



GLOBAL PHILADELPHIA

311은 여러분이 시가 제공하는 서비스에 대한 정보를 요청하기 위해 전화를 걸 수 있는 유일한 번호입니다. 선호 언어가 영어 이외인 경우 통역사를 무료로 연결해드립니다.

**311 전화가능시간은 월 - 금, 오전 8시 - 오후 8시입니다.**

**방문가능시간은 월 - 금, 오전 9시 - 오후 5시입니다.**

**311은 어떤 질문에 응답할 수 있습니까?**

- 전화번호 안내 - 저희 동네 경찰서의 번호는 무엇입니까?
- 정보 안내 서비스 - 쓰레기 수거는 무슨 요일에 합니까?
- 서비스 요청 - 폭풍으로 인해 거리와 배수로에 잔해가 있는데 치워줄 사람을 보내줄 수 있습니까?
- 특별 행사의 최신 정보 - 퍼레이드 경로는 어떻게 됩니까?

**311은 911과 어떻게 다릅니까?**

911은 긴급상황 전용입니다. 긴급상황이 아닐 때 시의 서비스나 정보를 원하시면, 311으로 전화하십시오.

**어떤 방식으로 운영됩니까?**

311 콜 센터로 전화가 걸려옵니다. 특별 행사에 관한 최신 정보 또는 기타 일반정보를 문의할 경우, 즉시 응답해 드립니다. 시의 특정 공무원에게 연락하고자 할 경우, 전화를 돌려드릴 것입니다. 시의 서비스를 이용하기 위해 전화를 할 경우, 요청이 접수되고 관계 부서로 이관될 것입니다. 시의 서비스를 원하는 발신자는 자신의 요청에 대한 후속 조치를 웹사이트 또는 311 전화를 통해 확인할 수 있도록 추적 번호를 받게 됩니다.

## **누가 311을 이용할 수 있습니까?**

311 서비스는 필라델피아, 시의 서비스 또는 일반정보에 대해 자세히 알고자 하는 사람이면 누구나 이용할 수 있습니다. 주민, 기업 및 방문자 누구나 이용할 수 있습니다.

## **311에 연락하는 방법은 무엇입니까?**

필라델피아 내에서 전화할 경우, 집전화나 휴대폰을 이용하여 311에 전화하십시오. 시외에서 전화할 경우에는 215-686-8686으로 전화하십시오. 또한 시청 내의 내방객 응접 사무실 167호로 방문도 가능합니다.

## **311 상담원이 저의 언어를 구사할 수 있습니까?**

311 상담원은 거의 200개에 가까운 언어의 각 통역사에게 연결해 드릴 것입니다. 통역사 서비스는 수신자 부담으로 무료로 제공됩니다.

## **311에 대한 다른 질문 또는 의견이 있으면 어떻게 해야 합니까?**

직원의 회신을 받으려면 [philly311@phila.gov](mailto:philly311@phila.gov) 로 이메일을 보내시거나, 웹사이트 [www.phila.gov/311](http://www.phila.gov/311) 을 방문하십시오.

# 자주 묻는 질문

---

## 글로벌 필라델피아란 무엇입니까?

글로벌 필라델피아는 시의 언어 접근 프로그램으로 외국어 통역 및 번역 서비스를 체계적으로 제공하여, 영어가 모국어가 아닌 개인을 포함한 모든 필라델피아 시민에 시의 서비스를 쉽게 접근할 수 있게 하는 목적을 갖습니다.

## 글로벌 필라델피아 설립의 배경은 무엇입니까?

글로벌 필라델피아는 필라델피아의 언어 서비스를 향상시킴으로써 다양한 언어 공동체와 시 기관과의 유대를 강화시키기 위해 설립되었습니다. 또한, 언어 지원 서비스의 제공은 연방법 및 지역법에서 규정하고 있는 사항입니다.

