

투손시 주택 사업 및 지역 사회  
개발부의  
언어적 접근 계획 (LAP)

## I. 개요

투스온시 주택 사업 및 지역 사회 개발부 (HCD) 는 투스온시 주민들에게 다양한 주택 프로그램, 자금 지원 및 기타 서비스들을 제공하며 자세한 내용은 다음과 같다.

- 주택 사업부 — 도시 소유 주택 및 세입자 기반 임대 지원 프로그램과 같은 주택 관련 보조금 프로그램을 운영한다. 저소득층 공공주택, 주택 선택 바우처 프로그램, 재향 군인 지원을 위한 주택 프로그램, 가족 결합 프로그램, 홀로서기 장애인 및 비노년층 장애인 지원 프로그램, 긴급 주택 바우처, 저소득 가정 지원 및 에이즈 환자를 위한 주택 지원 등이 있다. 투스온시는 협력 계약을 통해 피마 카운티의 주택 선택 바우처 프로그램 또한 운영하고 있다.
- 도시 계획 및 지역 사회 개발부 (PCD) — 투스온시는 미 연방 주택 및 도시 개발부 (HUD)로 부터 지역 사회 개발 블록 보조금 (CDBG), 비상 대책 보조금 (ESG), 에이즈 환자를 위한 주택 마련 (HOPWA) 및 주택 투자 파트너십 프로그램(HOME) 에 대한 연간 자격 할당을 받고 있다. PCD 의 직원은 위와 같은 프로그램이나 지역 복지부의 일반 기금같은 지역 사회의 지원으로 운영되는 프로그램에 대한 자금을 관리한다. 또한 PCD 는 저소득층 주택 소유자를 위한 주택 소유자 재도약 프로그램, 납 페인트 퇴출 및 주택 접근성 관리 프로그램 등을 운영한다. 이 부서에서는 노숙인들에게 서비스를 제공하기 위해 특별히 자금을 관리하는 피마 카운티의 돌봄 공동체 협력 신청자로도 활동하고 있다.
- 우선 주택 공급부 — 노숙자를 위한 지원 활동, 안내 및 쉼터를 운영 중이다.
- HCD 는 모든 부서에 규정 준수, 전략 계획 및 커뮤니티 참여과 같은 중대한 지원을 하고 있다.

HCD 는 투스온시 행정 담당관에게 보고하고 투스온시 시장 및 시의회의 지시를 받는다.

## II. 목적

HCD 는 사용하는 언어에 관계 없이 모든 거주자가 프로그램, 서비스 및 활동에 동등하고 유의미하게 접근할 수 있도록 최선을 다한다. 연방 지침에 따라 HCD 는 HCD 에서 HUD 로부터 할당받아 제공하는 주택 선택 바우처, 저소득층 공공주택 프로그램 그리고 주택 소유주 프로그램 등과 같은 프로그램에 적격이지만 LEP(제한적 영어 구사자)로 분류되는 신청자, 거주자들을 위해 언어 지원을 제공할 의무가 있다.

언어 지원 계획 (LAP)은 HCD 가 제한적 영어 구사자에게 민권법 제 6 편을 보장하기 위해 취할 조치들을 일컫는다. HCD 는 정기적으로 LAP 를 검토하고 업데이트하여 지역사회 요구에 지속적으로 대응하고 민권법 제 6 편을 준수할 수 있도록 한다.

### III. 권한

LAP 는 연방 재정 지원을 받는 프로그램 및 활동에서 인종, 피부색 및 출신국에 근거한 차별을 금지하는 1964 년 민권법 제 6 편 (42 U.S.C. 섹션 2000d et seq.)을 준수한다. 출생 국적으로 인해 영어가 모국어가 아니거나 영어를 말하고, 읽고, 쓰고, 이해하는 능력이 제한적인 사람은 연방 프로그램에 효과적으로 참여하거나 혜택을 받는 데 불이익을 받을 수 있다. 2000 년 8 월 11 일, 클린턴 대통령은 연방 기금을 수령하는 모든 기관들이 제한적 영어 구사자도 연방 프로그램 및 활동에 적극적으로 참여할 수 있도록 합리적인 조치를 취하도록 하는 행정 명령 13166 에 서명했다.

