



能源与环境事务执行办公室

公共事業部門
公眾參與計劃
以及
社區參與和宣傳指南
2024

目錄

I.	引言	6
II.	目的	6
III.	政策和適用性	6
IV.	確定將受特定決策過程影響的社區	6
	氣候與經濟正義篩查工具（CJEST 工具）	7
	EPA 的環境正義篩查工具（EJ 篩查工具）	7
	麻塞諸塞州環境正義群體篩查工具	7
	麻塞諸塞州語言工具	7
	公共健康部門環境正義工具（DPH EJ 工具）	7
V.	評估公眾參與計劃或加強社區參與的必要性	7
	確定並制定針對關鍵機構行動、活動和/或計劃的社區參與策略	8
	使用機構自由裁量權來要求或不要求公眾參與計劃	9
VI.	開展社區宣傳或公眾參與的關鍵要素	9
	何時針對關鍵機構行動、活動和/或計劃啟動公眾參與計劃	9
	確定英語水準有限 (LEP) 人士使用的語言	9
	材料翻譯	11
	口譯服務（虛擬或面對面）	11
	公開會議的舉行時間和地點	12
	遠端/虛擬會議	12
	《美國殘疾人法案》（“ADA”）便利措施	12
VII.	公眾參與的最佳實踐	12
	向選民通報關鍵機構行動、活動和/或計劃	13
	及時提供通知	14
	納入選民的回饋（如適用）	14
	全州出版物	14
	維護關係和/或跟進選民	15
	使用資訊庫	15
	使用替代性媒體管道	15
VIII.	實施公眾參與計劃指南	15
	工作人員培訓	15

IX. 監控和審查公眾參與計劃.....	16
X. 問題/投訴	16

定義

部門或 DPU： 表示麻塞諸塞州公共事業部。

分部： 表示該部門負責監督特定部門職能的一個分支機構。

環境正義（或“EJ”）群體： 滿足以下一條或多條標準的居民區：(i) 家庭年收入中位數不超過全州家庭年收入中位數的 65%；(ii) 少數民族占人口的 40% 或以上；(iii) 25% 或以上的家庭缺乏英語語言能力；或 (iv) 少數民族占人口的 25% 或更多，並且該居民區所在城市的家庭年收入中位數不超過全州家庭年收入中位數的 150%。¹

聽證官： 根據麻塞諸塞州綜合法第 25 章第 4 節的規定，由委員會²委派的律師，負責主持部門的訴訟程式。

口譯： 聆聽、理解、分析和處理一種語言（來源語言）的口語交流，然後忠實地³將其口頭翻譯成另一種口語（目的語言），同時保留相同含義的行為。對於那些交流受到影響的殘疾人士，口譯還包括理解、分析和處理來源語言中的口頭或手勢交流，並忠實地將該資訊傳達到口頭、帶字幕或手勢的目的語言中，同時保留相同的含義。

語言服務： 讓英語水準有限的人士能夠獲得與英語母語人士相同的服務。

英語水準有限 (LEP) 的人士： 指不以英語為母語且在英語聽說讀寫方面能力有限的個人。

關鍵機構行動： 任何規則制定、裁決、調查過程或全部或部分基於實質性決策過程的任何行動。

有意義的服務： 語言援助，為需要幫助消除溝通障礙的 LEP 人士提供準確、及時、有效的溝通，無需任何費用，如手語翻譯、即時字幕或 1964 年《民權法案》（修訂）第六章、1973 年《康復法案》第 504 條、1975 年《禁止年齡歧視法》、1972 年《教育修正案》第九條以及 1972 年《聯邦水污染控制法修正案》第 13 條（統稱為“聯邦非歧視法規”）所要求的其它無障礙溝通方式。有意義的服務意味著獲取的過程不能被嚴重延遲、限制或劣於給予英語流利人士的程式或活動。

¹ 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

² 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）

³ 准确、完整地翻译，不增加或减少含义。

有意義的參與：所有居民區都有權利和機會參與能源、氣候變化和環境決策，包括需求評定、規劃、實施、遵守和執行以及評估。居民區能夠通過教育和培訓，在行政管理上得到幫助，充分參與，政府對社區提供的意見確保透明/問責，並鼓勵發展環境、能源和氣候變化方面的管理。⁴

