

## California Department of Education

### 언어 서비스 정책 및 프로세스

California Department of Education(CDE)은 영어 사용이 유창하지 않은(Limited English Proficient, LEP) 학생들을 포함하여 모두가 서비스와 정보를 동등하게 이용할 수 있도록 해야 할 책임이 있습니다. CDE 는 이중언어 서비스법(Dymally-Allatorre Bilingual Services Act) 및 1964 년의 민권법 제 VI 조에 의거 모든 LEP 대상자들이 모든 자체 프로그램과 서비스를 이용할 수 있도록 공약합니다. 여기에는 통역사와 CDE 의 안내 또는 지원을 받는 개인이 쉽게 이해할 수 있는 언어로 된 정보와 서비스의 번역 자료가 제한 없이 포함됩니다.

개인은 별도의 비용 없이 프로그램과 서비스를 가장 유용하게 이용할 수 있는 언어로 CDE 와 상호교류할 권리를 가집니다. CDE 는 오직 비상 상황에서만 또는 해당 개인이 말하는 언어를 식별하는 등의 간단한 정보를 얻기 위해 가족 구성원이나 미성년자에게 통역을 요청할 수도 있습니다. 이러한 경우, CDE 는 공인된 이중 언어 사용 직원을 통해 후속 지원으로 요청의 성격을 파악하고 필요한 정보를 제공합니다.

언어 서비스에 관하여 학교나 학군에 제기되는 모든 불만은 해당 학군에 직접 제출해야 합니다.

만약 요청 당사자가 CDE 가 제공하는 번역이나 통역 서비스와 관련된 결과에 만족하지 못하는 경우, 아래 설명된 단계를 따라 불만을 제출할 수 있습니다.

1. 평등한 기회 담당실(OEO)에 연락하세요. (대표전화: 916-445-9174, 이메일 주소: [oeoinfo@cde.ca.gov](mailto:oeoinfo@cde.ca.gov) 또는 팩스 번호: 916-324-9818)
2. 작성 후 [Language Services Complaint form](#) OEO 에 제출하세요.
3. OEO 는 2 영업일 내에 제출 시 사용한 방법을 통해 불만 접수 사실을 통보합니다.
4. OEO 는 불만 양식에 포함된 정보와 관련하여 해당 부서/지국에 연락합니다.
5. 해당 부서/지국은 클레임과 관련된 정보를 수집합니다.
6. 7 영업일 내에 대응 부서/지국에서 OEO 에 연락하여 해결 방안을 보고합니다.  
(일부 불만의 경우 그 속성 상 사실 조사에 7 영업일 이상이 걸릴 수도 있습니다.  
이러한 경우, OEO 는 불만 처리 연장을 통보합니다).
7. OEO 는 최초 불만 제기일로부터 10 영업일 이내에 공식 CDE 해결 방안 답변서를 작성하여 발송합니다.