2007 년 1 월 22 일, HUD 는 HUD 기금을 수령하는 기관들이 제한적 영어 구사자의 출신 국적에 대한 차별을 금지하는 민권법 제 6 편을 따르도록 최종 지침을 발표했다. HUD 의 최종 지침은 HUD 기금을 수령하는 기관들이 제한적 영어 구사자에게 제공할 의무적 서비스의 범위를 결정하는 데 도움이 되는 4 요소 자체 평가 방법 (“4 요소 분석”) 을 간략하게 설명하고 있다.

### IV. 정의

수혜자 - 지원이 필요한 자이거나 현재 HCD 프로그램에 참여 또는 HCD 관련 주택에 거주 중인 자.

주택 시장 면적 - PHA 에서 많은 수의 임차인을 끌어 들일 것이라 합리적인 예상을 할 수 있는 지역. 자치국이거나 대도시권 사업부일 수 있음.

통역 - 구두상의 언어 지원. 무언가를 한 언어로 듣고, 그것을 구두상으로 다른 언어로 번역하는 행위.

언어 서비스 제공업체 (LSP) - 전문 번역 및 통역 서비스를 제공하는 법인 또는 개인 사업체.

제한적 영어 구사자 (LEP) - 출생 국적으로 인해 영어를 모국어로 구사하지 못하고 영어를 말하고, 읽고, 쓰고, 이해하는 능력이 제한적인 자.

번역 - 서면 상의 언어 지원. 한 언어에서 작성된 문서를 다른 언어의 동등한 문서로 대체하는 행위.

### V. 4 요소에 의한 분석 (HCD 서비스 영역 내 언어 요구 사항 파악)

HCD 의 LAP 는 최종 지침에 설명된 4 요소 분석을 기반으로 한다. HCD 는 제한적 영어 구사자가 HCD 프로그램, 서비스 및 활동에 적극적으로 참여할 수 있도록 4 요소 분석을 필요에 따라 정기적으로 평가하고 업데이트 한다. 4 요소는 다음과 같다.

**요인 1: 요건 충족 대상자 중 제한적 영어 구사자의 수나 비율.**

HCD 는 HCD 프로그램에 적극적으로 참여하기 위해 통역 및 번역(혹은 둘 다)을 원하거나 필요로 하는 제한적 영어 구사자와 소통하기 위해 노력한다. HCD 에서는 통역과 번역으로 여러 언어를 식별하고 언어 서비스를 제공하며 그에 대한 평가를 한다.

주택 시장 면적 (요건 충족 지역)

주택 시장 면적은 투손시와 피마 카운티를 포함하는 투손 대도시권 지역(MSA)이다.

요건을 충족하는 제한적 영어 구사자 그룹

HUD 에서 제공하는 지침에 따르면, 지원 받을 자격이 있거나 영향을 받거나 대면을 할 가능성을 충족하는 대상자의 최소 5% 혹은 1,000 명이 (둘 중 작은 수를 기준으로 한다) 제한적 영어 구사자 그룹일 때, 이 그룹에게는 중요 문서의 서면 번역본을 무조건 제공해야 한다. 다음 두 표에는 투손 MSA 지역에서 사용되는 영어 이외의 언어를 알 수 있다. (데이터 출처: Census.gov)