居民區：美國人口普查局定義的人口普查區組，但不包括住在大學宿舍的人或受到正式授權的監督照顧或監護的人（即在聯邦、州或國家監獄）。⁵

公眾參與計劃（“PIP”）：PIP（或特定項目 PIP）是一項公共計劃，旨在確保針對部門正在審議的專案或提案的社區規劃和參與。

翻譯：根據文化和方言的差異，盡可能忠實地將來源語言的書面文本轉換成目的語言的等效書面文本，同時保持文本的風格，語氣和意圖的過程。

重要文件：重要文檔是指包含獲取服務、意識到自身權利或法律要求所必須的關鍵資訊的文檔。

⁴ 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。

⁵ EJ 政策（2021 年更新）第 4-5 版。

I. 引言

公共事業部（“DPU”或“部門”）是一個由三名成員的委員會監督的裁決機構。該部門負責監督聯邦的投資型電力、天然氣和水務公司。此外，該部門還監管公共汽車公司、搬家公司和交通網絡公司的安全性。我們亦負責監督天然氣管道的安全性。該部門還負責作為州安全監督機構（“SSOA”）監督麻塞諸塞灣交通局（MBTA）的設備和運營安全。部門的責任是制定替代傳統監管的方案、監測服務品質以及確定某些能源設施的選址。

公用事業部的使命是確保消費者的權益得到保護，並確保公用事業公司以最可靠、最低成本的方式提供服務。部門致力於促進安全性、可靠性、服務負擔能力、公平性及減少溫室氣體排放。

II. 目的

公用事業部為來自不同年齡和語言背景的多元化人口提供服務，影響涉及麻塞諸塞州的幾乎每一個人。該計劃的目的是確保所有人都能有意義地獲得部門的程式、服務、計劃、活動和材料，無論性別、種族、膚色、宗教、信仰、國籍（包括有限的英語水準）、性別認同、收入、階級、殘疾、年齡、性取向、民族、基因資訊、血統或退伍軍人身份如何。該 PIP 確認了一項承諾，即消除所有人在有意義的獲取和參與方面的障礙。

本 PIP 為有效的公共參與和有意義的公眾意見提供了指導框架，並將努力為英語水準有限（LEP）人士和殘疾人消除障礙。

III. 政策和適用性

遵守本計劃將促進遵守聯邦反歧視法（例如 1964 年《民權法案》第六章）、州反歧視法規、第 526 號行政命令、第 552 號行政命令和第 615 號行政命令。本政策適用於部門內的所有分支機構以及整個機構。

IV. 確定將受特定決策過程影響的社區

該部門將使用下述工具並按照第 V 節中所述的流程，確定社區何時可能因其作為 EJ 群體的身份而需要更全面的規劃和參與，並確保工作人員採取適當措施讓這些社區成員參與決策過程。當擬議規則或行動有可能對 EJ 群體造成不成比例的影響（即對社區的公共健康或環境構成風險）時，就會觸發 EJ 群體評估。部門主要使用麻塞諸塞州環境正義人群篩查工具，麻塞諸塞州語言工具，以及麻塞諸塞州公共健康部門環境正義工具來評估專案對環境正義人群的潛在影響。下述聯邦工具將在必要時用於彙集更多資訊。

氣候與經濟正義篩查工具（CJEST 工具）

聯邦氣候和經濟正義篩選工具提供了負擔過重、服務不足的人口普查區的資料，這些地區被視為聯邦弱勢社區。該部門將使用此工具來確定是否存在任何聯邦弱勢社區不被視為麻塞諸塞州 EJ 群體的情況。如果存在，該部門將採取行動，旨在讓這些弱勢社區參與決策過程。

EPA 的環境正義篩查工具（EJ 篩查工具）

美國國家環境保護局環境正義篩選工具提供了全國一致的資料集和方法，以便結合環境和社會經濟指標。該部門將使用此工具來確定是否有可以為訴訟結果提供相關資訊的資料。如果是這樣，該部門將在向各方提出的問題中引用該工具，以獲取記錄在案的證據，這些證據將被視為機構決策的一部分。

