

2005년 11월

## 교통 서비스

교통부 지침서의 보다 많은  
배포와 그 이행여부의  
감독으로 영어 미숙 인구를  
위한 교통 편의 제공을  
향상케 한다



GAO

Accountability \* Integrity \* Reliability

---

---

본 자료는 미합중국 정부가 작성한 것이며 미국 내에서의 저작권 보호법에 저촉되지는 않습니다. 본 자료는 미국 감사원의 허락 없이 전체로서 복사될 수 있고 배포될 수 있습니다. 그러나 저작권 소유자의 허락이 필요한 도형이나 기타 자료가 포함되어 있어 별도로 본 자료 전체가 복사될 경우 저작권 소유자의 허락이 요구될 수도 있습니다.

---



GAO

Accountability \* Integrity \* Reliability

United States Government Accountability Office  
Washington, D.C. 20548

2005 년 11 월 02 일

폴 사베인, 미연방 상원의원  
은행, 주택 및 도시 문제 위원회 소수당 상급위원

미국은 전 세계로부터 건너온 문화를 대표하는 고도의 다양한 인구를 가지고 있다. 미국에 살고 있는 많은 사람들에게는 영어가 그들의 주 언어가 아니며 상당수의 사람들이 거의 영어를 못하거나 전혀 하지 못하고 있다. 2000 년도의 미국 통계조사에 의하면 약 천만 명 이상이 영어를 전혀 못하거나 잘 하지 못한다고 보고하고 있다. 이들 영어 미숙자 (약칭 LEP) 들은 영어 구사자들과 마찬가지로 대중교통수단을 포함하여 광범위한 분야에 걸친 서비스를 정부에 의존할 수가 있다. 많은 수의 영어 미숙자들에게는 대중교통이야말로 그들 활동의 기동성을 이루는 데 결정적인 역할을 하고 있다. 2000 년도의 통계조사에 의하면 16 세 이상의 영어 미숙자들 중 11 퍼센트 이상이 직장의 출퇴근을 위하여 대중교통을 이용하는 반면 영어 구사자들은 대략 4 퍼센트에 그치고 있다. 국경 지역과 연안의 주에서 영어 미숙자들의 인구가 가장 많은 한편 중서부와 남부의 주에서 이들 인구의 증가가 가장 크게 이루어지고 있는 현상이다. 이들 영어 미숙자들에게는 스페인어가 가장 흔히 사용되는 언어이고 그 다음이 중국어 (광둥어 혹은 북경어), 베트남어 그리고 한국어의 순서로 되어있다.

1964 년에 제정된 공민권법 표제 제 6 조는<sup>1</sup> 연방 재정 지원의 수혜기관은 인종이나 피부색 혹은 민족 혈통 등에 기반을 둔 차별을 금지하고 있다. 대통령 행정명령 제 13166 호는<sup>2</sup> 표제 제 6 조에 의거하여 영어 미숙 인구를 위한 이용 가능한 프로그램과 그에 따른 업무를 수립하도록 각 연방 정부 기관들과 그들 기관으로부터 보조금을 받는 산하 수혜기관들까지의 책임 사항을 명확하게 추구하고 있으며 또한 연방 정부 기관들로 하여금 그들의 자금 수혜기관들에게 동 업무 이행에 관한 지침서를 배포하도록 요구하고 있다. 교통부는 2001 년에 이에 관한 지침서를 발부하였는데 그것은 영어 미숙인들을 위한 서비스 제공 방법에 관하여 기술하고 있다. 이 지침서는 2001 년부터 보조금 수혜 기관들에게 시행되고 있는 동안 여론수렴을 거쳐 최종적으로 교통부에 의해서 개정되었다. 이 개정된 지침서를 2005 년 8 월 25 일에 법무부가 승인하였고 교통부는 동 개정 지침서를 출판하여 배포코자 현재 준비 중에 있다.

<sup>1</sup> 42 미국 헌법 § 2000d et.seq.

<sup>2</sup> 시행령 13166 “영어 미숙자를 위한 서비스 방안의 개선” 65 연방 규정 제 50121 호 (2000 년 8 월 16 일).

---

시민운동 기구들과 여타 단체들은 그러한 교통부의 지침이 해당 보조금 수혜기관에서 실지로 시행될 수 있는가에 대해서 우려를 표명해왔다. 영어 사용 능력의 부족은 많은 수의 영어 미숙인들에게 대중교통의 충분한 서비스를 받을 수 없게끔 지장을 주며 또한 교통 계획의 수립 절차에 심도 있게 참여할 수 없는 원인이 되기도 한다. 대중 교통 서비스를 효과적으로 받을 수 있는 능력의 부족은 이들 영어 미숙인들의 고용기회마저 감소되게 하며 여타 다른 필요한 서비스를 받기 위한 기회도 점점 더 어려워지게 만드는 해로운 결과까지 초래할 수가 있다. 이러한 문제들이 제기됨에 따라 본 보고서는 첫째, 교통 기관들과 대도시 계획수립 기구들이 제공해왔던 해당 업무 지역 내에서의 언어 편이 서비스의 유형, 둘째, 교통부 및 산하 보조 행정기관들이 영어 미숙인들을 위한 언어 편이 제공 서비스 업무를 그들의 보조금 수혜 기관들에게 지원하는 방법, 셋째, 교통부와 해당 업무 책임이 있는 보조 행정기관들이 교통부 보조금 수혜 기관들이 시행하고 있는 영어 미숙인들을 위한 언어 편이 제공 서비스를 감독하는 방법 등을 다루고자 한다.

---

## 배경

1964년에 제정된 공민권법 표제 제 6 조는 인종이나, 피부색, 민족 혈통 등을 원인으로 하여 연방정부로부터 재정적 지원을 받고자 하는 프로그램이나 업무에 있어서 어떤 개인도 배제되거나 수혜의 거부 및 차별을 받지 아니 한다 라고 규정하고 있어<sup>3</sup> 연방 기관들에게 그러한 규칙, 규정 또는 시행령을 실시하도록 지시하고 있다.<sup>4</sup> 이러한 공민권법의 시행을 위하여 법무부는 민족 혈통을 근거로 하여 이질적으로 부당하게 영향을 행사하는 모든 행위를 금지하는 법규를 제정하였다.<sup>5</sup> 2000년 8월 11일자로 클린턴 대통령은 민족 혈통의 결과로서 영어 능력에 한계를 가지고 있는 사람들을 위하여 연방정부 차원에서 시행하고 지원하는 프로그램과 해당 업무의 향상을 위해 시행령 제 13166 호를 제정하였다.<sup>6</sup> 동 시행령은 연방정부의 재정 지원을 제공하는 각 연방 정부 기관들에게 그들 산하에 있는 연방 보조금 수혜 기관들의 형편을 구체적으로 맞춘 업무 지침을 수립하도록

---

<sup>3</sup> 42 미국 헌법 § 2000d.

<sup>4</sup> 42 미국 헌법 § 2000d-1.

<sup>5</sup> 이질적인 영향에 관한 이의제기는 타 집단이 표면적으로는 중립적이라 하더라도 어떤 특정 집단에 대해 타 집단보다도 더욱 거칠게 대하는 행위까지 포함하며 그것이 필요한 업무에 기인하였다 하더라도 정당화될 수 없다. *Raytheon Co. v. Hernandez*, 540 U.S. 44 (2003). 차별의 이질적인 영향에 관한 이론에 있어 표면적인 중립행위는 이질적인 행위를 요구하는 차별의 의도가 있다는 증거 유무에 상관없이 불법적인 차별행위로 간주될 수가 있다.