표 1: 평상시에 구사하는 언어

평상시에 구사하는 언어	애리조나주 투손시의 대도시권	
만 5 세 이상의 인구수	998,933	998,933
영어만 구사	734,112	73.5%
영어 이외의 언어를 구사	264,821	26.5%
영어 구사 능력 “뛰어남” 이하	70,139	7.0%
스페인어	223,855	22.4%
영어 구사 능력 “뛰어남” 이하	59,478	6.0%
기타 인도-유럽 언어	16,649	1.7%
영어 구사 능력 “뛰어남” 이하	2,974	0.3%
아시아 및 태평양 제도권 언어	14,282	1.4%
영어 구사 능력 “뛰어남” 이하	6,075	0.6%
기타 언어	10,035	1.0%
영어 구사 능력 “뛰어남” 이하	1,612	0.2%
Census.gov DP-02 2021 ACS		

표 3. 만 5 세 이상 인구 대상 가정에서의 구사 언어와 영어 구사 능력

언어	애리조나주 투손시 대도시권 인구 추정치
합계	980,761
스페인어	232,803
영어 구사 능력 “뛰어남”	163,006
영어 구사 능력 “뛰어남” 이하	69,797
중국어 (북경어, 광둥어 포함)	5,714
영어 구사 능력 “뛰어남”	3,613

영어 구사 능력 “뛰어남” 이하	2,101
<b>한국어</b>	<b>1,984</b>
영어 구사 능력 “뛰어남”	956
영어 구사 능력 “뛰어남” 이하	1,028
<b>베트남어</b>	<b>2,888</b>
영어 구사 능력 “뛰어남”	1,053
영어 구사 능력 “뛰어남” 이하	1,835
<b>아랍어</b>	<b>4,391</b>
영어 구사 능력 “뛰어남”	2,864
영어 구사 능력 “뛰어남” 이하	1,527
<b>스와힐리어 또는 중앙, 동부 및 남부 아프리카의 기타 언어</b>	<b>4,521</b>
영어 구사 능력 “뛰어남”	2,182
영어 구사 능력 “뛰어남” 이하	2,339
<b>Census.gov - B16001 2018 ACS</b>	

## 요인 2: 특정 언어를 사용하는 제한적 영어 구사자가 HCD 와 접촉하는 빈도

HCD 용 소프트웨어 시스템은 HCD 에서 운영하는 프로그램 참가자의 모국어 정보를 표 1 과 같이 수집한다. 시스템 기록에 따르면 622 명의 사람들이 영어가 아닌 모국어를 사용한다. 그 중 431 (69%)명의 모국어는 스페인어이다. 이 값은 제한적 영어 구사 가구의 수가 아니라 제한적 영어 구사자의 수를 나타낸다.

분석 결과 HCD 에 전화 및 대면으로 문의하는 대다수의 제한적 영어 구사자가 주로 스페인어를 사용하는 것으로 나타났다. 스페인어 서비스는 거의 매일 제공되고 있다. 스페인어와 영어 이외의 언어인 경우는 거의 없다. (한 달에 한 번 이하) 이러한 상황에서는 직원이 제한적 영어 구사자에게 번역 서비스를 제공한다. (참조: 자세한 내용은 아래에 섹션 VI. 언어 지원 참고)

## 요인 3: 제한적 영어 구사자의 삶에 대한 HCD 프로그램, 활동 또는 봉사의 성격과 중요성

주택은 인간 생활의 기본적인 요소이며, 주택이 없다면 모든 개인에게 심각하거나 생명을 위협하는 영향을 미칠 수 있다. HCD 는 저소득층 및 중하위층 수준의 개인 및 가구에 안전하고 품격 있는 위생적 주택을 관리하거나 제공한다. 지원 신청 방법이나 수혜자의 의무와 책임에 대한 이해, 지원을 요청하거나 필요한 서비스를 이용하는 방법, 불만 사항 접수와 계약 종료 등을 이행하는 능력은 모두 HCD 프로그램의 중요한 부분이며, HCD 는 이에 대해 제한적 영어 구사자들 또한 동등한 접근성과 이해를 보장하는 것을 목표로 한다.