麻塞諸塞州環境正義群體篩查工具

該部門將訪問麻塞諸塞州環境正義檢視器，這是一張互動式地圖，根據該州能源和環境事務執行辦公室（“EEA”）制定的人口統計標準，顯示 2020 年 EJ 人口普查區組。如果該部門發現 EJ 群體可能受到訴訟的影響，則將採取行動，讓這些 EJ 群體的居民參與決策過程。

麻塞諸塞州語言工具

麻塞諸塞州語言工具是一張地圖，顯示了至少 5% 的人口普查區中語言使用者報告說他們的英語水準“不太好”，目的是確定翻譯和口譯需求。通過點擊一個區域，該部門可以確定在有機構審查提案的地區除了英語之外還使用哪些語言，或者該部門以與該部門的語言服務計劃一致的方式啟動調查。

公共健康部門環境正義工具（DPH EJ 工具）

該部門將使用麻塞諸塞州公共衛生部環境司法工具，該工具旨在為各種活動提供資訊，例如選址和許可決定、棕地清理、麻塞諸塞州環境政策法案審查、撥款申請、交通專案以及社區、健康或氣候相關影響評估。該部門將使用此工具來確定是否有可以為訴訟結果提供相關資訊的資料，特別是在選址和氣候相關公用事業計劃訴訟的背景下。如果是這樣，該部門將在向各方提出的問題中引用該工具，以獲取記錄在案的證據，之後將傳達部門的決定。

V. 評估公眾參與計劃或加強社區參與的必要性

如果擬議的規則或行動有可能對 EJ 群體造成不成比例的影響，該部門將採取措施加強公眾參與工作並進行有意義的宣傳。部門的指令包括建立分級外聯政策（提高公共意識和參與度）D.P.U.21-50-A (2024 年 2 月 23 日)，這就決定了哪些程式需要在更大範圍內公佈和外聯，以及哪些程式需要提高大眾的認識和參與度。諸如基礎電費個案、合併與調查等涉及重大政策變化或流程根本變化的程式將獲得最高程度的發佈和宣傳。此外，具有以下特徵的程式也需要提高發佈和宣傳的程度：(1) 對請願者服務區內特定地理區域的 EJ 群體產生獨特而具體的影響，而該區域並非在整個

服務區內共用（例如，在 EJ 群體中建造變電站或太陽能電池陣列）；以及 (2) 對安全、保障、服務可靠性、可負擔性、公平性或溫室氣體排放產生重大影響。

確定並制定針對關鍵機構行動、活動和/或計劃的社區參與策略

該部門重視社區對關鍵程式、行動和服務的有意義的參與，並使用不同的工具來加強社區宣傳和鼓勵公眾參與。

該部門瞭解讓所有人都能訪問重要文檔的重要性，無論存在何種語言障礙。為此，我們將遵循最新的語言服務計劃 (LAP)，將材料翻譯成相關語言並提供口譯服務。該部門還維護一個網頁，其中包含對環境正義群體有用的資訊，包括但不限於：

- 該部門環境正義和公眾參與主任的聯繫資訊；
- EEA 環境正義策略的連結；
- DPU EJ 策略的連結；
- EEA 環境正義政策的連結；
- EEA 環境正義網站的連結；
- 該部門的語言服務計劃的連結；
- DPU 第六條非歧視投訴表的連結；
- 為非英語母語人士和英語水準有限的人士提供有關請求口譯和翻譯服務的資訊；
- 與消費者權利相關的重要文件的翻譯；以及
- 部門網站上的有用連結的非詳盡清單，可說明客戶瞭解其能源帳單。此類連結可能包括有關能源激勵計劃和欠款管理計劃的資訊。