<sup>6</sup> 65 Fed. Reg. 50121.

---

요구하고 있다. 따라서 각 해당 기관들의 지침서는 발간되기 전에 법무부의 심사와 승인을 거치도록 되어있다.

법무부는 2000 년에 연방 정부 기관들로 하여금 그들의 프로그램과 업무로서 영어 미숙인들에게 마땅한 편이 제공을 보장하도록 하여서 민족 혈통에 기인한 차별을 할 수 없도록 하는 일반 원칙을 제정하였다. 법무부는 이 지침서에서 연방 차원에서 지원하는 프로그램과 업무에 관한 한 시행령 13166 호는 “새로운 의무 조항을 신설하는 것이 아니라 오히려 기존의 표제 제 6 조에 이미 존재하는 의무 사항을 분명하게 확인하고 있다” 라고 설명하고 있다. 표제 제 6 조와 해당 시행 규정은 보조금 수혜 기관들이 영어 미숙인들에게 분명히 사용 가치가 있는 편이 제공을 하도록 마땅한 조치를 취해야 된다고 주문하고 있으나 영어 미숙인들을 위한 각 연방 정부 기관의 지침은 각각의 실제 상황은 그 현실 상황 자체가 각기 특수하며 또한 표제 제 6 조에 절대적으로 부응키 위해서는 동 지침이 각기 다른 특수 상황에서 일괄적으로 적용될 수 없다는 것은 인정하고 있다.

오히려 연방 정부기관의 지침 목적은 보조금 수혜기관들로 하여금 표제 제 6 조에 의거한 그들의 의무를 어떻게 하면 최선의 방법으로 이를 수가 있는가를 결정할 수 있도록 하는 융통성을 견지하면서 그들의 임무 수행을 자체 평가할 수 있는 기본 구조를 만들어 주는데 있다 할 것이다. 법무부의 지침은 영어 미숙인들을 위한 서비스를 제공하고자 하는 보조금 수혜 기관의 임무 범위를 결정하는 데에 도움이 되도록 4 개 부문의 필수 항목을 분석하여 설정하였다. 이러한 4 가지의 항목은 (1) 편이 서비스를 당연히 받을 수 있는 자격을 가지고 있거나 또는 그러한 프로그램이나 서비스를 시행하는 보조금 수혜 기관과 마주칠 수 있게 되는 영어 미숙인의 수치 또는 비율 (2) 영어 미숙인이 그러한 프로그램과 접하게 되는 빈도수 (3) 보조금 수혜 기관들이 제공하는 프로그램, 업무 및 서비스가 주민 일상 생활에 미치는 성격과 중요성 (4) 보조금 수혜기관들에게 활용 가능한 재원과 비용 등이다.

교통부는 2001 년에 자체적인 지침을 발표하였다. 그 지침은 전체적으로 법무부의 그것과 맥락을 같이하고 있으나 위의 4 가지 항목에 추가로 3 가지 사항을 각 기관들이 더 고려하도록 제시하고 있는데 그것들은 (1) 영어 능통자들에게 제공되는 서비스의 정도 (2) 영어 미숙자들이 그와 같은 수준의 서비스로부터 제외되고 있는지 또는 보다 낮은 수준의 서비스를 받고 있는지 (3) 해당 기관이 특수 언어 편이 서비스에 있어서 필요하다면 그 서비스의 제한적인 적용을 할 경우 마땅하게 정당화 할 수 있는지 등이다. 교통부는 일반 여론을 기초로 한 결과로서 자체 지침을 다시 개정하였고 동 개정 지침은 2005 년 8 월 25 일 법무부에 의해 승인되었다. 현재 교통부는 동 개정 지침서를 배포코자 준비 중에 있다.

---

보조금 수혜 기관들이 영어 미숙인들을 위한 그들의 서비스 임무 수행을 평가하는데 있어서 고려되어야 할 항목들의 설명에 추가하여서 교통부의 지침서는 보조금 수혜 기관들이 준수해야 될 효과적인 언어 편이 서비스를 위한 몇 가지 핵심적인 요소들을 정립하였는데 그것들은 (1) 해당 기관의 서비스 지역 내에서 사용되는 언어 집단의 평가와 그들의 언어가 필요한 분야에 관한 조사를 해야 될 것이고 (2) 그들의 언어 편이를 보장해 줄 수 있는 방법의 개발과 계획서 작성을 해야 되고 (3) 해당 기관의 근무자들이 영어 미숙인들을 위한 프로그램을 충분히 인지하도록 하며 해당 직원들을 교육하고 이러한 계획이 실무로서 이행되도록 필요한 장치들을 직원들에게 강구해 주어야 하며 (4) 언어 편이 서비스가 실제로 지속적으로 제공될 수 있도록 보장되어야 하며 영어 미숙 인구가 이러한 서비스가 있다는 것을 잘 알 수 있도록 해야 되며 (5) 보조금 수혜 기관들이 실시하는 영어 미숙인에 대한 프로그램의 성공 여부를 평가할 수 있는 감독 기능과 또한 필요한 수정 사항들을 식별할 수 있는 관리 감독의 기능을 개발하는 것 등이다.

교통부 내의 몇몇 부서와 특별히 연방 운송청 내의 민권실은 운송 운영 당국자와 교통부 보조금을 지원 받는 해당 교통 계획 당국들이 표제 제 6 조를 확실히 준수하고 있는지의 여부와 언어 편이 서비스에 관한 그들의 임무 수행 정도를 감독하는 책임 부서라 할 것이다.

---

## 조사 결과 요약

교통 기관들과 대도시 계획수립 기구들은 언어 편이 서비스를 위한 비용 부담이 현재로서는 그리 많지 않은 가운데서 주로 스페인어를 중심으로 언어 편이 서비스를 다양한 형태와 수준으로 제공하였고 그 서비스를 위한 효과와 경비는 현재로서는 상당 부분 미확인 상태이다. 이들 기관들이 제공하였던 언어 편이 서비스의 종류는 의사 전달을 할 수 있는 다양한 수단까지 포함하고 있는 데 예를 들어 번역된 안내 책자와 게시판 문구, 다중 언어 전화 서비스, 번역된 컴퓨터 웹사이트, 이중 언어를 구사하는 운전 기사와 고객관리 직원, 번역된 녹음 안내방송, 그리고 공공 회의나 지역 사회의 회의석상에서 통역인 제공 등이었다. 본 조사 기관이 방문하였던 거의 대부분의 교통 기관들과 대도시 계획 수립 기구들은 영어 이외에 적어도 한 개 이상의 언어로서 몇 가지 안내 책자와 서비스를 스페인어를 위주로 해서 제공하고 있었으나 스페인어 이외의 다른 언어로 안내 책자나 서비스를 정기적으로 제공하는 기관은 거의 찾아 볼 수가 없었다.

