



能源与环境事务执行办公室

公共事业部门  
公众参与计划  
以及  
社区参与和宣传指南  
2024

# 目录

I. 引言	6
II. 目的	6
III. 政策和适用性	6
IV. 确定将受特定决策过程影响的社区	6
气候与经济正义筛查工具 (CJEST 工具)	7
EPA 的环境正义筛查工具 (EJ 筛查工具)	7
马萨诸塞州环境正义群体筛查工具	7
马萨诸塞州语言工具	7
公共健康部门环境正义工具 (DPH EJ 工具)	7
V. 评估公众参与计划或加强社区参与的必要性	7
确定并制定针对关键机构行动、活动和/或计划的社区参与策略	8
使用机构自由裁量权来要求或不要求公众参与计划	9
VI. 开展社区宣传或公众参与的关键要素	9
何时针对关键机构行动、活动和/或计划启动公众参与计划	9
确定英语水平有限 (LEP) 人士使用的语言	9
材料翻译	11
口译服务 (虚拟或面对面)	11
公开会议的举行时间和地点	12
远程/虚拟会议	12
《美国残疾人法案》 (“ADA”) 便利措施	12
VII. 公众参与的最佳实践	12
向选民通报关键机构行动、活动和/或计划	13
及时提供通知	14
纳入选民的反馈 (如适用)	14
全州出版物	14
维护关系和/或跟进选民	15
使用信息库	15
使用替代性媒体渠道	15
VIII. 实施公众参与计划指南	15
工作人员培训	15

IX. 监控和审查公众参与计划.....	16
X. 问题/投诉 .....	16

## 定义

**部门或 DPU:** 表示马萨诸塞州公共事业部。

**分部:** 表示该部门负责监督特定部门职能的一个分支机构。

**环境正义（或“EJ”）群体:** 满足以下一条或多条标准的居民区：(i) 家庭年收入中位数不超过全州家庭年收入中位数的 65%；(ii) 少数民族占人口的 40% 或以上；(iii) 25% 或以上的家庭缺乏英语语言能力；或 (iv) 少数民族占人口的 25% 或更多，并且该居民区所在城市的家庭年收入中位数不超过全州家庭年收入中位数的 150%。<sup>1</sup>

**听证官:** 根据马萨诸塞州综合法第 25 章第 4 节的规定，由委员会<sup>2</sup>委派的律师，负责主持部门的诉讼程序。

**口译:** 聆听、理解、分析和处理一种语言（源语言）的口语交流，然后忠实地<sup>3</sup>将其口头翻译成另一种口语（目标语言），同时保留相同含义的行为。对于那些交流受到影响的残疾人士，口译还包括理解、分析和处理源语言中的口头或手势交流，并忠实地将该信息传达到口头、带字幕或手势的目标语言中，同时保留相同的含义。

**语言服务:** 让英语水平有限的人士能够获得与英语母语人士相同的服务。

**英语水平有限 (LEP) 的人士:** 指不以英语为母语且在英语听说读写方面能力有限的个人。

**关键机构行动:** 任何规则制定、裁决、调查过程或全部或部分基于实质性决策过程的任何行动。

**有意义的服务:** 语言援助，为需要帮助消除沟通障碍的 LEP 人士提供准确、及时、有效的沟通，无需任何费用，如手语翻译、实时字幕或 1964 年《民权法案》（修订）第六章、1973 年《康复法案》第 504 条、1975 年《禁止年龄歧视法》、1972 年《教育修正案》第九条以及 1972 年《联邦水污染控制法修正案》第 13 条（统称为“联邦非歧视法规”）所要求的其它无障碍沟通方式。有意义的服务意味着获取的过程不能被严重延迟、限制或劣于给予英语流利人士的程序或活动。

---

<sup>1</sup> 为马萨诸塞州气候政策制定下一代路线图的法案（2021 年），第 8 章第 62 节

<sup>2</sup> 该部门由能源和环境事务执行办公室秘书任命并经州长批准的三名-公共事业委员会成员监管。秘书指定其中一名委员担任主席。G.L. c. 25, § 2; 另请参考 <https://www.mass.gov/info-details/the-dpu-commission>（最后访问于 2024 年 6 月 20 日）

