



Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Năng Lượng và Môi Trường

SỞ TIỆN ÍCH CÔNG CỘNG
KẾ HOẠCH CÓ SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG
VÀ
HƯỚNG DẪN THAM GIA VÀ TIẾP CẬN CỘNG
ĐỒNG
2024

Mục Lục

- I. GIỚI THIỆU..... 6
- II. MỤC ĐÍCH..... 6
- III. CHÍNH SÁCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG 6
- IV. XÁC ĐỊNH CỘNG ĐỒNG SẼ BỊ TÁC ĐỘNG BỞI QUÁ TRÌNH RA QUYẾT ĐỊNH CỤ THỂ..... 6
 - Công Cụ Sàng Lọc Công Bằng Khí Hậu và Kinh Tế (Công Cụ CJEST)..... 7
 - Công Cụ Sàng Lọc Công Bằng Môi Trường của EPA (Công Cụ Sàng Lọc EJ) 7
 - Công Cụ Sàng Lọc Cộng Đồng Công Bằng Môi Trường MA..... 7
 - Công Cụ Ngôn Ngữ Tại Massachusetts 7
 - Công Cụ Công Bằng Môi Trường của Sở Y Tế Công Cộng (Công Cụ EJ của DPH) 7
- V. ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VỀ KẾ HOẠCH CÓ SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG HOẶC TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG..... 7
 - Xác Định và Phát Triển Chiến Lược Sự Tham Gia Của Cộng Đồng cho các Hành Động, Hoạt Động và/hoặc Chương Trình Chính của Cơ Quan 8
 - Sử Dụng Quyền Quyết Định Của Cơ Quan để Yêu Cầu hoặc Không Yêu Cầu Kế Hoạch Có Sự Tham Gia Của Cộng Đồng..... 9
- VI. CÁC YẾU TỐ CHÍNH ĐỂ THỰC HIỆN TIẾP CẬN CỘNG ĐỒNG HOẶC SỰ THAM GIA CỦA CÔNG CHÚNG9
 - Thời Điểm Cần Kêu Gọi Xây Dựng Kế Hoạch Có Sự Tham Gia Của Cộng Đồng cho các Hành Động, Hoạt Động và/hoặc Chương Trình Chính của Cơ Quan 10
 - Xác Định Ngôn Ngữ Được Sử Dụng Bởi Những Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP)..... 10
 - Dịch Tài Liệu:..... 11
 - Dịch Vụ Thông Dịch (Trực Tuyến hoặc Trực Tiếp)..... 12
 - Thời Gian và Địa Điểm của Các Cuộc Họp Công Khai..... 12
 - Cuộc Họp Từ Xa/Trực Tuyến 12
 - Sắp Xếp Chỗ Ở theo Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (“ADA”)..... 13
- VII. PHƯƠNG PHÁP TỐT NHẤT VỀ SỰ THAM GIA 13
 - Thông Báo Cho Thành Viên về Các Hành Động, Hoạt Động và/hoặc Chương Trình Chính của Cơ Quan 13
 - Tham Vấn với Thành Viên về các Hành Động, Hoạt Động và/hoặc Chương Trình Chính của Cơ Quan . 14
 - Cung Cấp Thông Báo Kịp Thời 15
 - Lồng Ghép Phản Hồi từ Thành Viên (Nếu Có Thể)..... 15
 - Ấn Phẩm Toàn Tiểu Bang 15
 - Duy Trì Mối Quan Hệ và/hoặc Theo Dõi với Thành Viên 16
 - Sử Dụng Kho Lưu Trữ Thông Tin 16

Sử Dụng Phương Tiện Truyền Thông Thay Thế	16
VIII. TRIỂN KHAI HƯỚNG DẪN KẾ HOẠCH CÓ SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG	16
Đào Tạo Nhân Viên	16
IX. THEO DÕI VÀ RÀ SOÁT KẾ HOẠCH CÓ SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG.....	17
X. CÂU HỎI/KHIẾU NẠI	17

ĐỊNH NGHĨA

Sở hoặc DPU: Sở Tiềm Ích Công Cộng Massachusetts.

Bộ Phận: Một chi nhánh của Sở chịu trách nhiệm giám sát một chức năng cụ thể của Sở.

Cộng Đồng Công Bằng Môi Trường (hoặc “EJ”): Một khu vực lân cận đáp ứng 1 hoặc nhiều tiêu chí sau: (i) Thu nhập trung bình hàng năm của hộ gia đình không quá 65% mức thu nhập hộ gia đình trung bình hàng năm trên toàn tiểu bang; (ii) dân tộc thiểu số chiếm 40% dân số trở lên trong cộng đồng; (iii) có từ 25% trở lên số hộ gia đình không thông thạo tiếng Anh; hoặc (iv) dân tộc thiểu số chiếm 25% dân số trở lên và thu nhập hộ gia đình trung bình hàng năm của khu vực chính quyền tự quản không vượt quá 150% mức thu nhập trung bình hàng năm của hộ gia đình trên toàn tiểu bang.¹

Cán Bộ Điều Trần: Luật sư do Ủy Ban chỉ định², theo Luật Chung c. 25, § 4, để chủ trì một thủ tục tố tụng của Sở.

Thông dịch: Hành động nghe, hiểu, phân tích và xử lý cuộc giao tiếp nói bằng một ngôn ngữ (ngôn ngữ nguồn) và sau đó trung thực³ diễn đạt lại bằng miệng sang một ngôn ngữ nói khác (ngôn ngữ đích) trong khi vẫn giữ nguyên nghĩa. Đối với những cá nhân có khuyết tật nhất định ảnh hưởng đến giao tiếp, điều này có thể bao gồm việc hiểu, phân tích và xử lý cuộc giao tiếp nói hoặc ký hiệu bằng ngôn ngữ nguồn và truyền tải trung thực thông tin đó thành ngôn ngữ đích được nói, chú thích hoặc ký hiệu, đồng thời vẫn giữ nguyên nghĩa đó.