예를 들어, 방문하였던 대부분의 교통 기관에서는 그들의 전화 안내선에 최소한 스페인어를 구사하는 교환원이 있었던 반면 단지 7 개의 기관만이 영어와 스페인어 이외의 다중 언어 전화안내 서비스를 하고 있었다. 몇 가지 인쇄물들은 7 개국의 언어로 번역된 캘리포니아 주 오클랜드 시의 버스 정류장 게시판 (그림 1 참조) 처럼 영어 이외의 몇 가지 다중 언어 편이를 제공하고 있었다. 영어 미숙인 사회의 필요에 부응하고자 해당 교통 기관들과 대도시 계획 수립 기구들이 제공하는 언어 편이 서비스의 효과는 잘 알려져 있지 않거나 이해되고 있지 않은 실정이다. 방문하였던 기관들 중에서 그들의 관할 지역 내에 있는 영어 미숙인 사회가 요구하는 언어 편이 서비스에 관하여 분명한 조사 검토를 해본 기관은 거의 없었으며 교통부가 영어 미숙인들을 위한 지침이 그러한 조사 업무를 권장하고 있음에도 불구하고 언어 편이를 위한 노력의 효과성에 대한 검토를 해본 기관도 거의 없었다. 결과적으로 이들 관계 기관들이 시행하는 언어 편이 제공 활동이 영어 미숙인들의 필요에 충분히 부응하는지의 여부는 불투명하였고 방문하였던 해당 지역 내의 공동체나 시민 운동 단체들은 각 기관들의 하고 있는 언어 편이 제공의 활동에 대하여 의미심장한 거리감을 느끼고 있었다. 예를 들어, 어떤 집단은 본 조사 기관에게 말하기를 서비스의 변경안내가 영어 이외의 다른 언어로 지속적으로 제공되지 않아서 영어 미숙인들로 하여금 이미 노선 변경이 되어버린 버스를 기다리는 결과까지 초래 될 수 있다고 하였다. 더 나아가서, 이번에 실시한 사례 연구는 영어 미숙인 사회에 대한 해당 일선 기관의 적극적인 홍보 노력의 결핍이 기왕에 제공되고 있는 서비스의 효과와 언어 편이 인쇄물의 이용도를 어느 한계에서 멈추게 하였던 반면에 이들 사회에 대한 해당 일선 기관의 적극적인 홍보는 이들 사회로부터 관계 기관에 대한 대중적인 지지와 교통 이용율의 증가 같은 것을 보여주고 있어 결과적으로 정부의 공공 서비스와 전향적인 정부 혜택의 유용성이 증가한다는 것을 보여주고 있었다. 일 예로서, 몇몇 교통 기관이 다중 언어 전화 서비스를 제공하고 있었지만 본 조사 기관과 대화를 나누는 사회 집단들은 그러한 서비스의 존재유무도 거의 모르고 있었다. 언어 편이 제공에 따른 소요 경비는 대체적으로 파악되지는 않았으나 몇몇 기관에서는 그들의 언어 편이 제공 서비스를 위한 경비는 현재 소요되고 있는 업무 경비의 일환일 뿐 추가 경비는 소요되지 않고 있었다. 그러나 해당 기관의 공무원들은 말하기를 영어와 스페인어 이외의 언어로 추가 인쇄물이나 추가 서비스 제공 등으로 그 업무를 확대하는 경우에는 그 소요 경비는 막대할 것이라고 하였다.

도형 1: 캘리포니아 주 오클랜드 시의 7 개국 언어로 된 버스 정류장 표시판



# BUS INFORMATION



### VÉ XE

*Có hiệu lực kể từ 6 tháng 6, 2005*  
Đã và sẽ thay đổi

| BẢNG TIỀN MẶT          | NGƯỜI LON (18-64) | THUẾ NHƯNG (65-77) | CAO MIỄN (85+) NGƯỜI MẮT MANG LƯC |
|------------------------|-------------------|--------------------|-----------------------------------|
| Tuyến đường địa phương | \$1.75            | \$0.85             | \$0.85                            |
| Tuyến đường xuyên vùng | \$3.50            | \$1.70             | \$1.70                            |

  

| ĐỔI XE  | ADULT (Age 18-64) | YOUTH (Age 5-17) | SENIOR (65+) & DISABLED |
|---|-------------------|------------------|-------------------------|
| Từ Bus/xe buýt địa phương**   | \$0.25            | \$0.25           | \$0.25                  |
| Từ BART địa phương qua Bus/xe buýt địa phương                         | thêm \$1.50       | thêm \$0.65      | thêm \$0.65             |
| Xuyên vùng đến tuyến địa phương, hoặc địa phương đi buýt xuyên vùng** | MIỄN PHÍ          | MIỄN PHÍ         | MIỄN PHÍ                |

\* Trẻ em dưới 5 tuổi đi miễn phí  
\*\* Phí đổi xe từ Bus/xe buýt địa phương kể mùa hè. Tối nhất được trong khoảng 1 1/2 giờ, chỉ được đổi một lần.  
Vé xe Bus/xe buýt trả bằng tiền mặt hay vé mua trước. Nếu trả tiền mặt, xin sẵn sàng đưa đúng số tiền. Vì số không đem theo tiền mặt. Để có thêm thông tin và vé xe, xin gọi 511, tiếp xúc với "AC Transit", hay trên trang Website: www.actransit.org.

### 車費

*2005年9月6日起生效*  
此車費可變更

| 現金 | 成人 (18-64) | 青少年 (5-17) | 長者 (65+) 及 殘疾人士 |
|----|------------|------------|-----------------|
| 本地 | \$1.75     | \$0.85     | \$0.85          |
| 跨灣 | \$3.50     | \$1.70     | \$1.70          |

  

| 轉車票                           | ADULT (Age 18-64) | YOUTH (Age 5-17) | SENIOR (65+) & DISABLED |
|-------------------------------|-------------------|------------------|-------------------------|
| 本地巴士轉巴士**                     | \$0.25            | \$0.25           | \$0.25                  |
| 本地BART捷運地鐵轉巴士<br>在BART捷運地鐵站發給 | 另加 \$1.50         | 另加 \$0.65        | 另加 \$0.65               |
| 跨灣轉本地巴士或<br>本地轉跨灣<br>巴士轉巴士**  | 免費                | 免費               | 免費                      |

\*5歲以下兒童乘車免費。  
\*\*巴士轉巴士的轉車票在付費時應與乘客要求發給。可在1個半小時內使用。僅可用一次。  
巴士費用可用現金或車票支付。如付現金，請準備零錢。巴士司機不找零錢。欲瞭解有關車票訊息，請致電511或撥打AC Transit, JAG 巴士，或瀏覽網頁www.actransit.org.

### TARIFAS

*Visite a partir de 6 de septiembre de 2005*  
Tarifas sujetas a cambios

| EFFECTIVO | ADULT (Age 18-64) | YOUTH (Age 5-17) | ADULT WITH VISUAL IMPAIRMENT & DISABILITY |
|-----------|-------------------|------------------|---|
| LOCAL     | \$1.75            | \$0.85           | \$0.85                                    |
| TRANSBAY  | \$3.50            | \$1.70           | \$1.70                                    |

  

| TRANSBORDOS   | ADULT (Age 18-64) | YOUTH (Age 5-17) | SENIOR (65+) & DISABLED |
|---|-------------------|------------------|-------------------------|
| LOCAL, AUTOBÚS A AUTOBÚS**                                  | \$0.25            | \$0.25           | \$0.25                  |
| LOCAL, BART A AUTOBÚS<br>Con transbordador expedido en BART | AGREGAR \$1.50    | AGREGAR \$0.65   | AGREGAR \$0.65          |
| AUTOBÚS A AUTOBÚS, TRANSBAY A LOCAL o LOCAL A TRANSBAY**    | GRATIS            | GRATIS           | GRATIS                  |

\* Los niños menores de 5 años viajan gratis.  
\*\* Los transbordos de Autobús a Autobús se explican sobre pedido en el momento de pagar el pasaje. Valen para usarse dentro de 1 1/2 horas, para un solo uso.  
El pasaje de autobús puede pagarse en efectivo o boletos. Si paga en efectivo, por favor llevar lista la cantidad exacta. Los conductores de autobús no tienen cambio. Para información acerca de boletos, llame al 511 o diga "AC Transit," o visite www.actransit.org.