<sup>3</sup> 准确、完整地翻译，不增加或减少含义。

**有意义的参与：**所有居民区都有权利和机会参与能源、气候变化和环境决策，包括需求评定、规划、实施、遵守和执行以及评估。居民区能够通过教育和培训，在行政管理上得到帮助，充分参与，政府对社区提供的意见确保透明/问责，并鼓励发展环境、能源和气候变化方面的管理。<sup>4</sup>

**居民区：**美国人口普查局定义的人口普查区组，但不包括住在大学宿舍的人或受到正式授权的监督照顾或监护的人（即在联邦、州或国家监狱）。<sup>5</sup>

**公众参与计划（“PIP”）：**PIP（或特定项目 PIP）是一项公共计划，旨在确保针对部门正在审议的项目或提案的社区规划和参与。

**翻译：**根据文化和方言的差异，尽可能忠实地将源语言的书面文本转换成目标语言的等效书面文本，同时保持文本的风格，语气和意图的过程。

**重要文件：**重要文件是指包含获取服务、意识到自身权利或法律要求所必须的关键信息的文件。

---

<sup>4</sup> 马萨诸塞州能源与环境事务执行办公室（“EEA”），*能源与环境事务执行办公室的环境正义政策*（“EJ 政策”，2021 年更新）第 3 版（2017 年，2021 年 6 月 24 日更新）可从以下网址获取：  
[www.mass.gov/doc/environmental-justice-policy6242021-update/download](http://www.mass.gov/doc/environmental-justice-policy6242021-update/download)。

<sup>5</sup> EJ 政策（2021 年更新）第 4-5 版。

## I. 引言

公共事业部（“DPU”或“部门”）是一个由三名成员的委员会监督的裁决机构。该部门负责监督联邦的投资型电力、天然气和水务公司。此外，该部门还监管公共汽车公司、搬家公司和交通网络公司的安全性。我们亦负责监督天然气管道的安全性。该部门还负责作为州安全监督机构（“SSOA”）监督马萨诸塞湾交通局（MBTA）的设备和运营安全。部门的责任是制定替代传统监管的方案、监测服务质量以及确定某些能源设施的选址。

公用事业部的使命是确保消费者的权益得到保护，并确保公用事业公司以最可靠、最低成本的方式提供服务。部门致力于促进安全性、可靠性、服务负担能力、公平性及减少温室气体排放。

## II. 目的

公用事业部为来自不同年龄和语言背景的多元化人口提供服务，影响涉及马萨诸塞州的几乎每一个人。该计划的目的是确保所有人都能有意义地获得部门的程序、服务、计划、活动和材料，无论性别、种族、肤色、宗教、信仰、国籍（包括有限的英语水平）、性别认同、收入、阶级、残疾、年龄、性取向、民族、基因信息、血统或退伍军人身份如何。该 PIP 确认了一项承诺，即消除所有人在有意义的获取和参与方面的障碍。

本 PIP 为有效的公共参与和有意义的公众意见提供了指导框架，并将努力为英语水平有限（LEP）人士和残疾人消除障碍。

## III. 政策和适用性

遵守本计划将促进遵守联邦反歧视法（例如 1964 年《民权法案》第六章）、州反歧视法规、第 526 号行政命令、第 552 号行政命令和第 615 号行政命令。本政策适用于部门内的所有分支机构以及整个机构。

## IV. 确定将受特定决策过程影响的社区

该部门将使用下述工具并按照第 V 节中所述的流程，确定社区何时可能因其作为 EJ 群体的身份而需要更全面的规划和参与，并确保工作人员采取适当措施让这些社区成员参与决策过程。当拟议规则或行动有可能对 EJ 群体造成不成比例的影响（即对社区的公共健康或环境构成风险）时，就会触发 EJ 群体评估。部门主要使用马萨诸塞州环境正义人群筛查工具，马萨诸塞州语言工具，以及马萨诸塞州公共健康部门环境正义工具来评估项目对环境正义人群的潜在影响。下述联邦工具将在必要时用于汇集更多信息。