除了上述內容之外，該部門還制定了或正在制定以下策略，通過直接宣傳和教育讓公眾參與進來，以加深對 DPU 流程的瞭解並鼓勵公眾更廣泛地參與委員會的事務：

- 最終確定一項關於加強通知程式的政策，以提高公眾對部門程式的認識水準和參與度；
- 在其通知中加入更多通俗易懂的語言，旨在向公眾通報部門程式；
- 為部門請願者制定標準，以提交其提案的通俗易懂的語言摘要；
- 要求分銷公司在基本分銷費率程式中提供對 EJ 群體的帳單影響分析資料；
- 制定標準，描述部門何時將在其命令中匯總公眾意見；
- 要求分銷公司跟蹤並報告與 EJ 相關的績效指標，該部門將在其網站上發佈這些指標；
- 在其網站上提供更多教育材料；
- 促進工作人員的語言服務和 EJ 事務培訓；以及

- 指派工作人員擔任與其他州機構的 EJ 聯絡人和 EJ 聯繫點，以處理有關與 EJ 群體接洽和語言服務的問詢。

使用機構自由裁量權來要求或不要求公眾參與計劃

如上所述，該部門制定了標準來確定哪些程式需要提高發佈和宣傳的程度。對於任何程式、行動或服務，該部門可能會考慮需要針對特定專案制定 PIP 的具體情況。

VI. 開展社區宣傳或公眾參與的關鍵要素

所有人都能獲得該部門的公眾參與流程，無論其性別、種族、膚色、宗教、信仰、國籍（包括有限的英語水準）、性別認同、收入、階級、殘疾、年齡、性取向、民族、基因資訊、血統或退伍軍人身份如何。

加強公眾參與意味著該部門將考慮使用其他媒體管道，例如社區或面向多元文化的報紙，廣播電臺等其他媒體，將材料翻譯成其他語言，並在公開會議期間提供口譯服務。

該部門可能會建議專案支持者考慮宣傳工作是否需要包括教育部分，以確保社區成員擁有評估專案的潛在影響所需的資訊。

所有備案通知都將包括有關如何為 LEP 人士申請多達 10 種語言的口譯和/或翻譯服務的資訊。該部門將努力確保公佈公眾參與機會的英語通知包含通俗易懂的語言，以告知公眾有關程式的資訊，並將其可靠地翻譯成其他語言。

部門將舉辦公眾參與活動，向公眾介紹和教育其不同部門的工作、主要的機構行動，以及公眾如何參與議事程式。

何時針對關鍵機構行動、活動和/或計劃啟動公眾參與計劃

如上所述，該部門制定了標準來確定哪些程式需要提高發佈和宣傳的程度。如果該部門確定任何程式、行動或服務需要針對特定專案的 PIP，則應在制定此類針對特定專案的 PIP 時考慮專案的具體情況。

確定英語水準有限 (LEP) 人士使用的語言

對於某些複雜或備受關注的程式（如基礎分配率程式和州級調查），在安排公開聽證會之前，部門將使用當前美國人口普查局的美國社區調查資料和麻塞諸塞州有關環境正義和所使用語言的互動式地圖工具，以確定需要將通知和相關文檔翻譯成的適用語言以及將在公開聽證會上提供哪些口譯服務（請參閱上文第 IV 節中提到的工具）。具體而言，部門將尋求通過將文檔翻譯成在適用服務區經常用到的語言，並提供口譯服務。根據程式的性質和可能受到影響群體的需求，部門將努力提供以上常見語言以外的更多筆譯和口譯服務。

查閱美國人口普查局提供的資料

美國人口普查局的社區調查資料網站的訪問如下所示：

- a. 訪問美國人口普查局網站：<https://data.census.gov>。
- b. 在搜索框中輸入代碼 **B16001**（代表“5 歲及以上群體在家中使用的語言，按英語能力劃分”），然後按 **Enter**。
- c. 頁面左上角顯示“篩選器”。按一下“主題”。然後按一下“人口和民眾”。接下來，選擇“在家中使用的語言”。
- d. 返回篩選器並按一下“地理區域”。按一下“縣級細分”。然後向下滾動以選擇“麻塞諸塞州”。
- e. 將出現包含所有縣的列表。選擇適當的縣。
- f. 接下來，在縣級細分下選擇適當的城市/城鎮。
- g. 返回篩選器並按一下“年份”。選擇最近的年份（當前為 **2022** 年）。
- h. 轉到搜索框下方的工具列並按一下“表格”。
- i. 頁面右側會出現一個表格，顯示該城市或城鎮的總人口，並詳細列出居民使用的語言和“英語水準不太好”的居民人數。
- j. 要將資料匯出為 **Excel** 文檔，請按一下右上角“更多工具”下的省略號，然後選擇“**Excel**”。