### FARES

*Effective September 6, 2005*  
Fares subject to change

| CASH     | ADULT (Age 18-64) | YOUTH (Age 5-17) | SENIOR (65+) & DISABLED |
|----------|-------------------|------------------|-------------------------|
| LOCAL    | \$1.75            | \$0.85           | \$0.85                  |
| TRANSBAY | \$3.50            | \$1.70           | \$1.70                  |

  

| TRANSFERS   | ADULT (Age 18-64) | YOUTH (Age 5-17) | SENIOR (65+) & DISABLED |
|---|-------------------|------------------|-------------------------|
| LOCAL BUS-TO-BUS**                                  | \$0.25            | \$0.25           | \$0.25                  |
| LOCAL BART-TO-BUS<br>With transfer issued at BART   | ADD \$1.50        | ADD \$0.65       | ADD \$0.65              |
| TRANSBAY-TO-LOCAL or LOCAL-TO-TRANSBAY BUS-TO-BUS** | FREE              | FREE             | FREE                    |

\* Children under 5 ride free  
\*\* Bus-to-Bus transfers issued by request at time fare is paid. Good for use within 1 1/2 hours, for one use only.  
Bus fare can be paid in cash or tickets. If paying cash, please have the exact fare ready. Bus drivers carry no change. For information about tickets, call 511 and say "AC Transit," or visit www.actransit.org.

### NGÀY LỄ

Định vụ như ngày cuối tuần áp dụng cho

|                                 |                            |
|---------------------------------|----------------------------|
| Ngày Đầu Năm Dương lịch         | Ngày Lễ Độc lập của Hoa Kỳ |
| Ngày St. Martin Luther King Jr. | Ngày Lễ Lao Động           |
| Ngày 8 Tháng Thống              | Ngày Lễ Tạ ơn              |
| Ngày Lễ Chiến Sĩ Trận Vong      | Ngày Lễ Giáng Sinh         |

### 節日

以下の節日請參閱此處列明之轉車時間表

|         |     |
|---------|-----|
| 新年      | 獨立日 |
| 馬丁·路德金日 | 勞動節 |
| 總統日     | 感恩節 |
| 陣亡戰士紀念日 | 耶誕節 |

### DIAS FESTIVOS

El servicio de fin de semana opera en:

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Año Nuevo                     | Día de la Independencia  |
| Día de Martin Luther King Jr. | Día del Trabajo          |
| Día del Presidente            | Día de Acción de Gracias |
| Día de los Caídos             | Nochebuena               |

### السفر

*السفر من 6 أيلول 2005*  
الأسعار قابلة للتغيير

| بالنقد | محلي | عابر الخليج |
|--------|------|-------------|
| 1.75   | 1.75 | 3.50        |

### 요금표

*2005년 9월 6일 부터 효력*  
해당 요금 변경 가능

| 현금    | 성인 (18-64) | 청소년 (5-17) | 고령자 (65+) 장애인 |
|-------|------------|------------|---------------|
| 시내 지역 | \$1.75     | \$0.85     | \$0.85        |
| 시외 지역 | \$3.50     | \$1.70     | \$1.70        |

  

| 갈아 타기                               | ADULT (Age 18-64) | YOUTH (Age 5-17) | SENIOR (65+) & DISABLED |
|-------------------------------------|-------------------|------------------|-------------------------|
| 시내버스에서 시내버스로**                      | \$0.25            | \$0.25           | \$0.25                  |
| 시내버스에서 시내버스로<br>파드에서 갈아 타는 보 발행     | 추가 \$1.50         | 추가 \$0.65        | 추가 \$0.65               |
| 시외에서 시내로 또는<br>시내에서 시외버스에서<br>버스로** | 무료                | 무료               | 무료                      |

\* 5살 미만 어린이가 무료  
\*\* 버스 갈아타기는 표를 살 때 요청해 위해 발행. 1시간 30분 유효하며, 한번만 사용 할 수 있음.  
30분 요금은 현금이나 티켓으로 지불. 만약 현금 지불 시 정확한 요금을 준비 하기 바랍. 운전 기사는 거스름돈을 가지고 있지 않음. 티켓에 대한 정보는 511로 전화콜 하셔서 "에이 씨 트랜지트"라고 말하거나, www.actransit.org 에서 알아 볼수 있음.

### PASAHE

*Ala pagsho sa hini-og ng 6 Agosto 2005*  
Ang pasaha ay maaaring magpapalago

| PERA     | ADULT (Age 18-64) | YOUTH (Age 5-17) | ADULT WITH VISUAL IMPAIRMENT & DISABILITY |
|----------|-------------------|------------------|---|
| LOCAL    | \$1.75            | \$0.85           | \$0.85                                    |
| TRANSBAY | \$3.50            | \$1.70           | \$1.70                                    |

  

| MGA PAGLILIPAT                                       | ADULT (Age 18-64) | YOUTH (Age 5-17)  | SENIOR (65+) & DISABLED |
|--|-------------------|-------------------|-------------------------|
| LOCAL BUS-SA-BUS**                                   | \$0.25            | \$0.25            | \$0.25                  |
| LOCAL BART-SA BUS<br>Na transfer pagpapalago sa BART | MAAGAPAGAN \$1.50 | MAAGAPAGAN \$0.65 | MAAGAPAGAN \$0.65       |
| TRANSBAY-SA-LOCAL o LOCAL-SA-TRANSBAY BUS-SA-BUS**   | LIBRE             | LIBRE             | LIBRE                   |

\* Mga batang mababa sa limang taon ay libre ang sasakyan  
\*\* Ang mga paglipat na Bus-to-Bus sa binabayaran sa oras ng pasaha na may sa pamamagitan ng pagpapalago. Maaaring gamitin sa kabuhatan i kalinang oras, para sa isang gamitan lamang.  
Ang pagpapalago Bus ay maaaring bayaran ng para o ng mga tiket. Kung sakaling magbabayad ng para, ihanda ang eksaktong bayad. Ang mga nagmamahalo ng Bus ay hindi nagdadala ng sulid. Para sa impormasyon tungkol sa mga tiket, tumawag sa 511 at magbigay "AC Transit," o bisitahin www.actransit.org.