## 气候与经济正义筛查工具（CJEST 工具）

联邦气候和经济正义筛选工具提供了负担过重、服务不足的人口普查区的数据，这些地区被视为联邦弱势社区。该部门将使用此工具来确定是否存在任何联邦弱势社区不被视为马萨诸塞州 EJ 群体的情况。如果存在，该部门将采取行动，旨在让这些弱势社区参与决策过程。

## EPA 的环境正义筛查工具（EJ 筛查工具）

美国国家环境保护局环境正义筛选工具提供了全国一致的数据集和方法，以便结合环境和社会经济指标。该部门将使用此工具来确定是否有可以为诉讼结果提供相关信息的数据。如果是这样，该部门将在向各方提出的问题中引用该工具，以获取记录在案的证据，这些证据将被视为机构决策的一部分。

## 马萨诸塞州环境正义群体筛查工具

该部门将访问马萨诸塞州环境正义查看器，这是一张交互式地图，根据该州能源和环境事务执行办公室（“EEA”）制定的人口统计标准，显示 2020 年 EJ 人口普查区组。如果该部门发现 EJ 群体可能受到诉讼的影响，则将采取行动，让这些 EJ 群体的居民参与决策过程。

## 马萨诸塞州语言工具

马萨诸塞州语言工具是一张地图，显示了至少 5% 的人口普查区中语言使用者报告说他们的英语水平“不太好”，目的是确定翻译和口译需求。通过点击一个区域，该部门可以确定在有机构审查提案的地区除了英语之外还使用哪些语言，或者该部门以与该部门的语言服务计划一致的方式启动调查。

## 公共健康部门环境正义工具（DPH EJ 工具）

该部门将使用马萨诸塞州公共卫生部环境司法工具，该工具旨在为各种活动提供信息，例如选址和许可决定、棕地清理、马萨诸塞州环境政策法案审查、拨款申请、交通项目以及社区、健康或气候相关影响评估。该部门将使用此工具来确定是否有可以为诉讼结果提供相关信息的数据，特别是在选址和气候相关公用事业计划诉讼的背景下。如果是这样，该部门将在向各方提出的问题中引用该工具，以获取记录在案的证据，之后将传达部门的决定。

## V. 评估公众参与计划或加强社区参与的必要性

如果拟议的规则或行动有可能对 EJ 群体造成不成比例的影响，该部门将采取措施加强公众参与工作并进行有意义的宣传。部门的指令包括建立分级外联政策（提高公共意识和参与度）D.P.U.21-50-A (2024 年 2 月 23 日)，这就决定了哪些程序需要在更大范围内公布和外联，以及哪些程序需要提高大众的认识和参与度。诸如基础电费个案、合并与调查等涉及重大政策变化或流程根本变化的程序将获得最高程度的发布和宣传。此外，具有以下特征的程序也需要提高发布和宣传的程度：(1) 对请愿者服务区内特定地理区域的 EJ 群体产生独特而具体的影响，而该区域并非在整个

服务区内共享（例如，在 EJ 群体中建造变电站或太阳能电池阵列）；以及 (2) 对安全、保障、服务可靠性、可负担性、公平性或温室气体排放产生重大影响。

## 确定并制定针对关键机构行动、活动和/或计划的社区参与策略

该部门重视社区对关键程序、行动和服务的有意义的参与，并使用不同的工具来加强社区宣传和鼓励公众参与。

该部门了解让所有人都能访问重要文件的重要性，无论存在何种语言障碍。为此，我们将遵循最新的语言服务计划 (LAP)，将材料翻译成相关语言并提供口译服务。该部门还维护一个网页，其中包含对环境正义群体有用的信息，包括但不限于：