Tiếp Cận Ngôn Ngữ: Cung cấp cho người LEP khả năng tiếp cận có ý nghĩa với các dịch vụ tương tự như người nói tiếng Anh.

Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (“LEP”): Cá nhân có ngôn ngữ chính không phải là Tiếng Anh và có khả năng đọc, nói, viết hoặc hiểu Tiếng Anh hạn chế.

Hành Động Chính Của Cơ Quan: Bất kỳ quy trình xây dựng quy tắc, xét xử, điều tra hoặc bất kỳ hành động nào dựa vào toàn bộ hoặc một phần các quá trình ra quyết định đáng kể.

Tiếp Cận Có Ý Nghĩa: Hỗ trợ ngôn ngữ giúp giao tiếp chính xác, kịp thời và hiệu quả mà không mất phí cho người có LEP cần hỗ trợ để loại bỏ rào cản giao tiếp, như thông dịch ngôn ngữ ký hiệu, phụ đề thời gian thực hoặc các hình thức giao tiếp để tiếp cận khác theo yêu cầu của Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, được sửa đổi; Mục 504 của Đạo Luật Phục Hồi năm 1973, Đạo Luật Phân Biệt Đối Xử về Độ Tuổi năm 1975, Tiêu Đề IX của Sửa Đổi Giáo Dục năm 1972 và Mục 13 của Sửa Đổi Trong Đạo Luật Kiểm Soát Ô Nhiễm Nước Liên Bang năm 1972 (gọi chung là “các luật chống phân biệt đối xử của liên bang”). Tiếp cận có ý nghĩa là việc tiếp cận không bị chậm trễ, hạn chế hoặc kém hơn đáng kể so với các chương trình hoặc dịch vụ được cung cấp cho cá nhân thông thạo tiếng Anh.

¹ Một Đạo Luật Hướng Đến Lộ Trình Hệ Tiếp Theo cho Chính Sách Khí Hậu của Massachusetts, (2021), Đạo Luật Chương 8, Mục 62

² Sở được giám sát bởi ba-thành viên của Ủy Ban Tiềm Ích Khối Thịnh Vượng Chung của Giám Đốc Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Về Năng Lượng và Môi Trường chỉ định với sự chấp thuận của Thống Đốc. Giám Đốc chỉ định một trong các Ủy Viên làm chủ tịch. G.L. c. 25, § 2; [xem thêm https://www.mass.gov/info-details/the-dpu-commission](https://www.mass.gov/info-details/the-dpu-commission) (truy cập gần đây nhất vào ngày 20 tháng 06 năm 2024).

³ Thông dịch chính xác và đầy đủ mà không thêm hoặc bớt nghĩa.

Sự Tham Gia Có Ý Nghĩa: Tất cả các khu vực lân cận đều có quyền và cơ hội tham gia vào việc ra quyết định về năng lượng, biến đổi khí hậu và môi trường, bao gồm đánh giá nhu cầu, lập kế hoạch, triển khai, tuân thủ và thực thi, và đánh giá. Các khu vực lân cận được tạo điều kiện và hỗ trợ hành chính để tham gia đầy đủ thông qua giáo dục và đào tạo; được chính phủ đảm bảo tính minh bạch/trách nhiệm giải trình đối với ý kiến của cộng đồng; và được khuyến khích phát triển trách nhiệm quản lý về môi trường, năng lượng và biến đổi khí hậu.

Khu Vực Lân Cận: Nhóm khu vực điều tra dân số theo định nghĩa của Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ, không bao gồm những cá nhân sống trong ký túc xá đại học và những người được ủy quyền chính thức, được giám sát, chăm sóc hoặc giam giữ, bao gồm các nhà tù liên bang, tiểu bang hoặc quốc gia.⁴

Kế Hoạch Có Sự Tham Gia Của Cộng Đồng (“PIP”): Một PIP (hoặc PIP cụ thể cho dự án) là một kế hoạch công khai nhằm đảm bảo lập kế hoạch và sự tham gia của cộng đồng cụ thể cho một dự án hoặc đề xuất đang chờ xử lý trước Sở.

Biên dịch: Quá trình chuyển đổi văn bản viết từ ngôn ngữ nguồn sang văn bản viết tương đương bằng ngôn ngữ đích một cách trung thực nhất có thể, đồng thời duy trì phong cách, giọng điệu và ý định của văn bản, đồng thời xem xét sự khác biệt về văn hóa và phương ngữ.

Tài Liệu Quan Trọng: Tài liệu quan trọng là tài liệu chứa thông tin quan trọng để nhận dịch vụ hoặc cung cấp nhận thức về quyền, hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

⁴ Chính Sách EJ (cập nhật năm 2021) tại 4-5.

I. GIỚI THIỆU

Sở Tiện Ích Công Cộng (“DPU” hoặc “Sở”) là một cơ quan xét xử được giám sát bởi một ủy ban gồm có ba thành viên. Sở chịu trách nhiệm giám sát các công trình điện, khí đốt tự nhiên và cấp nước thuộc sở hữu của nhà đầu tư trong Khối Thịnh Vượng Chung. Ngoài ra, Sở còn quản lý sự an toàn của các công ty xe buýt, công ty vận chuyển và công ty mạng lưới giao thông. Chúng tôi cũng giám sát sự an toàn của đường ống dẫn khí đốt tự nhiên. Sở cũng có trách nhiệm giám sát an toàn thiết bị và hoạt động của Cơ Quan Giao Thông Vịnh Massachusetts (“MBTA”) với tư cách là Cơ Quan Giám Sát An Toàn Tiểu Bang (“SSOA”). Sở chịu trách nhiệm phát triển các giải pháp thay thế cho quy định truyền thống, giám sát chất lượng dịch vụ và bố trí các cơ sở năng lượng nhất định.