### الإجازة

توفر خدمة النقل في أيام العطلات الأسبوع بالأيام الإجازة التالية:

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| يوم الإعتدال    | يوم رأس السنة   |
| يوم عيد الفصح   | يوم عيد الفصح   |
| يوم عيد الشكر   | يوم عيد الشكر   |
| يوم عيد الميلاد | يوم عيد الميلاد |

### MGA ARAW NG BAKASYON

Huling Linggoon serbiyo ay pinapanatili sa

|                               |                     |
|-------------------------------|---------------------|
| Araw ng Bagong Taon           | Araw ng Kalayaan    |
| Araw ni Martin Luther King Jr | Araw ng Bawa        |
| Araw ng Presidente            | Araw ng Pagsasalant |
| Araw ng Pag-aalala            | Araw ng Pasko       |

### 公共福利

주말 운행은

|            |         |
|------------|---------|
| 1월 1일 새해   | 독일 기념일  |
| 마틴 루터 킹의 날 | 노동절     |
| 대통령의 날     | 수수 감사절  |
| 현충일        | 크리스마스 날 |

### MGA ARAW NG BAKASYON

Huling Linggoon serbiyo ay pinapanatili sa

|                               |                     |
|-------------------------------|---------------------|
| Araw ng Bagong Taon           | Araw ng Kalayaan    |
| Araw ni Martin Luther King Jr | Araw ng Bawa        |
| Araw ng Presidente            | Araw ng Pagsasalant |
| Araw ng Pag-aalala            | Araw ng Pasko       |

### 公共福利

주말 운행은

|            |         |
|------------|---------|
| 1월 1일 새해   | 독일 기념일  |
| 마틴 루터 킹의 날 | 노동절     |
| 대통령의 날     | 수수 감사절  |
| 현충일        | 크리스마스 날 |

### 公共福利

주말 운행은

|            |         |
|------------|---------|
| 1월 1일 새해   | 독일 기념일  |
| 마틴 루터 킹의 날 | 노동절     |
| 대통령의 날     | 수수 감사절  |
| 현충일        | 크리스마스 날 |

자료 제공: 알라메다 콘트라 교통 지구.

Page 6 GAO-06-188 영어미숙인의 교통 서비스 제공을 위한 언어 서비스 요약서

교통부와 산하 보조 행정 기관들은 교통부의 지침과 기타 업무를 통하여 언어 편이 제공 서비스 업무를 보조금 수혜 기관들에게 지원하고 있으나 그 해당 기관들이 그러한 지원 내용을 확실하게 파악하도록 하는 노력은 한정되어 있어서 당 조사 기관이 방문하였던 교통 기관들과 대도시 계획 수립 기구들은 그러한 지원 내용에 접근하지 않고 있었다. 교통부가 제공하는 가장 폭 넓은 지원은 영어 미숙인들을 위한 지침서인데 그것은 보조금 수혜기관들로 하여금 5 단계의 기본 구조로 되어 영어 미숙인들에게 심도있게 언어 편이 서비스를 제공하는 방법과 더불어 그러한 단계의 기본 구조를 실제로 실시할 수 있는 몇 가지 실무 안내를 하고 있다는 것이다. 비록 교통부의 지침은 연방 등록 법규로서 이미 출판되었으나 여타 다른 직접적인 경로를 통하여 홍보되지 않았으므로 해서 대부분의 교통 기관들과 대도시 계획 수립 기구들은 그 지침서에 관하여 아는 바가 없었다. 어느 교통부 공무원의 말처럼 해당 기관들은 그 지침서가 공포된 이래로 그 시행을 위한 업무 추진을 거의 하지 않았다고 하지만 부분적으로 이러한 지침서의 존재 유무 자체를 모르고 있다는 것은 지침서가 공포된 이래로 해당 기관 내에서 담당 직원들의 부서 이동에 기인하는 면도 있기는 하였다. 동 지침서의 내용을 알고 있는 9 개의 교통 기관과 3 개의 대도시 계획 수립 기구를 방문하였는데 오로지 3 개의 기관이 그 지침에 따라서 언어 편이 제공을 위한 업무 개편을 하였고 유독이 1 개의 기관만이 5 단계의 기본 구조의 시행을 충분히 하고 있는 것처럼 보였다. 이러한 상황의 부분적인 이유는 대부분의 교통 기관과 대도시 계획수립 기구들이 말하는 것처럼 그들은 이미 대통령 시행령과 교통부의 영어 미숙인을 위한 지침이 있기 수년 전부터 언어 편이 제공 서비스를 해 왔기 때문이라는 것이었다.

연방운송청과 연방고속도로청은 몇 번의 연례 회의에서 교통부 지침의 기본 구조와 그 시행을 위한 구체적인 설명을 하기 위하여 워크숍을 개최하였으나 우리가 방문하였던 대다수의 기관들은 그러한 워크숍에 참석하였다는 보고를 한 적이 없었다. 교통부는 또한 영어 미숙 문제에 관하여 연방기관 상호 실무 교류단에도 참석하여 연방 보조금 수혜기관들에게 웹사이트 [www.lep.gov](http://www.lep.gov) 를 관련 정보 제공 기구로 하여서 필요한 정보와 기술적인 지원을 제공하고 있으나 그 대부분의 정보내용은 교통 분야에서는 구체적이지 못하고 있다. 교통부의 기타 다른 자료 제공 방법으로서 연방 운송청과 연방 고속도로청이 주관하는 동종업무 종사자 교환프로그램에서는 언어 편이 제공 업무를 검토하는 몇 개의 직책이 있기는 하였다. 연방 운송청 산하 국립운송 연구소와 연방 고속도로청 산하 국립고속도로 연구소가 제공하는 교육 과정은 교통 계획 수립 같은 분야를 광범위하게 걸쳐 다루고는 있으나 그 어떤 교육 과정도 세부적으로 교통부의 지침에 대해서는 언급하지 않고 있는 실정이다. 방문하였던 몇몇 교통 기관들과 대도시 계획수립 기구들은 말하기를 교통부의 영어 미숙인을 위한 지침서를 시행하는 방법에 관하여서 손쉽게 활용할 수 있고 세부적이고 좀 더 향상된 교육 내용과 기술적인 지원만이 해당 기관 실무자들로 하여금 더욱 효과적으로 영어 미숙인을 위한 서비스 업무를 하게 할 것이라고 하였다. 교통 기