- 该部门环境正义和公众参与主任的联系信息；
- EEA 环境正义策略的链接；
- DPU EJ 策略的链接；
- EEA 环境正义政策的链接；
- EEA 环境正义网站的链接；
- 该部门的语言服务计划的链接；
- DPU 第六条非歧视投诉表的链接；
- 为非英语母语人士和英语水平有限的人士提供有关请求口译和翻译服务的信息；
- 与消费者权利相关的重要文件的翻译；以及
- 部门网站上的有用链接的非详尽列表，可帮助客户了解其能源账单。 此类链接可能包括有关能源激励计划和欠款管理计划的信息。

除了上述内容之外，该部门还制定了或正在制定以下策略，通过直接宣传和教育让公众参与进来，以加深对 DPU 流程的了解并鼓励公众更广泛地参与委员会的事务：

- 最终确定一项关于加强通知程序的政策，以提高公众对部门程序的认识水平和参与度；
- 在其通知中加入更多通俗易懂的语言，旨在向公众通报部门程序；
- 为部门请愿者制定标准，以提交其提案的通俗易懂的语言摘要；
- 要求分销公司在基本分销费率程序中提供对 EJ 群体的账单影响分析数据；
- 制定标准，描述部门何时将在其命令中汇总公众意见；
- 要求分销公司跟踪并报告与 EJ 相关的绩效指标，该部门将在其网站上发布这些指标；
- 在其网站上提供更多教育材料；
- 促进工作人员的语言服务和 EJ 事务培训；以及

- 指派工作人员担任与其他州机构的 EJ 联络人和 EJ 联系点，以处理有关与 EJ 群体接洽和语言服务的问询。

## 使用机构自由裁量权来要求或不要求公众参与计划

如上所述，该部门制定了标准来确定哪些程序需要提高发布和宣传的程度。对于任何程序、行动或服务，该部门可能会考虑需要针对特定项目制定 PIP 的具体情况。

## VI. 开展社区宣传或公众参与的关键要素

所有人都能获得该部门的公众参与流程，无论其性别、种族、肤色、宗教、信仰、国籍（包括有限的英语水平）、性别认同、收入、阶级、残疾、年龄、性取向、民族、基因信息、血统或退伍军人身份如何。

加强公众参与意味着该部门将考虑使用其他媒体渠道，例如社区或面向多元文化的报纸，广播电台等其他媒体，将材料翻译成其他语言，并在公开会议期间提供口译服务。

该部门可能会建议项目支持者考虑宣传工作是否需要包括教育部分，以确保社区成员拥有评估项目的潜在影响所需的信息。

所有备案通知都将包括有关如何为 LEP 人士申请多达 10 种语言的口译和/或翻译服务的信息。该部门将努力确保公布公众参与机会的英语通知包含通俗易懂的语言，以告知公众有关程序的信息，并将其可靠地翻译成其他语言。

部门将举办公众参与活动，向公众介绍和教育其不同部门的工作、主要的机构行动，以及公众如何参与议事程序。

## 何时针对关键机构行动、活动和/或计划启动公众参与计划

如上所述，该部门制定了标准来确定哪些程序需要提高发布和宣传的程度。如果该部门确定任何程序、行动或服务需要针对特定项目的 PIP，则应在制定此类针对特定项目的 PIP 时考虑项目的具体情况。

## 确定英语水平有限 (LEP) 人士使用的语言

对于某些复杂或备受关注的程序（如基础分配率程序和州级调查），在安排公开听证会之前，部门将使用当前美国人口普查局的美国社区调查数据和马萨诸塞州有关环境正义和所使用语言的交互式地图工具，以确定需要将通知和相关文件翻译成的适用语言以及将在公开听证会上提供哪些口译服务（请参阅上文第 IV 节中提到的工具）。具体而言，部门将寻求通过将文件翻译成在适用服务区经常用到的语言，并提供口译服务。根据程序的性质和可能受到影响群体的需求，部门将努力提供以上常见语言以外的更多笔译和口译服务。