표 2: 수혜자와 사용되는 언어

언어별 수혜자 수	현재 HCD 수혜자 수	% HCD 수혜자가
-----------	--------------	------------

		사용하는 언어 중 비율
총 수혜자 수	7,036	
기타 사용 언어 합계	622	8.8%
스페인어	431	6.1%
프랑스어	2	0.0%
러시아어	27	0.4%
베트남어	6	0.1%
아랍어	78	1.1%
소말리아어	57	0.8%
스와힐리어	13	0.2%
미국 표준 수어	8	0.1%
출처: HCD 주택관리 프로그램, 엠피시스 엘리트 보고서: 기타 사용 가능한 언어		

요인 4: 충분한 서비스 이용을 지원하는 데 드는 자원과 비용. 서비스 지원 비용이 수혜자의 혜택을 크게 넘어서는 경우 서비스 지원은 더 이상 합리적이지 않을 수도 있다.

적극적인 서비스 이용을 위한 통역 서비스를 제공하기 위한 자원은 HCD 의 재무 능력에 좌우되며, 다음 두 가지 방법 중 하나가 제공되고 있다.

1. 2 개 국어를 구사하는 공인된 직원 — 통역 서비스를 필요로 하는 모든 HCD 직원들은 번역을 제공할 수 있는 직원의 목록을 공유 전자 파일로 열람할 수 있다.
2. 통역사와의 전화를 통한 통역 서비스, “통역콜” — HCD 의 직원들은 200 개 이상의 언어를 제공하는 투손시의 계약 통역사 제공 업체와 연결하는 법과 관련 자료를 교육 받는다. 통역콜은 전화로 쉽게 이용할 수 있다.

투손시와 계약을 맺은 제 3 의 통역 업체에서도 번역 서비스를 제공하고 있다. 제 3 의 통역업체는 “섹션 VI: 언어 지원”의 서면 번역 서비스에 나열된 중요한 문서를 번역한다. 중요한 문서를 번역하는 데 드는 비용은 상당히 클 수 있다. 따라서 스페인어, 중국어, 한국어, 베트남어, 아랍어 및 스와힐리어 이외 언어의 문서 번역은 요청이 있을 시에 완료된다.

#### 서비스를 받거나 접할 제한적 영어 구사자 및 접촉 빈도

4 요소 분석에 따르면 가장 많이 사용되는 5 가지 언어는 스페인어, 중국어, 한국어, 베트남어, 아랍어, 스와힐리어이다.

#### VI. 언어 지원

제한적 영어 구사자는 특정 유형의 서비스, 혜택 또는 대면과 관련하여 언어 지원을 받을 권리가 있다. HCD 는 다음을 통해 제한적 영어 구사자인 수혜자에게 유용한 서비스를 제공하고자 한다.

## 제한적 영어 구사자를 위한 무료 언어 서비스 공지.

HCD 는 신청자와 거주자들에게 스페인어, 중국어, 한국어, 베트남어, 아랍어 및 스와힐리어에 대한 언어 지원이 가능하다는 것을 알리는 것을 중요하게 생각한다.

HCD 는 다음과 같은 방법을 통해 개인에게 통지한다.

- A) 공용 공간, 사무실 및 신청서를 접수받는 모든 공간에 벽보를 게시한다. 벽보는 선명하게 출력되어 읽을 수 있어야 한다.
- B) 다음의 문구를 벽보에 기재한다. 기재할 공간이 제한된 경우, 가장 일반적인 언어로 게시한다.
- C) HCD 신청 자료에 대해 알람을 제공한다.
- D) 재인증 자료에 대해 알람을 제공한다.

## 언어 식별.

제한적 영어 구사자가 선호 언어/기본 언어를 스스로 식별할 수 없는 경우, HCD 직원은 <https://www.lep.gov/translation#toc-language-identification-and-i-speak-cards> 에 제공된 자료 중 하나를 사용하여 “내 언어” 또는 기타 언어 신분증을 제공한다. 이 카드는 개인의 사용 언어를 알아내는 데에 사용된다.