관들과 대도시 계획수립 기구들은 영어 미숙 인구를 위한 언어 편이 제공 서비스 업무 규정의 이행에 관하여 연방 운송청으로부터 표제 제 6 조의 준수 여부를 가리는 철저한 감사와 2 가지의 폭 넓은 감사를 연방 운송청과 연방 고속도로청으로부터 공동 감사를 받게 되는데 그 2 가지 감사는 3 년에 한번 시행하는 교통 기관 감사와 계획 승인 감사이다. 그러나 이러한 감사들은 교통부의 지침에 따르는 기본 구조에 의거한 해당 보조금 수혜 기관의 업무 평가는 하지 않고 있고 어떤 기관이 그러한 서비스 업무 이행에 불성실 한가를 가릴 수 있는 일관된 기준 범위도 없다. 비록 교통부의 영어 미숙인을 위한 지침서의 기본 구조와 제시안들이 지켜야 될 업무의 이행 사항은 아니라 할지라도 그 내용들은 영어 미숙인을 위하여 보조금 수혜 기관들이 언어 편이 제공 서비스를 표제 제 6 항에 의거하여 연방 정부의 요구 사항에 확실히 부응 할 수 있도록 하는 유용한 안내서의 역할을 한다 할 것이다. 그럼에도 불구하고 표제 제 6 항의 준수 여부 감사와 계획 승인의 감사는 영어 미숙인을 위한 지침과 상호 결합되지 못하고 있고 3 년 마다 실시하는 감사는 영어 미숙인을 위한 지침에 관하여서는 단지 몇 개의 특정한 질문 사항 밖에 없었다. 언어 편이 제공을 위한 업무의 불성실성 여부와 그 불성실의 정도를 이러한 형태의 심사 과정에서는 분명하게 확인될 수가 없는 것이다. 더욱이, 동 서비스 업무의 불성실성 여부 심사 에서 적용되는 기준 범위가 일관적이지 못하고 분명치가 않은 것이다. 일 예를 들어, 3년에 한번 하는 감사에서 주민 불만 신고가 해당 지역 기관에 접수되었다는 이유로 인해서 동 업무의 불성실성 판정이 내려 졌으나 다른 한편의 감사에서는 해당 업무가 불성실성으로 판정 될 수 있는 불만 사항 신고로 처리될 필요까지는 없었다. 결과적으로 감사받는 각 기관들이 같은 수준의 서비스 업무를 제공하였다 하더라도 한 기관에서의 업무 불성실성 판정이 다른 기관에서는 불성실성으로 성립되지 않는다는 것이다. 이들 3 가지의 감사 과정에 추가해서 연방 운송청은 영어 미숙인들을 대상으로 하여 민족 혈통을 이유로 한 불만 사항 신고가 표제 제 6 조의 위반에 관한 항의 사항인 지의 여부를 조사하고 있다. 연방 운송청의 조사는 보조금 수혜기관이 영어 미숙인들을 위하여 의미있는 언어 편이 제공에 마땅한 조치를 취했는 지의 여부를 가리는데 초점을 맞추고 있다. 현재까지 연방 운송청은 단 하나의 언어 편이 제공 서비스에 관한 불만 사항 신고를 접수하였다. 이 경우에 있어서, 연방 운송청은 문제의 해당 기관이 언어 편이 제공 서비스 업무를 자체 업무 계획 수립 과정에 이미 설정 했어야 되는데 그렇지 않았다는 것을 발견하게 되었다. 교통부 지침을 근간으로 하여서 더욱 더 철저하고 지속적인 관리 감독이 없는 각 해당 기관들의 언어 편이 제공 업무는 서로 다르고 일관적이지 못한 상태로 남아 있을 가능성이 농후하며 따라서 각 기관들이 더욱 더 증가되는 대중 불만 사항의 대상으로 될 수도 있을 것이다.

## 결론

전국의 교통 기관들과 대도시 계획수립 기구들은 다양한 언어 편이 제공 서비스를 하고 있다. 그렇지만 합리적이고 효과적인 언어 편이 방법을 정

하고 또 그것을 교통 서비스에 제공한다는 것은 한번으로 끝나는 일은 아닐 것이다. 그렇게 하기 위해서는 해당 기관이 비록 스스로 조사 검토를 해본 적이 거의 없다 하더라도 해당 지역 내에서의 영어 미숙인 사회의 규모 및 위치와 더불어 이들 사회가 필요로 하는 안내 정보에 관하여서도 소상히 알아야만 할 것이다. 그런 다음, 해당 기관은 문제의 전체적인 주제들을 다루어야만 하는 데 즉, 어떤 언어로서 어떤 규모 만큼의 언어 편이 제공이 되어야 될 것인가를 결정해야 되고, 어떻게 해야 필요한 번역이 완료될 수 있을 것인지, 그러한 인쇄물과 서비스가 어디에서 가장 잘 배포될 수 있으며, 영어 미숙인들에게 그러한 인쇄물 및 서비스에 관한 홍보를 어떻게 해야 하는지, 등 일 것이다. 다양한 지역으로 흩어져 있는 해당 기관들에게는 해야 될 업무 처리가 기하급수적으로 늘어날 것이다. 구체적으로는 다음과 같은 문제들이 대두 될 것인 데 즉, 인쇄물과 서비스를 위해서 얼마나 많은 언어가 번역 되어야 할 것인가? 번역이 제공되기 전에 서로 다른 언어 집단간의 규모와 그 비율에 관하여 구분할 수 있는 경계선이 있는가? 번역된 표시판이 교통 이용자들에게 효과적으로 사용되기에는 너무 복잡하지 않은가? 번역이나 전화 이용 또는 웹 서비스에 드는 비용이 상대적으로 그 이용률이 적을 지도 모르는 이러한 서비스를 위하기에는 너무 과한 부담은 아닌가? 하는 등등의 문제일 것이다. 언어 편이 제공 업무는 한 걸음 더 나아가서 해당 기관들의 포괄적인 의사 전달 수단 중의 하나로 될 수 있는 이유가 각 기관들이 어떻게 하면 영어로서 유용한 정보를 제공할 수 있을 것인가를 알게 되고, 어떻게 하면 청각 또는 시각 장애가 있는 집단과 의사소통을 할 것인가를 알게 되며 어떻게 하면 이해력에 장애가 있는 사람과 의사소통을 할 수 있을 것인가 등도 알게 되기 때문이다. 이러한 모든 점 중에서도 가장 분명하게 그 필요성이 부각되는 것은 해당 기관들이 이러한 다양한 공동체에 깊숙이 다가 가서 그들에게 필요한 다양한 정보가 어떠한 것들인지를 결정할 수 있게 되고 그 정보가 그들에게 제공될 수 있도록 동반자적인 입장에서 그들과 같이 일하게 된다는 것이다.

교통부의 영어 미숙인을 위한 지침과 그 이외의 활용 가능한 연방 정부의 자료들은 교통 기관들과 대도시 계획수립 기구들에게 언어 편이 제공 업무에 있어 난관에 봉착하거나 동 서비스의 수준을 결정 할 때에 어느 정도 지원 역할을 해 주고 있다고는 하나 해당 지역 기관들이 이러한 지원 수단의 존재 자체를 모르고 있다는 것은 그러한 지원 자료의 유용성을 제한시키고 있다 할 것이다. 더한 것은 어떤 교통 기관들과 대도시 계획수립 기구들에게는 그러한 활용 가능한 지원 수단이 해당 기관들의 이전부터 대두된 어려운 문제에 대해서 해답이 될 수 있을 정도의 효과는 없다 할 수 있는데 그 이유는 그러한 지원 수단이 어떤 언어가 적합한지와 그 필요 여부를 검토할 수 있는 정보를 제공하지 못하고 있으며 어떻게 해서 그에 따른 업무 처리를 할 것인가에 대해서도 충분한 자료 제공을 하지 못하기 때문이라 할 것이다. 그것은 또한 효과적인 언어 편이 제공 계획의 표준과 사례를 제공하지 못하고 있으며 해당 기관의 언어 편이 제공을 위한 업무 효과

---

를 감독하고 또 판단하는 방법에 대해서 그리 큰 도움도 주지 못하고 있다. 동 서비스의 효과에 대하여 활용 가능한 자료가 부족한 실정임에도 불구하고 그러한 지원수단 활용의 중대성은 점점 더 커지고 있다. 더 많은 양으로서의 영어 미숙인을 위한 지침서의 직접적인 배포, 활용 가능한 지원 수단, 검토 작업을 실시하는데 관련된 추가적인 지원 방안의 개발, 계획 수립 방법의 개발, 언어 편이 제공 업무의 효과성에 관한 관리 감독 등이 해당 지역 기관들로 하여금 영어 미숙인을 위한 그들의 서비스를 향상시킬 수 있도록 필요한 정보와 자료 확보를 위하여 도와주는 기능을 한다 할 것이다.