## 查阅美国人口普查局提供的数据

美国人口普查局的社区调查数据网站的访问如下所示：

- a. 访问美国人口普查局网站：<https://data.census.gov>。
- b. 在搜索框中输入代码 **B16001**（代表“5岁及以上群体在家中使用的语言，按英语能力划分”），然后按 **Enter**。
- c. 页面左上角显示“筛选器”。单击“主题”。然后单击“人口和民众”。接下来，选择“在家中使用的语言”。
- d. 返回筛选器并单击“地理区域”。单击“县级细分”。然后向下滚动以选择“马萨诸塞州”。
- e. 将出现包含所有县的列表。选择适当的县。
- f. 接下来，在县级细分下选择适当的城市/城镇。
- g. 返回筛选器并单击“年份”。选择最近的年份（当前为 **2022** 年）。
- h. 转到搜索框下方的工具栏并单击“表格”。
- i. 页面右侧会出现一个表格，显示该城市或城镇的总人口，并详细列出居民使用的语言和“英语水平不太好”的居民人数。
- j. 要将数据导出为 **Excel** 文档，请单击右上角“更多工具”下的省略号，然后选择“**Excel**”。

工作人员将使用马萨诸塞州语言工具来确定翻译与口译需求。

## 与社区组织协商

对于如上所述被确定需要进行更多宣传和推广的程序，该部门要求请愿者与受影响社区的利益相关者合作制定宣传计划，并确定使用哪些平台或地点发布通知。请愿者必须在向该部门提交请愿书前至少 **30** 天与市政和社区领导人进行外展，或解释为什么无法在该时间段内完成此类外展工作。此外，该部门应就某些特定于市政当局程序（例如市政集合程序）与市政当局以及当地实体进行协商，例如董事会/委员会、学校、宗教场所、长者护理中心及其他社区特定组织（如适用）。。。

对于由部门发起的重要程序，该部门将宣传各种提供反馈的渠道，并自行对立法者和利害关系人（包括全州和社区组织）开展外联活动。

## 材料翻译

为了确定重要文件应翻译成何种语言，工作人员将查阅最新的 DPU 语言服务计划。该部门还将努力根据要求提供翻译和口译服务，前提是此类要求是在程序中及时提出的，由该部门根据具体情况确定。这些服务将免费提供给请求服务的个人。

- 对于由请愿者发起的程序，该部门将指示请愿者采购口译和翻译服务。该部门将指示请愿者采购的服务包括经过培训的口译员和笔译员，他们可以可靠地翻译技术性内容。
- 对于由该部门发起的程序，部门将指示申请人采购的服务必须包括训练有素的口译员和笔译员，他们必须具备适当的经验和行业技术知识。

翻译的文件将发布在部门网站和相关请愿者的网站上，按部门指示进行。

该部门的网站经过格式化，可使用页面上的 AI 翻译功能将其翻译成多种语言。用户可以使用下拉菜单选择所需语言，然后选择“选择语言”，可通过网站工具栏上的地球图标访问。

该部门将尽力在其网站上发布重要文件，使用页面上的翻译功能格式化其网站上的重要文件，以便将其翻译成多种语言。该部门还将利用社交媒体平台提供翻译后的重要信息，加强与 LEP 人群的信息传递。

感兴趣的个人可以联系该部门的语言服务协调员索取翻译材料。该部门的环境正义和公众参与主任将与各分部合作，评估改善语言服务的机会。

## 口译服务（虚拟或面对面）

该部门致力于确保每个人都能参加重大程序、重要事件和技术会议的公众听证会，而不受语言障碍的影响。我们将为听证会提供听力辅助和口译设备。该部门将确保所有部门听证官都接受过有关部门听力辅助和口译设备的正确使用和功能的培训。

该部门将制定并维护部门事务中常用的技术和法律术语清单，并将该清单提供给笔译员和口译员。部门将为口译员提供相关数据，以便他们在活动之前有充分的机会审阅资料。

消费者分部目前拥有会讲西班牙语、佛得角克里奥尔语、海地克里奥尔语和葡萄牙语的工作人员来接听免费电话。消费者分部的自动电话系统允许消费者选择西班牙语录音和/或会讲西班牙语的工作人员。该部门的消费者分部将定期审查呼叫中心系统分析数据和通过其自动呼叫中心系统收集的信息，以确定可能的改进领域，并尽可能改善自动呼叫中心系统的功能。