Nhiệm vụ của DPU là đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng được bảo vệ và các công ty tiện ích đang cung cấp dịch vụ đáng tin cậy nhất với chi phí thấp nhất có thể. Sở tìm cách nâng cao tính an toàn, bảo mật, độ tin cậy của dịch vụ, khả năng chi trả, công bằng và giảm phát thải khí nhà kính.

II. MỤC ĐÍCH

Sở phục vụ cho một cộng đồng đa dạng các lứa tuổi và nguồn gốc ngôn ngữ khác nhau, và công việc của Sở ảnh hưởng đến hầu hết mọi người ở Khối Thịnh Vượng Chung Massachusetts. Mục đích của kế hoạch này là đảm bảo quyền tiếp cận có ý nghĩa vào các thủ tục tố tụng, dịch vụ, chương trình, hoạt động và tài liệu của Sở cho tất cả mọi người, không phân biệt giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tín ngưỡng, nguồn gốc quốc gia (bao gồm cả trình độ tiếng Anh hạn chế), bản dạng giới, thu nhập, giai cấp, tình trạng khuyết tật, tuổi tác, khuynh hướng tính dục, dân tộc, thông tin di truyền, tổ tiên hoặc tình trạng cựu chiến binh. PIP này xác nhận cam kết loại bỏ các rào cản đối với quyền tiếp cận và tham gia có ý nghĩa cho tất cả mọi người.

PIP này cung cấp một khung cho sự tham gia hiệu quả và ý kiến góp ý có ý nghĩa của công chúng, đồng thời nỗ lực loại bỏ các rào cản đối với những có trình độ tiếng Anh hạn chế (“LEP”) và những người khuyết tật.

III. CHÍNH SÁCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Việc tuân thủ kế hoạch này sẽ thúc đẩy việc tuân thủ luật chống phân biệt đối xử của Liên Bang (ví dụ: Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964), các luật chống phân biệt đối xử của tiểu bang, Lệnh Hành Pháp 526, Lệnh Hành Pháp 552 và Lệnh Hành Pháp 615. Chính sách này áp dụng cho tất cả các Bộ Phận trong Sở và cho toàn bộ cơ quan.

IV. XÁC ĐỊNH CỘNG ĐỒNG SẼ BỊ TÁC ĐỘNG BỞI QUÁ TRÌNH RA QUYẾT ĐỊNH CỤ THỂ

Sử dụng các công cụ được mô tả dưới đây và theo quy trình được mô tả trong Mục V, Sở sẽ xác định khi nào một cộng đồng có thể cần lập kế hoạch và tham gia toàn diện hơn do tình trạng là một cộng đồng EJ (công bằng môi trường) và đảm bảo rằng nhân viên thực hiện các biện pháp thích hợp để thu hút các thành viên cộng đồng đó tham gia vào quá trình ra quyết định. Đánh giá cộng đồng EJ được kích hoạt khi một quy tắc hoặc hành động được đề xuất có khả năng gây tác động không cân xứng (tức là gây ra rủi ro cho sức khỏe cộng đồng hoặc môi trường trong một khu vực lân cận) đối với một cộng đồng EJ. Sở sẽ chủ yếu sử dụng Công Cụ Sàng Lọc Cộng Đồng Công Bằng Môi Trường Massachusetts, Công Cụ Ngôn Ngữ Tại Massachusetts, và Công Cụ Công Bằng Môi Trường của Sở Y Tế Công Cộng Massachusetts để đánh giá tác

động tiềm tàng của dự án đối với các cộng đồng EJ. Các công cụ liên bang được tham chiếu bên dưới sẽ được sử dụng để thu thập thêm thông tin khi cần thiết.

[Công Cụ Sàng Lọc Công Bằng Khí Hậu và Kinh Tế \(Công Cụ CJEST\)](#)

Công Cụ Sàng Lọc Công Bằng Khí Hậu và Kinh Tế liên bang cung cấp dữ liệu về các vùng điều tra dân số bị quá tải và thiếu thốn, được công nhận là các cộng đồng thiệt thòi của liên bang. Sở sẽ truy cập công cụ này để xác định xem có bất kỳ cộng đồng thiệt thòi nào không được coi là cộng đồng EJ của Massachusetts hay không. Nếu có, Sở sẽ thực hiện các hành động nhằm thu hút các cộng đồng thiệt thòi này tham gia vào quá trình ra quyết định.

[Công Cụ Sàng Lọc Công Bằng Môi Trường của EPA \(Công Cụ Sàng Lọc EJ\)](#)

Công Cụ Sàng Lọc Công Bằng Môi Trường của Cơ Quan Bảo Vệ Môi Trường Hoa Kỳ cung cấp một bộ dữ liệu và phương pháp nhất quán trên toàn quốc để kết hợp các chỉ số môi trường và kinh tế xã hội. Sở sẽ truy cập công cụ này để xác định xem có dữ liệu nào có thể cung cấp thông tin kết quả của một thủ tục tố tụng hay không. Nếu có, Sở sẽ tham khảo công cụ này trong các câu hỏi của mình đối với các bên để thu thập bằng chứng trên hồ sơ sẽ được coi là một phần của quyết định của cơ quan.

[Công Cụ Sàng Lọc Cộng Đồng Công Bằng Môi Trường MA](#)

Sở sẽ truy cập Trình Xem Công Bằng Môi Trường Massachusetts, là một bản đồ tương tác hiển thị các nhóm khối điều tra dân số EJ năm 2020, dựa trên các tiêu chí nhân khẩu học được phát triển bởi Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Về Năng Lượng và Môi Trường (“EEA”) của tiểu bang. Nếu Sở xác định rằng một cộng đồng EJ có khả năng bị ảnh hưởng bởi một thủ tục tố tụng, Sở sẽ thực hiện các hành động nhằm thu hút cư dân của các cộng đồng EJ này tham gia vào quá trình ra quyết định.