## 서면 번역 서비스.

HCD 는 4 요소 분석 및 세이프 하버 지침에 따라 중요한 문서를 스페인어, 아랍어, 스와힐리어, 중국어, 한국어 및 베트남어로 번역한다.

또한 HCD 는 일반 직원이나 Google 번역과 같은 온라인 애플리케이션을 사용하여 중요한 문서를 번역하지 않는다. 대신 전문 LSP 와 계약을 통해 중요 문서를 번역한다.

HUD 는 “중요 문서”를 연방 정부의 자금 지원 서비스 또는 혜택에 대한 적극적인 활용을 보장하는 데 중요한 양식 또는 문서로 정의한다. 다음 문서는 HCD 프로그램 및 활동에 접근하는 데 중요하기 때문에 HCD 프로그램에서 “중요 문서”로 간주한다.

- HCD 에서 운영하는 모든 연방 지원 프로그램에 대한 사전 신청 및 지침
- HCD 에서 운영하는 모든 연방 지원 프로그램에 대한 전체 신청 및 지침
- 임대차 계약서 (HCD 가 소유주/집주인인 프로그램에 적용)
- 일반 공개 개인정보 보호법 양식 — HCD 가 연방 개인정보 보호 권리에 대한 자격 및 이해를 위해 사용되는 정보를 얻기 위해 수혜자의 동의를 구하는 양식.
- 불만 접수 양식 — HCD 의 결정에 대해 이의를 제기할 수 있는 수혜자의 권리
- 계약 해지 통지서 — 주택 프로그램 해지 통보를 받은 수혜자에게 HCD 가 제공하는 통지서
- 합리적인 편의 요청 및 지침 — 수혜자가 장애로 인해 프로그램 또는 단체에 대한 수정을 요구하는 절차
- 홍보 자료 — HCD 프로그램 또는 서비스 (혹은 둘 다) 에 대한 정보를 알리거나 제공하는 자료

## 구두 통역 서비스.

HCD 직원은 제한적 영어 구사자에게 구두 통역을 제공한다.

HUD의 세이프 하버 지침은 구두상의 의사소통에는 적용되지 않는다. 즉, HCD는 기관 또는 서비스 지역에서 특정 언어 그룹을 구성하는 사람의 수 또는 비율에 관계없이 구두 언어 지원을 제공할 의무가 있다. HCD가 제공하는 구두 언어 지원은 활동의 성격과 중요성에 따라 달라진다.

- HCD 시설에서 제공되는 레크리에이션 활동은 지역 사회의 삶의 질에 중요하지만, HCD에서 해당 행사 기간 동안 각 개인에게 언어 지원을 제공할 근거는 없다. 그러나 이러한 활동에 대한 통지는 4 요소 분석을 통해 식별된 언어로 가능한 한 제공될 것이다.
- HCD는 신청서, 신청 면접, 재인증, 보건 및 안전 관련 문제, 공정 주택 관련 문제 (합리적인 협상의 필요성에 관한 논의 포함), 거주자 간의 갈등 해결, 임대차 위반 신고 및 관련 회의, 이전 및 이주 문제와 같은 중요하고 막중한 사안에 제한적 영어 구사자에게 무료 언어 지원을 제공한다.
- HCD가 거주자 회의를 소집할 때, HCD는 서면 문서에 대한 세이프 하버 규칙에 따라 중요한 문서를 번역할 수 있도록 모든 제한적 영어 구사자 집단에 대한 통역사를 자동으로 제공한다. 또한 HCD는 회의에 대한 공고를 주요 언어로 공표해 통역사가 필요한 누구든지 지정된 번호로 연락하여 회의 전에 통역사를 배정받을 수 있도록 한다. 위와 같은 회의에서 HCD는 개인에게 무료 통역을 지원한다.