工作人員將使用麻塞諸塞州語言工具來確定翻譯與口譯需求。

與社區組織協商

對於如上所述被確定需要進行更多宣傳和推廣的程式，該部門要求請願者與受影響社區的利益相關者合作制定宣傳計劃，並確定使用哪些平臺或地點發佈通知。請願者必須在向該部門提交請願書前至少 **30** 天與市政和社區領導人進行外展，或解釋為什麼無法在該時間段內完成此類外展工作。此外，該部門應就某些特定於市政當局的程式（例如市政集合程式）與市政當局以及當地實體進行協商，例如董事會/委員會、學校、宗教場所、長者護理中心及其他社區特定組織（如適用）。。。

對於由部門發起的重要程式，該部門將宣傳各種提供回饋的管道，並自行對立法者和利害關係人（包括全州和社區組織）開展外聯活動。

材料翻譯

為了確定重要文檔應翻譯成何種語言，工作人員將查閱最新的 DPU 語言服務計劃。該部門還將努力根據要求提供翻譯和口譯服務，前提是此類要求是在程式中及時提出的，由該部門根據具體情況確定。這些服務將免費提供給請求服務的個人。

- 對於由請願者發起的程式，該部門將指示請願者採購口譯和翻譯服務。該部門將指示請願者採購的服務包括經過培訓的口譯員和筆譯員，他們可以可靠地翻譯技術性內容。
- 對於由該部門發起的程式，部門將指示申請人採購的服務必須包括訓練有素的口譯員和筆譯員，他們必須具備適當的經驗和行業技術知識。

翻譯的文檔將發佈在部門網站和相關請願者的網站上，按部門指示進行。

該部門的網站經過格式化，可使用頁面上的 AI 翻譯功能將其翻譯成多種語言。使用者可以使用下拉式功能表選擇所需語言，然後選擇“選擇語言”，可通過網站工具列上的地球圖示訪問。

該部門將盡力在其網站上發佈重要文檔，使用頁面上的翻譯功能格式化其網站上的重要文件，以便將其翻譯成多種語言。該部門還將利用社交媒體平臺提供翻譯後的重要資訊，加強與 LEP 人群的資訊傳遞。

感興趣的個人可以聯繫該部門的語言服務協調員索取翻譯材料。該部門的環境正義和公眾參與主任將與各分部合作，評估改善語言服務的機會。

口譯服務（虛擬或面對面）

該部門致力於確保每個人都能參加重大程式、重要事件和技術會議的公眾聽證會，而不受語言障礙的影響。我們將為聽證會提供聽力輔助和口譯設備。該部門將確保所有部門聽證官都接受過有關部門聽力輔助和口譯設備的正確使用和功能的培訓。

該部門將制定並維護部門事務中常用的技術和法律術語清單，並將該清單提供給筆譯員和口譯員。部門將為口譯員提供相關資料，以便他們在活動之前有充分的機會審閱資料。

消費者分部目前擁有會講西班牙語、維德角克裡奧爾語、海地克裡奧爾語和葡萄牙語的工作人員來接聽免費電話。消費者分部的自動電話系統允許消費者選擇西班牙語錄音和/或會講西班牙語的工作人員。該部門的消費者分部將定期審查呼叫中心系統分析資料和通過其自動呼叫中心系統收集的資訊，以確定可能的改進領域，並盡可能改善自動呼叫中心系統的功能。

該部門有一個供應商，為工作人員提供 200 多種語言的電話口譯服務，以協助致電該部門的公眾。工作人員被指示致電語言服務，表明自己是 DPU 員工並提供客戶代碼，請求需要翻譯的語言，然後等待與口譯員接通。在某些情況下，DPU 工作人員可能需要與口譯員協調安排回電。