언어 편이 제공에 관한 불만사항이 별로 없는 상황이라 하지만 교통 기관들과 대도시 계획수립 기구들의 이를 위한 노력이 어떤 특정 지역에서는 결핍되어 가고 있다는 점을 지역 사회 집단들은 자주 느끼고 있고 있는 실정이고 이러한 지역 사회 내에서의 의사 결정 과정에서의 그들의 참여 부분에 관한 노력의 부족이 감지되고 있어서 이러한 상황은 마땅한 언어 편이 제공 서비스를 하지 않고 있는 해당 기관들에 대해서 추후 그들의 더 큰 불만사항으로 초래될 가능성이 있다 할 것이다. 이러한 현재의 상황에도 불구하고 연방 운송청과 연방 고속도로청이 하고 있는 관리 감독 활동은 동 업무의 불성실성을 판정할 수 있는 업무 범위와 그 기준이 일관성이 없으므로 언어 편이 제공에 관하여 감지되고 있는 거리감을 치유할 수 있을 것 같지는 않다고 보여 진다. 일 예로, 이러한 사회 집단의 주요한 불만사항의 하나는 영어 미숙인 사회 또는 그 사회를 대표하는 공동체 집단이 의사 결정 진행에 있어서 소외되고 있다는 것임에도 불구하고 계획 승인에 대한 감사 과정에서 감사 기준 그 자체로는 이러한 사회 집단의 참여에 대하여 주시하지 않고 있고 오히려 “만일 필요하다면” 이라는 전제 조건이 붙은 규정에 입각하여 공공 회의 석상에서 통역자가 제공되었는지의 여부에만 초점을 맞추고 있다. 한 걸음 더 나아가 교통부의 영어 미숙인을 위한 지침을 사용하여 감사를 하고 있었던 연방 운송청은 언어 편이 제공 업무를 하고 있는 해당 기관에 대한 초기 감사에서 현행 감사 과정으로서는 확인될 수 없는 몇 가지 업무의 불성실성을 밝혀 내었으나 그러한 불성실성은 수많은 해당 기관에서 통상적으로 밝혀낼 수 있는 것들이었다. 그렇다 하더라도 이와 같은 초기 감사에서 동 업무의 불성실성이 밝혀진 기관들을 차별적이라고 지적할 필요는 없다고 보는 것이 중요할 것이다. 그렇지만, 현행 감사 과정에서는 영어 미숙인을 위한 교통부 지침서의 핵심 부분과 더욱 더 결합되어서 동 업무의 불성실성을 구별할 수 있게 되는 일관적인 기준 설립이 해당 교통 기관과 대도시 계획수립 기구들로 하여금 시행령과 교통부의 영어 미숙인들을 위한 지침사항에 따르는 그들의 책임을 깨닫게 하여 줄 수 있을 것이고 그에 따라 영어 미숙인들에 대한 그들의 서비스를 더욱 향상시키게 할 것이다.

---

---

## 규정 실시를 위한 제안

언어 편이 서비스 제공을 이행키 위하여 교통부 보조금 수혜기관의 각성과 그들의 책임에 대한 이해의 증진을 돕고자 당 조사 기관이 제안하는 바는 교통부의 영어 미숙인을 위한 지침서가 최종적으로 발간되는 즉시 교통부장관은 교통부 보조금 수혜 기관들이 그들의 해당 지역 내에서 동 지침의 존재가 필요하다는 것과 그에 따른 그들의 책임을 충분히 알도록 하기 위하여 교통부 산하 모든 보조금 수혜 기관들에게 동 지침서를 별도의 정책 이행 각서 혹은 다른 직접적인 방법을 통하거나 해당 지역 담당 실무자를 통하여 모든 교통부 보조금 수혜 기관들에게 빠짐없이 배포하여야 할 것이다.

교통 기관과 대도시 계획수립 기구들에게 언어 편이 제공 업무의 진작과 향상을 위하여 교통부 장관은 동 개정 지침서가 발간될 때에 다음과 같은 2 가지 조치를 취하여야 될 것이다 :

- 해당 기관이 영어 미숙인의 인구규모, 그들의 위치, 그들의 요구사항, 언어 편이 서비스의 실시계획, 언어 편이 제공 서비스의 효과성을 평가할 수 있는 표준이나 사례같은 업무 개발을 위한 기술적인 추가 지원.
- 워크숍을 포함하여 [www.lep.gov](http://www.lep.gov), 동종 업무 종사자 교환 프로그램 및 교통 기관들과 대도시 계획수립 기구들을 위한 교육 등의 영어 미숙인에 관한 연방 자료집의 활용을 홍보하고 이러한 자료들이 영어 미숙인들을 위한 교통 서비스 지원 항목에 용이하게 연결 될 수 있도록 하는 조치.

교통 기관들과 대도시 계획수립 기구들로 하여금 언어 편이 제공에 관한 그들의 책임을 더욱 확실히 이해할 수 있게 하고 그들이 하고 있는 대민 서비스와 교통 계획 수립 및 의사 결정 과정에 있어 마땅한 언어 편이의 제공을 보장하기 위하여 교통부 장관은 아래에 열거된 3 가지 사항을 현재의 감사 과정에 더욱 더 충실히 결합시키도록 본 조사 기관은 제안하는 바이다 :

- 해당 기관이 평가 업무를 시행하였는지의 여부, 언어 편이 제공의 계획 수립 여부, 및 표제 제 6 조의 이행 여부 감사와 3 년에 한번 실시하는 감사와 관련되어 해당 업무의 평가 와 지휘 감독을 받았는지의 여부를 확인하는 질문이 포함되어야 하며.
- 계획 수립 과정에서의 언어 편이 제공과 계획 승인 감사에 있어서 영어 미숙인 사회 공동체의 참여 여부에 관한 구체적인 질문이 포함되어야 하며.

- 이러한 감사의 전 과정에 걸쳐서 언어 편이 제공을 하는 데 있어서 불성실성이라고 판정될 수 있는 일관적인 규범을 수립하여야 하며 동시에 그러한 불성실성이 영어 미숙인을 위해서는 더욱 더 빈약한 서비스로 연결될 수 있거나 또는 해당 기관에 대한 불만 사항으로 발전 할 수 있다는 것을 확실히 주지 시켜야 한다.

## 해당 기관의 견해

본 조사 기관은 교통부 공무원들의 견해를 본 보고서의 초안에 관해서 얻을 수가 있었던 바, 그 공무원들은 전체적으로 본 보고서의 지적 사항과 제안 사항에 대하여 동의를 하였고 본 보고서의 내용을 기술적으로 명확하게 하여 주었으며 조사 내용과 적절히 결합될 수 있었다. 특별히 그 공무원들은 말하기를 교통부는 이미 본 조사기관이 제안한 사항의 일정 부분에 대해서 시행에 옮길 계획을 이미 세웠다고 하고 그 계획 중에는 개정된 영어 미숙인을 위한 지침서가 충분히 그리고 적절히 배포되는 사항과 보조금 수혜 기관들에게 동 지침서 이행을 위한 교육과 기술적인 지원을 하는 사항도 포함되어 있다 라고 하였다.