[Công Cụ Ngôn Ngữ Tại Massachusetts](#)

Công cụ Ngôn Ngữ Tại Massachusetts là một bản đồ hiển thị các vùng điều tra dân số mà ít nhất 5% cộng đồng có người nói báo cáo rằng họ không nói tiếng Anh “tốt lắm”, nhằm xác định nhu cầu biên dịch và thông dịch. Bằng cách nhấp vào một khu vực, Sở có thể xác định các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh được sử dụng trong một khu vực có đề xuất để cơ quan xem xét hoặc Sở bắt đầu một cuộc điều tra theo cách nhất quán với Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Sở.

[Công Cụ Công Bằng Môi Trường của Sở Y Tế Công Cộng \(Công Cụ EJ của DPH\)](#)

Sở sẽ truy cập công cụ Công Bằng Môi Trường của Sở Y Tế Công Cộng Massachusetts, được phát triển để cung cấp thông tin cho một loạt các hoạt động như định vị cơ sở và quyết định về cấp phép, dọn dẹp các Cánh Đồng Nâu, rà soát Đạo Luật Chính Sách Môi Trường Massachusetts, đơn xin tài trợ, dự án giao thông và đánh giá tác động liên quan đến cộng đồng, sức khỏe hoặc khí hậu. Sở sẽ truy cập công cụ này để xác định xem có dữ liệu nào có thể cung cấp thông tin kết quả của một thủ tục tố tụng hay không, đặc biệt trong bối cảnh định vị và các thủ tục tố tụng lập kế hoạch tiện ích liên quan đến khí hậu. Nếu có, Sở sẽ tham khảo công cụ này trong các câu hỏi của mình đối với các bên để thu thập bằng chứng trên hồ sơ để thông báo về quyết định của Sở.

V. ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VỀ KẾ HOẠCH CÓ SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG HOẶC TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG

Nếu một quy tắc hoặc hành động được đề xuất có khả năng gây ra tác động không cân xứng đối với một cộng đồng EJ, Sở sẽ thực hiện các biện pháp để tăng cường nỗ lực sự tham gia của công chúng và tham

gia vào tiếp cận có ý nghĩa. Lệnh của Sở [thiết lập chính sách phân bậc và tiếp cận](#) (Tăng Cường Nhận Thức và Sự Tham Gia Của Cộng Đồng, D.P.U. 21-50-A (ngày 23 tháng 2 năm 2024)) xác định những thủ tục tố tụng cần mức độ công bố và tiếp cận lớn hơn, và các thủ tục để tăng cường nhận thức và sự tham gia của cộng đồng vào các thủ tục tố tụng của mình. Các thủ tục tố tụng như các vụ kiện về phân phối giá cơ sở, sáp nhập và các khiếu nại liên quan đến những thay đổi chính sách quan trọng hoặc những thay đổi cơ bản về quy trình sẽ nhận được mức độ công bố và tiếp cận cao nhất. Ngoài ra, các thủ tục tố tụng có các đặc điểm sau cũng sẽ yêu cầu mức độ công bố và tiếp cận lớn hơn: (1) một tác động đặc biệt và cụ thể đến một cộng đồng EJ trong một khu vực địa lý cụ thể nằm trong phạm vi cung cấp dịch vụ của người đệ trình không được chia sẻ bởi toàn bộ phạm vi cung cấp dịch vụ (ví dụ: việc đặt một trạm biến áp hoặc tấm pin năng lượng mặt trời trong một cộng đồng EJ); và (2) một tác động đáng kể đến an toàn, bảo mật, độ tin cậy của dịch vụ, khả năng chi trả, công bằng hoặc phát thải khí nhà kính.

Xác Định và Phát Triển Chiến Lược Sự Tham Gia Của Cộng Đồng cho các Hành Động, Hoạt Động và/hoặc Chương Trình Chính của Cơ Quan

Sở trân trọng sự tham gia có ý nghĩa của cộng đồng trong các thủ tục tố tụng, hành động và dịch vụ chính và đang sử dụng các công cụ khác nhau để tăng cường tiếp cận cộng đồng và khuyến khích sự tham gia của công chúng.

Sở hiểu tầm quan trọng của việc làm cho tài liệu quan trọng dễ tiếp cận với tất cả mọi người, bất kể rào cản ngôn ngữ. Để đạt được điều này, chúng tôi sẽ tuân theo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAP) mới nhất để dịch tài liệu và cung cấp dịch vụ thông dịch sang các ngôn ngữ có liên quan. Sở cũng duy trì một trang web với thông tin hữu ích cho các cộng đồng EJ, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Thông tin liên hệ với Giám Đốc Bộ Phận Công Bằng Môi Trường và Sự Tham Gia Của Công Chúng của Sở;
- Liên kết đến Chiến Lược EJ của EEA;
- Liên kết đến Chiến Lược EJ của DPU;
- Liên kết đến Chính Sách EJ của EEA;
- Liên kết đến trang web EJ của EEA;
- Liên kết đến Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Sở;
- Liên kết đến Biểu Mẫu Khiếu Nại Không Phân Biệt Đối Xử Tiêu Đề VI của DPU;
- Thông tin cho những cá nhân không nói tiếng Anh và những người có trình độ tiếng Anh hạn chế về việc yêu cầu dịch vụ phiên dịch và biên dịch;
- Bản dịch các tài liệu quan trọng liên quan đến quyền của người tiêu dùng; và
- Danh sách không đầy đủ các liên kết hữu ích trên trang web của Sở để giúp khách hàng điều hướng hóa đơn năng lượng của họ. Các liên kết như vậy có thể bao gồm thông tin về các chương trình ưu đãi năng lượng và các chương trình quản lý thu hồi.