有數個[州供應商](#)可以此項服務（[PRF75](#) 州級合同）。所有工作人員均應能夠訪問並接受關於電話語言服務提供者的培訓。

公開會議的舉行時間和地點

該部門將確保以非歧視的方式制定並應用用於確定公眾聽證會和會議的時間、地點、位置、持續時間和安全性的因素。大多數部門聽證會和會議都在部門舉行或通過虛擬方式舉行。部門將致力於主辦混合式會議，讓更多人可以參與公開會議。安排在其他地方召開公開會議時，例如服務區聽證會，該部門應考慮會議時間、前往該地點的公共交通是否方便，以及該地點是否對兒童友好且適宜當地文化。如果可能，該部門應在社區成員經常使用且感到輕鬆自在的場所舉行公開會議。該部門將與程式各方進行協商，包括請願者、總檢察長辦公室和法庭書記員（如適用）。該部門將努力舉行日間和晚間混合式會議，並提供有關前往會議地點的交通資訊。

遠端/虛擬會議

該部門目前提供虛擬會議和聽證會選項。這些活動的通知包含有關公眾如何遠端參加會議的詳細資訊，包括電話接入。

《美國殘疾人法案》（“ADA”）便利措施

為殘疾人士提供有意義的無障礙通道的目的是，除了遵守聯邦非歧視法規外，還要確保視力、言語、語言、聽力或其他殘疾人士能夠向 DPU 傳達資訊、與 DPU 溝通，以及從 DPU 接收資訊。殘疾人士可能需要不同的輔助裝置或輔助技術，以達到語言和溝通無障礙的目的，具體取決於他們的功能需求。

該部門的辦公室和舉行外部會議的公共建築均符合 ADA 規定。根據要求，DPU 將為失明或弱視人士提供螢幕閱讀器，並提供替換文字來描述螢幕閱讀器無法解釋的圖像。根據要求，DPU 也將為失聰或聽力受損人士提供美國手語（“ASL”）或通訊訪問即時翻譯（“CART”）服務。

合理的殘疾人士輔助要求應在公開聽證會或活動日期前至少一周提出，併發送給 ADA 協調員，電話 617-626 1282，郵箱 eeadiversity@mass.gov。有關 EEA/DPU 確保殘疾人士享有合理便利設施政策的連結，請參閱此處。

VII. 公眾參與的最佳實踐

如上所述，對於特定程式，該部門實施了以下發佈和宣傳工作：在請願者網站上的顯著位置發佈內容；在報紙上發佈內容；聯繫相關人員和服務名單；以及聯繫市政和社區領導人。該部門將努力擴大這份名單。此外，部門還將竭盡全力在社區成員經常使用且感到輕鬆自在的場所舉行聽證會和會議，例如公共辦公室、圖書館和社區中心。

向選民通報關鍵機構行動、活動和/或計劃

該部門通過多種方式與公眾互動。與公眾的主要接觸點是通過消費者、法律、管道安全、軌道交通安全、交通網絡公司（“TNC”）、交通監督、選址、環境正義和公眾參與分部。

- 該部門的消費者分部提供免費熱線，用以接聽消費者投訴電話，受理並調查消費者就其投資者擁有的電力、天然氣和水費帳單或服務問題提出的投訴。消費者分部的工作人員還將回答消費者通過熱線電話或電子郵件以及其他方式聯繫部門提出的問題，必要時將對投訴問題進行調查。
- 該部門的法律分部主要在根據綜合法第 30A 章第 10 節進行的公眾聽證會期間與公眾互動。該部門的許多程式都涉及公眾聽證會，以便利益相關者有機會就其投資者擁有的公共事業收費和服務提供意見。法律分部還將回應公眾的諮詢。
- 該部門的管道安全分部在非正式會議期間與房主和承包商進行交流，並回復與有關挖掘安全事宜有關的公眾查詢。
- 該部門的鐵路交通安全分部負責監督 MBTA 的設備和運營安全，並受理和回應公眾就 MBTA 的藍線、綠線、橙線和紅線提出的安全問題。
- 該部門的 TNC 分部在拒絕上訴聽證會期間與司機申請人進行互動。TNC 分部還會在網約拼車申請流程的各個階段與司機進行面對面及電話交流。
- 該部門的交通監督分部與受其監管的持有汽車客運證的司機進行互動。交通監督分部還通過信函等方式與消費者互動，解決有關公共運輸的投訴。
- 從 2024 年開始，該部門的環境正義和公眾參與分部由一名主管領導，包括由來自其他分部的工作人員組成的環境正義團隊。環境正義團隊包括呼叫中心專業人員、規劃師、經濟學家、律師、語言服務協調員和合規人員，致力於遵守 DPU 環境正義策略的最佳實踐。環境正義與公眾參與部門確保公眾以有意義的方式參與部門的工作，例如重要能源、環境和技術趨勢等前沿工作，這些技術趨勢正在改變麻塞諸塞州的能源和交通基礎設施。
- 該部門的其它各個分部（如電力分部、燃氣分部、費率和收入要求分部）也會與公眾成員互動，以回應諮詢。