## 유선상의 통역사 서비스.

모든 직원에게는 제한적 영어 구사자에게 비용을 부담하지 않고 150개 이상의 언어로 즉시 통역 서비스를 제공하는 통역콜에 어떻게 접근하고 활용할 수 있는지 정보가 제공된다. 이는 제한적 영어 구사자인 신청자/거주자의 전화를 받거나 대면을 해야 하지만 도움을 줄 다른 통역사가 없을 때 매우 유용하게 쓰일 수 있다. 통역콜 사용 지침은 직원 교육 과정에 포함되어 있다.

## 공개 문서 및 브로셔.

스페인어, 아랍어, 스와힐리어, 중국어, 한국어 및 베트남어로 된 일반 서신 및 홍보 자료에는 다음 문구가 추가된다. “영어 이외의 언어로 구두 통역이 필요한 경우 (520) 791-4171로 전화주세요.”

## 비공식 통역사.

제한적 영어 구사자인 신청자와 거주자가 본인의 가족 구성원, 친구, 법적 보호자, 서비스 담당자 혹은 개인 변호사 등과 같은 비공식 통역사를 대동해 의사소통에 도움을 받으려는 경우가 종종 있다. 이러한 경우 기관 직원은 다음 사항을 유념해야 한다.

- 비공식 통역사를 대동하는 제한적 영어 구사자에게 HCD가 기꺼이 무료 언어 통역을 제공할 의향이 있음을 상기시켜야 한다. 제한적 영어 구사자가 비공식



통역사를 선호하는 경우, 본인 부담으로 비공식 통역사를 고용할 수 있다. 또한 HCD 가 무료 통역사 서비스를 제공했으나 공식 통역사 서비스를 사용하지 않기로 결정했다는 확인서에 서명해야 한다. (승인 양식은 제한적 영어 구사자 매뉴얼 참조).

- 상황과 주제에 따라 비공식 통역사가 적절하지 않을 수 있다. 다시 말하면 모든 비공식 통역사가 고품질의 정확한 해석을 제공할 수 있는 능력을 갖추고 있지는 않다는 것이다. 저품질의 언어 지원으로 인해 제한적 영어 구사자가 우리 기관의 적극적인 활용을 하지 못 하는 경우가 생길 수 있다. 제한적 영어 구사자가 비공식 통역사를 원하는 경우, HCD 는 복잡한 법률 자료의 정확한 통역을 보장하기 위해 공식 통역사를 이중 고용할 수 있다.
- 합리적으로 예측할 수 없는 긴급 상황의 경우, HCD 는 일시적으로 비공식 통역사에게 의존할 수 있다. 응급 상황에 유능한 통역사가 없는 급박한 경우가 아닌 한, 어린이에게 의존하는 것은 권하지 않는다.
- 대부분의 상황에서 통역사는 통역사로서 공식 인증을 해야할 의무가 없다. 그러나, 아래의 조건들은 충족해야 한다.
  - 영어와 기타 해당 언어에 능숙하고 정확하게 정보를 전달할 수 있다.
  - 간단한 주택 관련 용어에 대해 이해한다.
  - 기밀 사항에 대해 이해하고 기밀을 유지한다.
  - 공정성을 유지하고 전적으로 통역사로서의 역할을 수행한다.
  - 지역주의를 지양하고 일관된 방식으로 가장 적절한 해석을 제공한다.

누가 통역사로 고용되었든지, HCD 직원은 아래의 지침 사항을 준수한다.