Ngoài những điều được nêu trên, Sở đã phát triển hoặc đang trong quá trình phát triển các chiến lược sau để tham gia với cộng đồng thông qua tiếp cận trực tiếp và giáo dục nhằm tạo điều kiện cho sự hiểu biết sâu hơn về các quy trình của DPU và khuyến khích sự tham gia rộng hơn vào các vấn đề trước Ủy Ban:

- Hoàn thiện một chính sách về các quy trình thông báo nâng cao để tăng cường nhận thức và sự tham gia của công chúng vào các thủ tục tố tụng của Sở;
- Bao gồm nhiều ngôn ngữ đơn giản hơn trong các thông báo của mình nhằm cung cấp thông tin cho công chúng về các thủ tục tố tụng trước Sở;

- Thiết lập các tiêu chuẩn cho những người đệ trình trước Sở để nộp bản tóm tắt đề xuất bằng ngôn ngữ đơn giản của họ;
- Yêu cầu các công ty phân phối cung cấp phân tích tác động hóa đơn đối với các cộng đồng EJ trong các thủ tục tố tụng về phân phối giá cơ sở;
- Phát triển các tiêu chuẩn mô tả thời điểm Sở sẽ tóm tắt ý kiến của công chúng trong các lệnh của mình;
- Yêu cầu các công ty phân phối theo dõi và báo cáo về các chỉ số hiệu suất liên quan đến EJ, mà Sở sẽ đăng trên trang web;
- Cung cấp nhiều tài liệu giáo dục hơn trên trang web;
- Thúc đẩy đào tạo nhân viên về tiếp cận ngôn ngữ và các vấn đề EJ; và
- Phân công nhân viên đóng vai trò là liên lạc viên EJ với các cơ quan tiểu bang khác và là đầu mối liên hệ EJ để xử lý các thắc mắc liên quan đến sự tham gia của các cộng đồng EJ và tiếp cận ngôn ngữ.

Sử Dụng Quyền Quyết Định Của Cơ Quan để Yêu Cầu hoặc Không Yêu Cầu Kế Hoạch Có Sự Tham Gia Của Cộng Đồng

Như đã nêu ở trên, Sở đã thiết lập các tiêu chí để xác định những thủ tục tố tụng của mình cần có mức độ công bố và tiếp cận lớn hơn. Đối với bất kỳ thủ tục tố tụng, hành động hoặc dịch vụ nào, Sở có thể xem xét các hoàn cảnh cụ thể để cần có một PIP cụ thể cho dự án.

VI. CÁC YẾU TỐ CHÍNH ĐỂ THỰC HIỆN TIẾP CẬN CỘNG ĐỒNG HOẶC SỰ THAM GIA CỦA CÔNG CHÚNG

Quy trình sự tham gia của công chúng của Sở nên dễ tiếp cận với tất cả mọi người, không phân biệt giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tín ngưỡng, nguồn gốc quốc gia (bao gồm cả trình độ tiếng Anh hạn chế), bản dạng giới, thu nhập, giai cấp, tình trạng khuyết tật, tuổi tác, khuynh hướng tính dục, dân tộc, thông tin di truyền, tổ tiên hoặc tình trạng cựu chiến binh.

Tăng cường sự tham gia của công chúng có nghĩa là Sở sẽ cân nhắc sử dụng các phương tiện truyền thông thay thế, như báo chí cộng đồng hoặc đa dạng, và các phương tiện truyền thông khác như đài phát thanh, dịch tài liệu sang các ngôn ngữ khác và cung cấp dịch vụ thông dịch trong các cuộc họp công khai.

Sở có thể khuyến nghị những người đề xuất dự án xem xét liệu các nỗ lực tiếp cận có cần bao gồm một thành phần giáo dục để đảm bảo các thành viên cộng đồng có thông tin cần thiết để đánh giá tác động tiềm năng của một dự án hay không.

Tất cả thông báo về hồ sơ sẽ bao gồm thông tin về cách yêu cầu dịch vụ thông dịch và/hoặc biên dịch cho những người LEP trong 10 ngôn ngữ hàng đầu. Sở sẽ cố gắng đảm bảo các thông báo bằng tiếng Anh thông báo về các cơ hội tham gia công chúng có chứa ngôn ngữ đơn giản để cung cấp thông tin cho công chúng về thủ tục tố tụng và hỗ trợ biên dịch hiệu quả sang các ngôn ngữ khác.

Sở sẽ tổ chức các sự kiện tham gia cộng đồng để thông báo và giáo dục cộng đồng về công việc của các Bộ Phận khác nhau, các hành động chính của cơ quan và cách các thành viên của cộng đồng có thể tham gia vào các thủ tục tố tụng.

Thời Điểm Cần Kêu Gọi Xây Dựng Kế Hoạch Có Sự Tham Gia Của Cộng Đồng cho các Hành Động, Hoạt Động và/hoặc Chương Trình Chính của Cơ Quan

Như đã nêu ở trên, Sở đã thiết lập các tiêu chí để xác định những thủ tục tố tụng của mình cần có mức độ công bố và tiếp cận lớn hơn. Nếu Sở xác định rằng một PIP cụ thể cho dự án là cần thiết cho bất kỳ thủ tục tố tụng, hành động hoặc dịch vụ nào, Sở sẽ xem xét các hoàn cảnh cụ thể của dự án khi phát triển PIP cho dự án đó.