部門利用多種外聯向公眾傳播意見回饋管道，包括上述第 VII 節列出的管道，以及 DPU 網站、檔案室、發給利害關係人的電子郵件和服務清單，以及社交媒體。DPU 員工還在不斷努力改善其網站，並維護其預期公眾會感興趣的獨特議事程式和主題的網頁。部門還通過其擁有的社交媒體帳戶增加多語言資訊傳遞，向公眾提供近期即將舉行的活動和機構工作的相關資訊。

與選民協商關鍵機構行動、活動和/或計劃

部門在特定程式、法規和重要政策（如 LAP 和 PIP）方面徵求公眾回饋。對於一些重要程式，部門經常舉行技術會議以彙集更多意見，傳達決策過程。

2024 年 11 月頒佈的立法（《促進清潔能源網、推進公平和保護電費支付者法案》）授權該部門實施一項介入者支持補助計劃，以確保更多不同的觀點和意見得到聽取和考慮。該計劃將使合格的介入者（包括組織和社區團體）更便利地參與整個決策過程，這些介入者一般是受到程式的實質和具體影響的關係人。

為提高透明度，2024 全年，該部門將在全州範圍內開展一系列路演活動，為該部門提供直接與公眾互動的機會。負責監督該部門的三名委員在每次路演開始時都會進行演講，概括介紹該部門的工作、近期取得的成功，以及未來工作規劃。演講結束後，委員會回答了公眾的提問和回饋。

部門將繼續舉辦公眾參與活動，向公眾介紹和教育其不同部門的工作、重點機構措施，以及公眾如何影響決策過程參與程式。

及時提供通知

所有程式開始後不久，該部門會發佈或指示發佈程式通知。每份通知都包含有關程式性質的詳細資訊、如何提交評論或參加公眾聽證會、如何申請語言服務以及其他聯繫資訊。

提交評論

可以通過以下方式提交對部門程式的評論：(1) 在公眾聽證會之前、期間和之後以書面或電子形式提交；或 (2) 在公眾聽證會上以口頭形式提供。以英語以外的語言提交的口頭和書面意見將被翻譯後在決策過程中予以考慮。該部門將為每種程式設定合理的意見回饋截止日期，同時會考慮到聽證會的性質及其與部門決策過程的關係。在涉及法定截止日期的情況下，該部門將指定書面和電子評論的截止日期，以滿足此類法定截止日期的要求。

納入選民的回饋（如適用）

該部門致力於確保在其決策過程中聽取各方意見，並認識到將環境正義納入我們所有工作的重要性。該部門將審查並考慮在程式中提交的所有評論，並在該程式中頒發的實質性命令中酌情處理這些意見。部門發佈的指令會記錄收到的意見以及部門對所述關鍵問題的立場。對於重要的程式，部門將努力在指令中附上一份附錄，總結並記錄收到的公眾意見、哪些意見被採納、哪些意見未被採納，以及簡短的解釋說明。

全州出版物

該部門在其程式中發佈最終命令（包含具有先例價值的裁決或其他決定），並將其提供給已建立的服務清單或（如適用）該程式的分發清單。該部門將命令發佈在該特定程式的線上檔案室中，可通過以下連結訪問：<https://eeaonline.eea.state.ma.us/DPU/Fileroom/dockets/bynumber>。在某