该部门有一个供应商，为工作人员提供 200 多种语言的电话口译服务，以协助致电该部门的公众。工作人员被指示致电语言服务，表明自己是 DPU 员工并提供客户代码，请求需要翻译的语言，然后等待与口译员接通。在某些情况下，DPU 工作人员可能需要与口译员协调安排回电。

有数个[州供应商](#)可以提供此项服务（[PRF75](#) 州级合同）。所有工作人员均应能够访问并接受关于电话语言服务提供商的培训。

## 公开会议的举行时间和地点

该部门将确保以非歧视的方式制定并应用于确定公众听证会和会议的时间、地点、位置、持续时间和安全性的因素。大多数部门听证会和会议都在部门举行或通过虚拟方式举行。部门将致力于主办混合式会议，让更多人可以参与公开会议。安排在其他地方召开公开会议时，例如服务区听证会，该部门应考虑会议时间、前往该地点的公共交通是否方便，以及该地点是否对儿童友好且适宜当地文化。如果可能，该部门应在社区成员经常使用且感到轻松自在的场所举行公开会议。该部门将与程序各方进行协商，包括请愿者、总检察长办公室和法庭书记员（如适用）。该部门将努力举行日间和晚间混合式会议，并提供有关前往会议地点的交通信息。

## 远程/虚拟会议

该部门目前提供虚拟会议和听证会选项。这些活动的通知包含有关公众如何远程参加会议的详细信息，包括电话接入。

### 《美国残疾人法案》（“ADA”）便利措施

为残疾人士提供有意义的无障碍通道的目的是，除了遵守联邦非歧视法规外，还要确保视力、言语、语言、听力或其他残疾人士能够向 DPU 传达信息、与 DPU 沟通，以及从 DPU 接收信息。残疾人士可能需要不同的辅助装置或辅助技术，以达到语言和沟通无障碍的目的，具体取决于他们的功能需求。

该部门的办公室和举行外部会议的公共建筑均符合 ADA 规定。根据要求，DPU 将为失明或弱视力人士提供屏幕阅读器，并提供替换文字来描述屏幕阅读器无法解释的图像。根据要求，DPU 也将为失聪或听力受损人士提供美国手语（“ASL”）或通讯访问实时翻译（“CART”）服务。

合理的残疾人士辅助要求应在公开听证会或活动日期前至少一周提出，并发送给 ADA 协调员，电话 617-626 1282，邮箱 [eeadiversity@mass.gov](mailto:eeadiversity@mass.gov)。有关 EEA/DPU 确保残疾人士享有合理便利设施政策的连结，请参阅此处。

## VII. 公众参与的最佳实践

如上所述，对于特定程序，该部门实施了以下发布和宣传工作：在请愿者网站上的显著位置发布内容；在报纸上发布内容；联系相关人员和名单；以及联系市政和社区领导人。该部门将努力扩大这份名单。此外，部门还将竭尽全力在社区成员经常使用且感到轻松自在的场所举行听证会和会议，例如公共办公室、图书馆和社区中心。