Xác Định Ngôn Ngữ Được Sử Dụng Bởi Những Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP)

Trước khi lên lịch tổ chức phiên điều trần công khai cho một số thủ tục tố tụng phức tạp hoặc quan trọng (ví dụ: thủ tục tố tụng về phân phối giá cơ sở và điều tra toàn tiểu bang), Sở sẽ sử dụng dữ liệu Khảo Sát Cộng Đồng Mỹ của Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ hiện tại các công cụ lập bản đồ tương tác liên quan đến công bằng môi trường và ngôn ngữ được sử dụng để xác định các ngôn ngữ áp dụng mà thông báo và tài liệu liên quan sẽ được biên dịch và ngôn ngữ sẽ được cung cấp dịch vụ thông dịch tại các phiên điều trần công khai (xem các công cụ được tham chiếu trong Mục IV ở trên). Cụ thể, Sở sẽ tìm cách cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ bằng cách biên dịch và thông dịch sang các ngôn ngữ thường được sử dụng trong khu vực dịch vụ được áp dụng. Tùy thuộc vào tính chất của thủ tục tố tụng và nhu cầu của các cộng đồng có khả năng bị ảnh hưởng, Sở sẽ cố gắng cung cấp dịch vụ biên dịch và thông dịch sang nhiều ngôn ngữ hơn số ngôn ngữ thường được sử dụng.

Tham vấn dữ liệu có sẵn từ Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ

Hướng dẫn truy cập dữ liệu Khảo Sát Cộng Đồng Mỹ của Cục Điều Tra Dân Số như sau:

- a. Truy cập trang web của Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ tại: <https://data.census.gov>.
- b. Nhập mã B16001 (đối với “Ngôn Ngữ Nói Ở Nhà theo Khả Năng Nói Tiếng Anh đối với Nhóm Dân Số từ 5 Tuổi Trở Lên”) vào ô tìm kiếm rồi nhấn nhập.
- c. “Bộ Lọc” được hiển thị ở góc trái của trang. Nhấp vào “Chủ Đề”. Sau đó nhấp vào “Nhóm Cộng Đồng và Con Người”. Tiếp theo, chọn “Ngôn Ngữ Nói Ở Nhà”.
- d. Quay lại Bộ Lọc và nhấp vào “Khu Vực Địa Lý”. Nhấp vào “Phân Khu Quận”. Sau đó cuộn xuống để chọn “Massachusetts”.
- e. Danh sách tất cả các quận sẽ xuất hiện. Chọn quận thích hợp.
- f. Tiếp theo, chọn thành phố/thị trấn thích hợp dưới phân khu quận.
- g. Quay lại Bộ Lọc và nhấp vào “Năm”. Chọn năm gần nhất (hiện tại là 2022).
- h. Đi tới thanh công cụ bên dưới ô tìm kiếm và nhấp vào “Bảng”.
- i. Một bảng sẽ xuất hiện ở phía bên phải của trang hiển thị tổng dân số của thành phố hoặc thị trấn với bảng phân tích chi tiết về các ngôn ngữ được cư dân sử dụng và số cư dân “nói tiếng Anh không tốt lắm”.
- j. Để xuất dữ liệu dưới dạng bảng tính excel, nhấp vào dấu ba chấm dưới “Thêm Công Cụ” ở góc phải và chọn “Excel”.

Nhân viên sẽ sử dụng công cụ Ngôn Ngữ Tại Massachusetts để xác định nhu cầu dịch thuật và thông dịch.

Tham Vấn Với Các Tổ Chức Dựa Vào Cộng Đồng

Đối với các thủ tục tố tụng được xác định là cần có sự công bố và tiếp cận lớn hơn, như đã nêu ở trên, Sở yêu cầu những người đệ trình làm việc với các bên liên quan trong các cộng đồng bị ảnh hưởng để phát triển kế hoạch tiếp cận và xác định các nền tảng hoặc địa điểm để công bố thông báo. Những người đệ trình phải tiếp cận các nhà lãnh đạo thành phố và cộng đồng ít nhất 30 ngày trước khi nộp đơn lên Sở hoặc giải thích lý do tại sao việc tiếp cận như vậy không thể thực hiện trong khoảng thời gian đó. Ngoài ra, Sở sẽ tham khảo ý kiến của các thành phố và các tổ chức địa phương như hội đồng/ủy ban, trường học, nơi thờ tự, trung tâm người cao tuổi và các tổ chức cộng đồng cụ thể khác tùy theo từng trường hợp đối với các thủ tục tố tụng cụ thể của từng thành phố, chẳng hạn như thủ tục tố tụng tổng hợp của thành phố.

Đối với các thủ tục tố tụng quan trọng do Sở bắt đầu, Sở sẽ tiếp cận với các bên liên quan, bao gồm các tổ chức cộng đồng, để công bố các cơ hội cung cấp phản hồi.

Dịch Tài Liệu:

Để xác định các ngôn ngữ mà các tài liệu quan trọng cần được dịch, nhân viên sẽ tham khảo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ mới nhất của DPU. Sở cũng sẽ cố gắng cung cấp dịch vụ thông dịch và biên dịch theo yêu cầu, với điều kiện yêu cầu đó được thực hiện kịp thời trong bối cảnh của thủ tục tố tụng, do Sở quyết định trên từng trường hợp cụ thể. Các dịch vụ này được cung cấp miễn phí cho các cá nhân yêu cầu dịch vụ.

- Đối với các thủ tục do người đệ trình khởi xướng, Sở sẽ yêu cầu người đệ trình thuê dịch vụ thông dịch và biên dịch. Sở sẽ yêu cầu các dịch vụ do người đệ trình thuê phải bao gồm các thông dịch viên và biên dịch viên được đào tạo có kinh nghiệm và kiến thức kỹ thuật phù hợp về ngành.
- Đối với các thủ tục tố tụng do Sở khởi xướng, Sở sẽ tự thuê dịch vụ thông dịch và biên dịch. Sở sẽ cố gắng lựa chọn các nhà cung cấp dịch vụ thông dịch và biên dịch có kinh nghiệm và kiến thức kỹ thuật về ngành phù hợp.