## 글로벌 필라델피아는 누가 관리합니까?

본 프로그램은 시 기관과 전화 및 대인 통역, 문서 번역 서비스를 제공하는 다국어 지원 벤더의 소통을 담당하는 프로그램 매니저가 관리합니다.

## 제한적인 영어 구사자(LEP)란 누구입니까?

LEP는 영어가 모국어가 아닌 남녀 개인으로, 영어 독해, 회화, 작문, 이해 능력에 어려움이 있는 사람을 말합니다.

## 언어 지원 카드(LAC)란 무엇입니까?

언어 지원 카드란 LEP 거주민과 시 기관간의 의사소통을 위해 마련된 다국어 고객 서비스 툴입니다. 언어 지원 카드는 LEP 시민이 전화상 및 시 기관에서 통역 서비스를 받을 수 있는 방법을 제공하고, 시 직원에 LEP 시민이 통역 서비스가 필요하다는 사실을 바로 알려주는 역할을 합니다. 서비스를 받기 위해 LAC가 반드시 필요한 것은 아니지만, 시에서 우리 주민에 제공할 수 있는 유용한 툴입니다. 카드 샘플을 보려면 아래의 링크를 클릭하여 글로벌 필라델피아 웹사이트를 방문해주시시오.

## 저의 모국어에 해당하는 언어 지원 카드나 글로벌 필라델피아에 대한 자세한 정보는 어디서 구할 수 있습니까?

글로벌 필라델피아 프로그램 매니저에게 이메일 [globalphiladelphia@phila.gov](mailto:globalphiladelphia@phila.gov) 로 요청하십시오.

**언어 지원 카드를 분실했습니다. 카드 재발급 비용은 얼마나 됩니까?**

본 시에서는 언어 지원 카드 재발급에 대한 비용을 따로 청구하지 않고 있습니다.

**시에서 글로벌 필라델피아 웹사이트에서 언급하지 않은 언어의 통역도 무료로 지원할 수 있습니까?**

예. 시에서는 약 200 개 언어를 대상으로 통번역 서비스를 제공합니다. 글로벌 필라델피아 웹사이트는 시에서 가장 많이 사용되는 언어 일부를 명시합니다.

**모든 시 기관에서 통역 서비스를 제공합니까?**

예, 시 기관 전체에서 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다.

**저의 모국어 지원 서비스를 받지 못하는 경우에는 어떻게 해야 합니까?**

여러분의 모국어로 지원을 받지 못할 경우 민원을 제기할 수 있습니다. Philadelphia Commission on Human Relations(필라델피아 인간관계위원회)에 민원을 제기하려면 311로 전화하시거나 601 Walnut Street, Suite 300 South에 있는 사무소를 방문하실 수 있습니다. 또는 글로벌 필라델피아 프로그램 매니저에게 이메일 [globalphiladelphia@phila.gov](mailto:globalphiladelphia@phila.gov)로 상황을 알릴 수 있습니다.

# MICHAEL A. NUTTER 시장의 메시지

---

시민 여러분,

형제애의 도시 필라델피아에 오신 것을 환영합니다. 초창기부터, 필라델피아는 각계각층의 사람들을 환영하는 도시로 자리해 왔습니다. 우리나라는 이민자들에 의해 건설되었으며 한 도시로서 우리의 역량은 역동적인 다양성에 의해 끊임없이 강화되고 있습니다.

전 세계로부터의 이민자들이 도시의 인구 증가에 일조함에 따라 최근 필라델피아는 문화다양성을 갖춘 지역의 중심으로 다시 부상하기 시작했습니다. Brookings Institute(브루킹스 연구소) 대도시 정책 프로그램에 따르면, “주변 지역 가운데에서 필라델피아 대도시권은 이민자가 전체 인구의 9%인 500,000명으로 이민자 인구가 가장 많으며 가장 빠르게 증가하고 있다”고 합니다.