些情況下，該部門會為程式建立專門的網頁或在 DPU 主頁上提供指向命令的連結。該部門將會增強其線上檔案室，使其內容更易於訪問和搜索。部門將在其網站上張貼指令的翻譯版本和此網站上提供的其他材料，並視情況將此類材料發送至服務和配送名單。

社會法律圖書館也出版了命令的副本，聯邦秘書在麻塞諸塞州登記冊上公佈了規則制定。

維護關係和/或跟進選民

該部門通過其環境正義和公眾參與主任、政府事務主任和通訊主任開展持續的外展工作。

使用資訊庫

[檔案室](#)（[The File Room](#)）是一個公開的中央資訊儲存庫。部門目前正在改進其檔案室，以便讓公眾更便利地流覽、查詢和搜索與程式相關的資訊。若在程式中加入個人身份資訊或記錄中包含的資訊，可應要求進行編輯或刪除。除了檔案室之外，部門還會在其網站及社交媒體上發佈有關程式、活動及服務的相關資訊。部門還定期維護並更新一份特定議題相關的利害關係人名單，包括全州、區域及當地的社區組織。部門將盡全力定期更新此名單，以確保其反映最新及活躍的組織狀況。

該部門通過其公共記錄團隊提供公共記錄。

使用替代性媒體管道

在適當的情況下，該部門要求在其他語言的報紙上發佈內容和進行宣傳。該部門擁有一份替代媒體名單。

VIII. 實施公眾參與計劃指南

該部門將向所有工作人員提供此計劃的副本，並開展如下所述的工作人員培訓。

工作人員培訓

此計劃將：

- 在內部面向所有工作人員發佈，工作人員將定期收到有關該文件的提醒；
- 作為入職流程的一部分，將其納入新員工入職-培訓；
- 向管理層進行介紹，以便他們充分知曉和瞭解該計劃，強調該計劃的重要性並確保工作人員實施該計劃；以及
- 在培訓期間向與公眾接觸的部門工作人員介紹公眾參與的最佳實踐。

環境正義和公眾參與主任將至少每年一次或根據需要更頻繁地領導工作人員培訓，並通知部門工作人員參加其他機構提供的額外培訓。DPU 將確保所有工作人員（視情況而定）均已接受有關這些流程和程式的適當培訓。DPU 將繼續為所有 DPU 員工和承包商提供反偏見和文化能力培訓，並確保此類培訓成為新員工和承包商入職流程的常規組成部分。

IX. 監控和審查公眾參與計劃

該部門將至少每隔兩年或根據需要更頻繁地審查並更新該計劃，以反映吸取的教訓和利害關係人的意見。 審查將評估以下方面：

- 所服務群體的構成或需求是否發生了重大變化；
- 部門工作人員是否知道並瞭解該計劃；
- 其他程式或服務是否需要應用該計劃；
- 確定與應用該計劃相關的任何問題或難題；以及
- 確定任何建議的行動，以實現對部門程式、計劃、服務、活動和材料更靈敏、更有效的訪問。

計劃有效性的監控工作可能包括以下內容：

- 分析當前和之前的公眾參與資料；
- 調查工作人員使用該計劃的頻率，他們是否認為應對計劃進行更改，以及他們是否認為該計劃滿足了公眾的需求；以及
- 尋求並監控社區組織、法律服務及其他利益相關者對計劃有效性以及部門在確保有意義地訪問部門程式、計劃、服務、活動和材料方面的有效性和績效的回饋。

X. 問題/投訴

該部門將通過開展徹底調查、實施必要的糾正措施、徵求回饋以及與投訴人溝通等方式來回應公眾有關此計劃的問詢和投訴。

可在被指控拒絕該計劃利益後的六個月內向該部門的環境正義和公眾參與主任提出有關該計劃實施情況的投訴。 書面投訴可提交至：

Veena Dharmaraj, 環境正義和公眾參與主任
公共事業部門
One South Station
Boston, MA 02110
電子郵件: Veena.Dharmaraj@mass.gov
電話: 617-305-3779