Các tài liệu biên dịch sẽ được đăng trên trang web của Sở và bất kỳ trang web của người đệ trình có liên quan theo hướng dẫn của Sở.

Trang web của Sở được định dạng để cho phép dịch sang nhiều ngôn ngữ bằng chức năng dịch được tạo bởi AI trên trang. Người dùng có thể chọn ngôn ngữ mong muốn bằng cách sử dụng menu thả xuống và chọn “Chọn Ngôn Ngữ”, có thể truy cập được từ biểu tượng hình quả địa cầu trên thanh công cụ của trang web.

Sở sẽ cố gắng đăng các tài liệu quan trọng trên trang web theo định dạng cho phép dịch không chính thức sang nhiều ngôn ngữ bằng chức năng dịch trên trang. Sở cũng sẽ sử dụng các nền tảng mạng xã hội để cung cấp thông tin quan trọng được biên dịch và tăng cường thông điệp tới các cộng đồng có LEP.

Các cá nhân quan tâm có thể liên hệ với Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Sở để yêu cầu tài liệu biên dịch. Giám Đốc Bộ Phận Công Bằng Môi Trường và Sự Tham Gia Của Công Chúng của Sở sẽ phối hợp với tất cả các bộ phận để đánh giá các cơ hội cải thiện tiếp cận ngôn ngữ.

Dịch Vụ Thông Dịch (Trực Tuyến hoặc Trực Tiếp)

Sở cam kết đảm bảo các phiên điều trần công khai cho các thủ tục tố tụng và các sự kiện, phiên thảo luận kỹ thuật quan trọng đều dễ tiếp cận với tất cả mọi người, bất kể rào cản ngôn ngữ. Chúng tôi sẽ duy trì các thiết bị hỗ trợ nghe và thông dịch cho các phiên điều trần. Sở sẽ đảm bảo tất cả Cán Bộ Điều Trần của Sở đều được đào tạo về cách sử dụng và chức năng thích hợp của các thiết bị hỗ trợ nghe và thông dịch của Sở.

Sở sẽ xây dựng và duy trì danh sách các thuật ngữ kỹ thuật và pháp lý thường được sử dụng trong các vấn đề của Sở và cung cấp danh sách đó cho biên dịch và thông dịch viên. Sở sẽ cung cấp cho các thông dịch viên các tài liệu liên quan để họ có đủ cơ hội xem xét tài liệu trước sự kiện.

Bộ Phận Người Tiêu Dùng hiện có nhân viên nói tiếng Tây Ban Nha, tiếng Creole ở Cape Verde, tiếng Creole Haiti và tiếng Bồ Đào Nha sẵn sàng trả lời qua đường dây miễn phí. Hệ thống điện thoại tự động của Bộ Phận Người Tiêu Dùng cho phép người tiêu dùng lựa chọn bản ghi âm bằng tiếng Tây Ban Nha và/hoặc nhân viên nói tiếng Tây Ban Nha. Bộ Phận Người Tiêu Dùng của Sở sẽ định kỳ rà soát phân tích hệ thống trung tâm cuộc gọi và thông tin được thu thập thông qua hệ thống trung tâm tiếp nhận cuộc gọi tự động để xác định các lĩnh vực có thể cải thiện và, trong phạm vi có thể, cải thiện chức năng của hệ thống trung tâm tiếp nhận cuộc gọi tự động.

Sở có một nhà cung cấp dịch vụ thông dịch qua điện thoại cho nhân viên bằng hơn 200 ngôn ngữ để hỗ trợ công chúng gọi đến Sở. Nhân viên được hướng dẫn gọi đến dịch vụ ngôn ngữ, tự giới thiệu là nhân viên DPU và cung cấp mã khách hàng, yêu cầu ngôn ngữ cần thông dịch, sau đó đợi được kết nối với thông dịch viên. Trong một số trường hợp, nhân viên DPU có thể cần sắp xếp để gọi lại phối hợp với thông dịch viên. Có một số [nhà cung cấp tiểu bang](#) trên Hợp Đồng Toàn Tiểu Bang [PRF75](#). Tất cả nhân viên sẽ được tiếp cận và đào tạo về nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ qua điện thoại.

Thời Gian và Địa Điểm của Các Cuộc Họp Công Khai

Sở sẽ đảm bảo rằng các yếu tố được sử dụng để xác định thời gian, địa điểm, vị trí, thời lượng và an ninh tại các phiên điều trần và cuộc họp công khai được xây dựng và áp dụng theo cách không phân biệt đối xử. Hầu hết các phiên điều trần và cuộc họp của Sở được tổ chức tại Sở hoặc trực tuyến. Sở sẽ cố gắng tổ chức các cuộc họp lai để các cuộc họp kết hợp để giúp các công khai có thể tiếp cận được với nhiều người hơn. Khi lên lịch tổ chức các cuộc họp công khai ở những địa điểm khác, chẳng hạn như các phiên điều trần về phạm vi cung cấp dịch vụ, Sở cần xem xét thời gian tổ chức cuộc họp, tính khả dụng của phương tiện giao thông công cộng đến các địa điểm và liệu các địa điểm đó có thân thiện với trẻ em và phù hợp về văn hóa hay không. Khi có thể, Sở nên tổ chức các cuộc họp công khai ở những địa điểm mà các thành viên cộng đồng đã thường xuyên sử dụng và cảm thấy thoải mái khi đến. Sở sẽ tham khảo ý kiến của các bên tham gia thủ tục tố tụng, bao gồm những người đệ trình, Văn Phòng Tổng Chương Lý và phóng viên tòa án (nếu thích hợp). Sở sẽ cố gắng tổ chức kết hợp giữa cuộc họp ban ngày và ban đêm và cung cấp thông tin về cách tiếp cận và phương tiện giao thông đến địa điểm họp.