우리가 하나의 도시로 성장함에 따라, 모든 주민들이 시의 서비스를 어려움 없이 이용하는 것이 중요합니다. 글로벌 필라델피아는 필라델피아의 언어 서비스를 향상시킴으로써 다양한 언어 공동체와 도시 간의 유대를 강화하는 구심점의 역할을 하고 있습니다. 시의 모든 구성원은 자신의 목소리를 낼 권리가 있으며 글로벌 필라델피아는 영어 구사에 어려움이 있는 주민들이 목소리를 낼 수 있도록 보장합니다.

시장으로서 저는 모든 주민들이 언어 구사 능력에 관계없이 자신의 의사를 알리고 그 의사가 반영되도록 노력하고 있습니다. 우리 시는 이민자들과 언어 및 문화적 소수 그룹들이 시의 사회경제적 구조로 통합 및 포함되도록 지속적으로 노력할 것입니다. 저는 City of Philadelphia(필라델피아 시)가 국제적인 명소로 거듭나도록 지속적으로 노력하고자 합니다.

감사합니다.

Michael A. Nutter(마이클 A. 너터)

필라델피아 시장



## CITY OF PHILADELPHIA LANGUAGE ACCESS CARD

The City of Philadelphia protects the rights of people who do not speak, read, write, or understand English. You can get free interpreter services when you need assistance or information from a City agency.

### For interpreter services on the telephone:

Dial 3-1-1 for information about City government services. Dial 9-1-1 for emergencies. Please do not hang up while waiting for an interpreter.

### For interpreter services at a City office:

Show this card to request an interpreter at no cost to you. This card is not required to receive interpreter services.

### You can make a complaint if you do not receive assistance in your language:

Dial 3-1-1 to make a complaint with the Philadelphia Commission on Human Relations, or you can visit their office at 601 Walnut Street, Suite 300 South.

Remove the card below and use it when requesting language services at a City of Philadelphia agency. Keep this card with you at all times.

### I speak Korean.

I need assistance in Korean. Please make note of my spoken language in your records.

The City of Philadelphia requires City agencies to ensure equal access to their programs. For information about City government services or to make a complaint with the Philadelphia Commission on Human Relations, dial 3-1-1.



**DIAL 3-1-1**



GLOBAL PHILADELPHIA



## 필라델피아 시 언어 서비스 카드

필라델피아 시는 영어를 말하고, 읽고, 쓰거나 이해하지 못하는 사람들의 권리를 보호합니다. 여러분은 시 기관으로부터의 지원이나 정보가 필요할 때 무료 통역 서비스를 받을 수 있습니다.

전화로 통역 서비스를 이용하고자 할 경우:

시 정부의 서비스에 대한 정보를 원하시면 3-1-1로 전화하십시오. 긴급상황에는 9-1-1로 전화하십시오. 통역사를 기다리는 동안 전화를 끊지 마십시오.

시청에서 통역 서비스를 이용하고자 할 경우:

통역사를 무료로 요청하려면 이 카드를 제시하십시오. 이 카드가 통역 서비스를 받기 위해 꼭 필요한 것은 아닙니다.

여러분의 모국어로 지원을 받지 못할 경우 민원을 제기할 수 있습니다:

필라델피아 인간관계위원회에 민원을 제기하려면 3-1-1로 전화하시거나 601 Walnut Street, Suite 300 South에 있는 사무소를 방문하십시오.



아래의 카드를 떼어내어 필라델피아 시 기관에서 언어 서비스를 요청할 때 사용하십시오. 이 카드를 항상 소지하십시오.

**저는 한국어를 합니다.**

저는 한국어로 지원을 받고 싶습니다. 제 모국어를 귀하의 기록에 남겨주십시오.

필라델피아시는 지역 주민들이 시 기관들 및 각 소속 프로그램들을 동등하게 이용할 수 있도록 규정하고 있습니다. 시 정부 서비스에 대한 정보가 필요하거나, 필라델피아 인간관계위원회에 민원을 제기하려면 3-1-1로 전화하십시오.



**3-1-1로 전화하십시오.**