## 조사 방법

영어 미숙인 인구를 위하여 교통 기관들과 대도시 계획수립 기구들이 제공하는 언어 편이 제공 서비스의 유형을 결정키 위해서 본 조사 기관은 아칸소, 캘리포니아, 일리노이, 노스 캐롤라이나 및 텍사스 주에 있는 7 개의<sup>7</sup> 중앙도시 통계지구를 방문하였다.<sup>8</sup> 본 조사 기관은 이들 조사 대상 지역을 영어 미숙인 인구의 규모, 비율, 성장률과 사용되는 언어의 종류 수, 그리고 대중 교통의 사용 범위를 기본으로 설정하여 선택하고자 인구 조사 통계 자료를 사용하였다. 준 설정된 형식으로서 인터뷰를 20개 교통 기관의 공무원들, 7 개의 대도시 계획수립 기구 및 16 개의 시민운동 단체 및 지역 공동체 집단과 하였고 다양한 관계 서류와 여타 정보를 검토하였다. 본 조사 기관은 2004 년에 연구한 자료 내용 상에 금번 시행한 사례 연구와 인터뷰 내용을 보충하여 작성하였고 동 2004 년의 조사는 뉴저지 주의

<sup>7</sup> 중앙도시 통계지구는 상당수의 인구가 밀집되어 있는 핵심적인 지역으로서 핵심 지역 주변으로 사회, 경제적인 통합성이 상당히 높은 도시 핵심지역을 말한다. 중앙도시 통계지구는 하나 혹은 그 이상의 구를 포함하고 있다.

<sup>8</sup> 방문 지역 세분 : (1) Los Angeles/Riverside/Orange County, California; (2) San Francisco/Oakland/San Jose, California; (3) Chicago/Gary/Kenosha, Illinois, Indiana, Wisconsin; (4) Austin/San Marcos, Texas; (5) Fayetteville/Springdale/Rogers, Arkansas; (6) Raleigh/Durham/Chapel Hill, North Carolina; (7) Greensboro/Winston-Salem/High Point, North Carolina.

---

교통국을 위하여 실시하였고 동 자료는 전국의 교통 기관에 관한 조사와 뉴저지 주의 영어 미숙인들을 주 조사대상으로 하였다.<sup>9</sup> 교통부가 언어 편이 서비스 제공을 위하여 교통 기관들과 대도시 계획수립 기구들을 어떻게 지원하는 가를 알기 위해서 본 조사 기관은 언어 편이에 관한 습득 가능한 자료로부터 얻은 지식을 가지고 교통부 직원과 인터뷰하였다. 교통부가 제공하는 지원 사항을 검토 분석하였고 동시에 언어 편이 제공에 관한 연방 정부의 다른 자료도 검토하였다. 교통부 산하의 연방 운송청과 연방 고속도로청이 각 교통 기관들과 대도시 계획수립 기구들이 제공하는 언어 편이 서비스를 어떻게 감독하고 있는 가를 기록하기 위해서 민권 감사와 3년 마다하는 감사의 연방 운송청 담당 공무원들과 인터뷰 하였고 계획 승인 감사를 하는 연방 운송청과 연방 고속도로청의 담당 공무원들과도 인터뷰 하였다. 본 조사 기관은 이들 3가지의 감사 과정의 제반 기록과 감사 결과를 검토하였으며 언어 편이 제공에 있어 고려되어야만 되는 언어의 범위를 분석하였고 감사관이 언어 편이 업무에 있어 불성실성을 판정할 수 있는 적용 규범은 이미 개발이 되었다. 본 조사 기관은 일반적으로 인정되는 정부 감사 기준에 의거하여 2005년 2월부터 2005년 10월까지 조사 작업을 실시하였다.

---

<sup>9</sup> Rongfang (Rachel) Liu 박사 의 저서 : *Mobility Information Needs of Limited English Proficiency (LEP) Travelers in New Jersey* (뉴저지 주를 여행하는 영어 미숙자의 기동성 안내 필요, 2004년 12월). 뉴저지 주 교통국 / 연방 고속도로청을 위해 보고서 작성.

---

# 미합중국 감사원 연락처 와 감사원 직원의 보고서 확인

---

---

## 미 감사원 연락처

케이트 시거러드 (202) 512-2834 또는 이메일 [siggerudk@gao.gov](mailto:siggerudk@gao.gov)

---

## 감사원 직원의 보고서 확인

상기 직원에 추가 하여서 리타 그리에코 (부국장), 미셸 드레스벤, 에다 임  
마누엘리 - 페레즈, 해리엇 갠슨, 조엘 그로스먼, 다이안 하퍼, 샤롯 키,  
그래트 말리, 존 엠 밀러, 사라 앤 웨스바우어, 마리셀라 페레즈, 라이안  
본, 안드류 본 아, 민디 위젠블룸, 알윈 윌버 등의 직원들이 본 보고서 작  
성에 핵심적인 공헌을 하였다.

---

## GAO's Mission

The Government Accountability Office, the audit, evaluation and investigative arm of Congress, exists to support Congress in meeting its constitutional responsibilities and to help improve the performance and accountability of the federal government for the American people. GAO examines the use of public funds; evaluates federal programs and policies; and provides analyses, recommendations, and other assistance to help Congress make informed oversight, policy, and funding decisions. GAO's commitment to good government is reflected in its core values of accountability, integrity, and reliability.

---

## Obtaining Copies of GAO Reports and Testimony

The fastest and easiest way to obtain copies of GAO documents at no cost is through GAO's Web site ([www.gao.gov](http://www.gao.gov)). Each weekday, GAO posts newly released reports, testimony, and correspondence on its Web site. To have GAO e-mail you a list of newly posted products every afternoon, go to [www.gao.gov](http://www.gao.gov) and select "Subscribe to Updates."

---

## Order by Mail or Phone

The first copy of each printed report is free. Additional copies are \$2 each. A check or money order should be made out to the Superintendent of Documents. GAO also accepts VISA and Mastercard. Orders for 100 or more copies mailed to a single address are discounted 25 percent. Orders should be sent to:

U.S. Government Accountability Office  
441 G Street NW, Room LM  
Washington, D.C. 20548

To order by Phone:   Voice:   (202) 512-6000  
                                  TDD:    (202) 512-2537  
                                  Fax:     (202) 512-6061

---

## To Report Fraud, Waste, and Abuse in Federal Programs

Contact:

Web site: [www.gao.gov/fraudnet/fraudnet.htm](http://www.gao.gov/fraudnet/fraudnet.htm)

E-mail: [fraudnet@gao.gov](mailto:fraudnet@gao.gov)

Automated answering system: (800) 424-5454 or (202) 512-7470

---

## Congressional Relations

Gloria Jarmon, Managing Director, [JarmonG@gao.gov](mailto:JarmonG@gao.gov) (202) 512-4400  
U.S. Government Accountability Office, 441 G Street NW, Room 7125  
Washington, D.C. 20548

---

## Public Affairs

Paul Anderson, Managing Director, [AndersonP1@gao.gov](mailto:AndersonP1@gao.gov) (202) 512-4800  
U.S. Government Accountability Office, 441 G Street NW, Room 7149  
Washington, D.C. 20548