

2022년 2월 28일

고용개발부가 다국어 서비스를 강화하기 위해 캘리포니아 전역에 있는 지역사회에 합류

SACRAMENTO—고용개발부(Employment Development Department, EDD)는 오늘 캘리포니아 전역에 있는 다양한 지역사회 대표들과 다국어 실업 수당 고객 서비스를 강화할 기념비적인 합의에 도달했다고 발표했습니다.

EDD 국장인 **Nancy Farias**는 "고용개발부는 캘리포니아 전역에 있는 지역사회와 협력하여 다국어 정보와 지원을 제공합니다"라고 말했습니다. "캘리포니아 주민 5명 중 1명은 영어 이외의 언어로 의사소통하기 때문에 EDD가 다양한 언어로 고객들과 의사소통하는 것이 중요합니다."

계약에 따라 EDD는 고객의 언어 선호도를 파악하고, 다국어 상담원이 있는 전용 전화 회선을 더 추가하고, 애플리케이션을 포함한 필수적인 실업 보험 정보 및 온라인 자료의 서면 번역을 확대하기 위해 계속 노력할 것입니다. 또한, EDD는 정보가 캘리포니아에 있는 다양한 지역사회에 정보를 전달할 수 있도록 다국어 자문 위원회를 소집할 것입니다. 기타 주요 투자는 다음과 같습니다.

- 실업 보험 청구인을 위한 무료 언어 통역 서비스를 청구인이 요청하는 언어로 계속 제공합니다.
- 광둥어, 영어, 북경어, 스페인어, 베트남어에서 아르메니아어, 한국어 및 타갈로그어까지 포함되도록 기존 언어로 제공되는 실업 보험 전화 회선을 확장하여 캘리포니아에서 가장 많이 사용되는 비영어권 언어가 전용 EDD 전화 회선을 갖출 수 있도록 합니다.
- 청구인을 위한 필수적인 실업 보험 문서를 캘리포니아에서 가장 많이 사용되는 15개 비영어권 언어인 아랍어, 아르메니아어, 광둥어, 페르시아어, 힌디어, 일본어, 크메르어(캄보디아어), 한국어, 북경어, 편자브어, 러시아어, 스페인어, 타갈로그어, 태국어 및 베트남어로 번역합니다.

오늘날의 합의는 [언어 접근 예산안](#) 및 [의회 법안\(Assembly Bill, AB\) 138](#)의 입법 개혁에 의해 이미 진행 중인 주요 EDD 언어 접근 확장에 따른 것입니다.

또한, EDD는 많은 고객들이 선호하는 언어로 서비스와 정보에 더 쉽게 접근할 수 있도록 다국어 웹사이트 액세스 포털을 구축하고 있습니다. 그리고 EDD는 언어 번역 및 통역 서비스를 더욱 확대하기 위해 언어 지원 서비스 사무소를 설립하고 있습니다. 해당 부서는 이렇게 노력하여 직원을 충원하기 위해 [적극적으로 채용](#)하고 있습니다. 또한, EDD는 10개의 지역사회 기반 조직 프로그램에 지급될 2백만 달러의 언어 접근 보조금 프로그램을 개설했습니다.

EDD는 이제 모든 콜센터를 통해 전문적인 언어 통역 서비스를 제공합니다. 이 서비스를 이용하시면 청구인에게 100개 이상의 언어에 능통한, 자격을 갖춘 통역사를 무료로

제공해드립니다. 고객은 이제 실업 보험(Unemployment Insurance, UI) 온라인에서 자신의 음성 언어 선호도를 파악하여 EDD 가 더 나은 고객 서비스를 제공할 수 있도록 할 수도 있습니다.

캘리포니아는 미국에서 가장 언어적으로 다양한 주이며, 거주자의 거의 절반이 집에서 영어가 아닌 다른 언어를 사용합니다. EDD 는 언어 지원이 필요한 청구인에게 전문적인 무료 언어 통역을 제공할 수 있도록 모든 실업 보험 콜센터 직원을 교육했습니다.

캘리포니아 주민들은 주 공휴일을 제외하고 일주일 내내 오전 8시부터 오후 8시(태평양 표준시)까지 실업 보험 청구에 대한 도움을 받을 수 있습니다. 3월 3일부터 실업 고객 서비스 센터 운영 시간이 월요일-금요일 오전 8시-오후 7시(태평양 표준시)로 변경됩니다.

전화번호:

영어 및 스페인어: 1-800-300-5616

광둥어: 1-800-547-3506

북경어: 1-866-303-0706

베트남어: 1-800-547-2058

캘리포니아 중계 서비스(711): 교환원에게 UI 번호(1-800-300-5616)를 제공

TTY: 1-800-815-9387

공정 고용 및 주택부가 오늘날의 합의를 중재하는 데 도움을 주었습니다.

###