## 向选民通报关键机构行动、活动和/或计划

该部门通过多种方式与公众互动。与公众的主要接触点是通过消费者、法律、管道安全、轨道交通安全、交通网络公司（“TNC”）、交通监督、选址、环境正义和公众参与分部。

- 该部门的消费者分部提供免费热线，用以接听消费者投诉电话，受理并调查消费者就其投资者拥有的电力、天然气和水费账单或服务问题提出的投诉。消费者分部的工作人员还将回答消费者通过热线电话或电子邮件以及其他方式联系部门提出的问题，必要时将对投诉问题进行调查。
- 该部门的法律分部主要在根据综合法第 30A 章第 10 节进行的公众听证会期间与公众互动。该部门的许多程序都涉及公众听证会，以便利益相关者有机会就其投资者拥有的公共事业收费和服务提供意见。法律分部还将回应公众的咨询。
- 该部门的管道安全分部在非正式会议期间与房主和承包商进行交流，并回复与有关挖掘安全事宜有关的公众查询。
- 该部门的铁路交通安全分部负责监督 MBTA 的设备和运营安全，并受理和回应公众就 MBTA 的蓝线、绿线、橙线和红线提出的安全问题。
- 该部门的 TNC 分部在拒绝上诉听证会期间与司机申请人进行互动。TNC 分部还会在网约车申请流程的各个阶段与司机进行面对面及电话交流。
- 该部门的交通监督分部与受其监管的持有汽车客运证的司机进行互动。交通监督分部还通过信函等方式与消费者互动，解决有关公共运输的投诉。
- 从 2024 年开始，该部门的环境正义和公众参与分部由一名主管领导，包括由来自其他分部的工作人员组成的环境正义团队。环境正义团队包括呼叫中心专业人员、规划师、经济学家、律师、语言服务协调员和合规人员，致力于遵守 DPU 环境正义策略的最佳实践。环境正义与公众参与部门确保公众以有意义的方式参与部门的工作，例如重要能源、环境和技术趋势等前沿工作，这些技术趋势正在改变马萨诸塞州的能源和交通基础设施。
- 该部门的其它各个分部（如电力分部、燃气分部、费率和收入要求分部）也会与公众成员互动，以回应咨询。

部门利用多种外联向公众传播意见反馈渠道，包括上述第 VII 节列出的渠道，以及 DPU 网站、档案室、发给利害关系人的电子邮件和服务列表，以及社交媒体。DPU 员工还在不断努力改善其网站，并维护其预期公众会感兴趣的独特议事程序和主题的网页。部门还通过其拥有的社交媒体帐户增加多语言信息传递，向公众提供近期即将举行的活动和机构工作的相关信息。

## 与选民协商关键机构行动、活动和/或计划

部门在特定程序、法规和重要政策（如 LAP 和 PIP）方面征求公众反馈。对于一些重要程序，部门经常举行技术会议以汇集更多意见，传达决策过程。

2024 年 11 月颁布的立法（《促进清洁能源网、推进公平和保护电费支付者法案》）授权该部门实施一项介入者支持补助计划，以确保更多不同的观点和意见得到听取和考虑。该计划将使合格的介入者（包括组织和社区团体）更便利地参与整个决策过程，这些介入者一般是受到程序的实质和具体影响的关系人。

为提高透明度，2024 全年，该部门将在全州范围内开展一系列路演活动，为该部门提供直接与公众互动的机会。负责监督该部门的三名委员在每次路演开始时都会进行演讲，概括介绍该部门的工作、近期取得的成功，以及未来工作规划。演讲结束后，委员会回答了公众的提问和反馈。

部门将继续举办公众参与活动，向公众介绍和教育其不同部门的工作、重点机构措施，以及公众如何影响决策过程参与程序。

## 及时提供通知

所有程序开始后不久，该部门会发布或指示发布程序通知。每份通知都包含有关程序性质的详细信息、如何提交评论或参加公众听证会、如何申请语言服务以及其他联系信息。

## 提交评论

可以通过以下方式提交对部门程序的评论：(1) 在公众听证会之前、期间和之后以书面或电子形式提交；或 (2) 在公众听证会上以口头形式提供。以英语以外的语言提交的口头和书面意见将被翻译后在决策过程中予以考虑。该部门将为每种程序设定合理的意见反馈截止日期，同时会考虑到听证会的性质及其与部门决策过程的关系。在涉及法定截止日期的情况下，该部门将指定书面和电子评论的截止日期，以满足此类法定截止日期的要求。

## 纳入选民的反馈（如适用）

该部门致力于确保在其决策过程中听取各方意见，并认识到将环境正义纳入我们所有工作的重要性。该部门将审查并考虑在程序中提交的所有评论，并在该程序中颁发的实质性命令中酌情处理这些意见。部门发布的指令会记录收到的意见以及部门对所述关键问题的立场。对于重要的程序，部门将努力在指令中附上一份附录，总结并记录收到的公众意见、哪些意见被采纳、哪些意见未被采纳，以及简短的解释说明。