- 통역사에게 대화의 목적을 설명하고 전달할 정보에 대한 설명을 제공한다.
- 자격, 소득 한도, 재인증, 임대 위반 등과 같이 대화 중에 사용되는 업계 용어에 대한 간략한 설명을 제공한다.
- HUD, LIHTC, CDBG 등과 같은 두문자어 사용을 자제한다.
- 짧은 문장으로 말한다.
- 한 번에 하나의 안건을 말하고, 다음 안건으로 넘어가기 전에 충분히 통역할 시간을 준다.
- 통역사가 제한적 영어 구사자인 신청자/거주자에게 내용을 제대로 전달할 수 있도록 통역사가 말한 내용을 이해하고 있는지 확인한다.
- 이중 부정 사용을 자제한다.
- 단어를 또렷하게 발음한다.
- 축약형 사용을 자제한다.
- 통역사가 아닌 신청자/거주자와 대화한다. 즉, 몸을 통역사가 아닌 신청자/거주자를 향하도록 하고 그와 마주보도록 한다.
- 인내심을 가진다.
- 통역사에게 감사를 표한다.

## VII. 배포 및 교육

LAP의 배포 및 교육 계획은 다음과 같다.

- 일반인 및 프로그램 수혜자와 접촉할 가능성이 있는 직위의 모든 감독자 및 직원에게 배포한다.
- HCD 웹사이트에 게시한다.
- 제한적 영어 구사자와 만나는 감독자 및 직원을 위한 오리엔테이션 및 교육 세션에서 사용된다. 보다 구체적으로, 이 교육에서는 다음의 주제들을 다룬다.
  - LAP 및 언어 지원 제공에 대한 법적 의무에 대한 논의
  - 제한적 영어 구사자인 발신자에게 응답하는 방법
  - 제한적 영어 구사자의 서면 커뮤니케이션에 응답하는 방법
  - 제한적 영어 구사자의 대면 커뮤니케이션에 응답하는 방법
  - 언어 식별 또는 “내 언어” 카드를 이해하고 사용하는 방법
  - 통화 중 전화 통역 서비스 사용 방법
  - 미팅 시 통역이 가능한 직원 및 외부 공급업체와 친숙해지기
  - 번역된 문서의 위치

## VIII. LAP 업데이트

HCD는 LAP의 전반적인 효과와 제한적 영어 구사자 집단 또는 요구 사항의 변화를 평가하기 위해 LAP를 정기적으로 (적어도 3년마다) 검토한다. 계획 수정은 다음 사항들을 기반으로 한다.

- 미합중국의 인구 조사 데이터
- 제한적 영어 구사자 고객 및 발신자의 직원별 접촉 빈도 분석
- 제한적 영어 구사자가 사용하는 언어에 대한 HCD 하우스징 소프트웨어 보고서
- 통역사 및 번역 요청, 요청 언어, 비용 등에 대한 분석
- 기존 언어 지원 서비스가 제한적 영어 구사자의 요구를 충족하는지 여부 평가
- 중요 문서 검토 및 사용 가능한 번역의 적절성
- 직원이 LAP 및 절차를 이해하는지 여부 평가
- 제한적 영어 구사자 고객에 대한 활동 및 정보의 성격과 중요성
- 자료 가용성 (비용 포함)
- 이전에 확인된 지원 출처가 여전히 이용 가능하고 실행 가능한지 여부

**언어 접근성 조정 담당자.**

엘레노어 카스티요와의 연락은 전화: (520) 791-4739 나 이메일: Eleanor.Castillo@tucsonaz.gov 로 가능합니다.

**공정한 주택.**

HCD는 인종, 피부색, 종교, 성별, 장애여부, 가족의 신분, 출신 국가, 성적 지향, 성 정체성, 성별 표현, 결혼 여부, 의료 상황, 혈통, 수입원, 나이, 유전 정보나 영어가 모국어가 아니라 영어로 읽고, 쓰고, 말하고 이해하는데 어려움을 겪는 이들에 대한

독단적인 차별 등에 관계 없이 모든 신청자와 거주자에게 공정한 주택을 긍정적으로 제공하고 동등한 주거 기회를 제공하기 위해 최선을 다 할 것입니다.