## 全州出版物

该部门在其程序中发布最终命令（包含具有先例价值的裁决或其他决定），并将其提供给已建立的服务列表或（如适用）该程序的分发列表。该部门将命令发布在该特定程序的在线档案室中，可通过以下链接访问：<https://eeaonline.eea.state.ma.us/DPU/Fileroom/dockets/bynumber>。在某

些情况下，该部门会为程序建立专门的网页或在 DPU 主页上提供指向命令的链接。该部门将会增强其在线档案室，使其内容更易于访问和搜索。部门将在其网站上张贴指令的翻译版本和此网站上提供的其他材料，并视情况将此类材料发送至服务和配送名单。

社会法律图书馆也出版了命令的副本，联邦秘书在马萨诸塞州登记册上公布了规则制定。

## 维护关系和/或跟进选民

该部门通过其环境正义和公众参与主任、政府事务主任和通讯主任开展持续的外展工作。

## 使用信息库

档案室是一个公开的中央信息储存库。部门目前正在改进其档案室，以便让公众更便利地浏览、查询和搜索与程序相关的信息。若在程序中加入个人身份信息或记录中包含的信息，可应要求进行编辑或删除。除了档案室之外，部门还会在其网站及社交媒体上发布有关程序、活动及服务的相关信息。部门还定期维护并更新一份特定议题相关的利害关系人名单，包括全州、区域及当地的社区组织。部门将尽全力定期更新此名单，以确保其反映最新及活跃的组织状况。

该部门通过其公共记录团队提供公共记录。

## 使用替代性媒体渠道

在适当的情况下，该部门要求在其他语言的报纸上发布内容和进行宣传。该部门拥有一份替代媒体名单。

## VIII. 实施公众参与计划指南

该部门将向所有工作人员提供此计划的副本，并开展如下所述的工作人员培训。

### 工作人员培训

此计划将：

- 在内部面向所有工作人员发布，工作人员将定期收到有关该文件的提醒；
- 作为入职流程的一部分，将其纳入新员工入职-培训；
- 向管理层进行介绍，以便他们充分知晓和了解该计划，强调该计划的重要性并确保工作人员实施该计划；以及
- 在培训期间向与公众接触的部门工作人员介绍公众参与的最佳实践。

环境正义和公众参与主任将至少每年一次或根据需要更频繁地领导工作人员培训，并通知部门工作人员参加其他机构提供的额外培训。DPU 将确保所有工作人员（视情况而定）均已接受有关这些流程和程序的适当培训。DPU 将继续为所有 DPU 员工和承包商提供反偏见和文化能力培训，并确保此类培训成为新员工和承包商入职流程的常规组成部分。

## IX. 监控和审查公众参与计划

该部门将至少每隔两年或根据需要更频繁地审查并更新该计划，以反映吸取的教训和利害关系人的意见。 审查将评估以下方面：

- 所服务群体的构成或需求是否发生了重大变化；
- 部门工作人员是否知道并了解该计划；
- 其他程序或服务是否需要应用该计划；
- 确定与应用该计划相关的任何问题或难题；以及
- 确定任何建议的行动，以实现部门程序、计划、服务、活动和材料更灵敏、更有效的访问。

计划有效性的监控工作可能包括以下内容：

- 分析当前和之前的公众参与数据；
- 调查工作人员使用该计划的频率，他们是否认为应对计划进行更改，以及他们是否认为该计划满足了公众的需求；以及
- 寻求并监控社区组织、法律服务及其他利益相关者对计划有效性以及部门在确保有意义地访问部门程序、计划、服务、活动和材料方面的有效性和绩效的反馈。

## X. 问题/投诉

该部门将通过开展彻底调查、实施必要的纠正措施、征求反馈以及与投诉人沟通等方式来回应公众有关此计划的问询和投诉。

可在被指控拒绝该计划利益后的六个月内向该部门的环境正义和公众参与主任提出有关该计划实施情况的投诉。 书面投诉可提交至：

Veena Dharmaraj, 环境正义和公众参与主任

公共事业部门

One South Station

Boston, MA 02110

电子邮箱: [Veena.Dharmaraj@mass.gov](mailto:Veena.Dharmaraj@mass.gov)

电话: 617-305-3779