Cuộc Họp Từ Xa/Trực Tuyến

Sở hiện đang cung cấp tùy chọn cho các cuộc họp và phiên điều trần trực tuyến. Thông báo về các sự kiện này chứa thông tin chi tiết về cách công chúng có thể truy cập cuộc họp từ xa, bao gồm cả truy cập qua điện thoại.

Sắp Xếp Chỗ Ở theo Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (“ADA”)

Mục đích của việc tiếp cận đối với người khuyết tật là nhằm thúc đẩy sự hòa nhập và tối đa hóa khả năng tiếp cận bên cạnh việc tuân thủ các luật chống phân biệt đối xử của liên bang và đảm bảo rằng người khuyết tật về thị giác, nói, ngôn ngữ, thính giác hoặc khuyết tật khác có thể truyền đạt thông tin cho, giao tiếp với và nhận thông tin từ DPU. Người khuyết tật có thể yêu cầu các thiết bị phụ trợ hoặc công nghệ hỗ trợ khác nhau để tiếp cận ngôn ngữ và giao tiếp tùy theo nhu cầu chức năng của họ.

Văn phòng của Sở và các tòa nhà công cộng nơi tổ chức các cuộc họp bên ngoài đều dễ tiếp cận theo ADA. Theo yêu cầu, DPU sẽ cung cấp tính năng đọc màn hình cho người mù hoặc thị lực kém, cũng như văn bản thay thế để mô tả hình ảnh mà tính năng đọc màn hình không thể thông dịch. Theo yêu cầu, DPU cũng sẽ cung cấp dịch vụ Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (“ASL”) hoặc Biên Dịch Giao Tiếp Theo Thời Gian Thực (“CART”) cho người khiếm thính hoặc khó nghe.

Các yêu cầu điều chỉnh hợp lý nên được thực hiện ít nhất một tuần trước ngày diễn ra phiên điều trần công khai hoặc sự kiện và được gửi đến —Melixza Esenyie, Điều Phối Viên ADA theo số điện thoại 617-626 1282 hoặc eadiversity@mass.gov. Liên kết đến [Chính Sách của EEA/DPU về Đảm Bảo Tiếp Cận Có Ý Nghĩa cho Người Khuyết Tật được tìm thấy tại đây](#).

VII. PHƯƠNG PHÁP TỐT NHẤT VỀ SỰ THAM GIA

Đối với một số thủ tục tố tụng, như đã nêu ở trên, Sở đã triển khai các nỗ lực công bố và tiếp cận sau: công bố nổi bật trên trang web của người đệ trình; đăng báo; tiếp cận với những người quan tâm và danh sách dịch vụ; và tiếp cận các nhà lãnh đạo thành phố và cộng đồng. Sở đang cố gắng mở rộng danh sách này. Ngoài ra, Sở cố gắng tổ chức các phiên điều trần và cuộc họp ở những địa điểm mà các thành viên cộng đồng đã thường xuyên sử dụng và cảm thấy thoải mái khi đến, chẳng hạn như văn phòng công, thư viện và trung tâm cộng đồng.

Thông Báo Cho Thành Viên về Các Hành Động, Hoạt Động và/hoặc Chương Trình Chính của Cơ Quan

Sở tương tác với công chúng theo nhiều cách khác nhau. Các đầu mối liên hệ chính với công chúng là thông qua các Bộ Phận Người Tiêu Dùng, Pháp Lý, An Toàn Đường Ống, An Toàn Vận Tải Đường Sắt, Công Ty Mạng Lưới Giao Thông (TNC), Giám Sát Giao Thông, Bố Trí, Công Bằng Môi Trường và Sự Tham Gia Của Công Chúng.

- Bộ Phận Người Tiêu Dùng của Sở duy trì một đường dây miễn phí để tiếp nhận các khiếu nại của người tiêu dùng về các vấn đề liên quan đến hóa đơn hoặc dịch vụ tiện ích điện, khí tự nhiên và nước thuộc sở hữu của nhà đầu tư. Nhân viên Bộ Phận Người Tiêu Dùng cũng trả lời các câu hỏi của người tiêu dùng gọi đến đường dây nóng hoặc liên hệ với Sở qua email và các phương tiện khác. Bộ Phận Người Tiêu Dùng sẽ điều tra các khiếu nại của người tiêu dùng theo yêu cầu.
- Bộ Phận Pháp Lý của Sở chủ yếu tương tác với công chúng trong các phiên điều trần công khai được tổ chức theo Luật Chung c. 30A, § 10. Nhiều thủ tục tố tụng của Sở liên quan đến phiên điều trần công khai để cung cấp cho các bên liên quan cơ hội được lắng nghe về giá cả và dịch vụ được cung cấp bởi các tiện ích thuộc sở hữu của nhà đầu tư. Bộ Phận Pháp Lý cũng trả lời các câu hỏi của công chúng.

- Bộ Phận An Toàn Đường Ống của Sở phối hợp với các chủ nhà và nhà thầu trong các cuộc họp không chính thức và giải quyết các thắc mắc của công chúng liên quan đến vấn đề Đào An Toàn.
- Bộ Phận An Toàn Vận Tải Đường Sắt của Sở chịu trách nhiệm giám sát an toàn thiết bị và hoạt động của MBTA và tiếp nhận và giải đáp các mối quan ngại về an toàn từ công chúng về các Tuyến Xanh Dương, Xanh Lá, Cam và Đỏ của MBTA.
- Bộ Phận TNC của Sở tương tác với những người đăng ký lái xe trong các phiên điều trần kháng cáo bị từ chối. Bộ Phận TNC cũng có các cuộc trao đổi trực tiếp và qua điện thoại với tài xế gọi xe chung trong các giai đoạn khác nhau của quá trình đăng ký gọi xe chung.
- Bộ Phận Giám Sát Giao Thông của Sở tương tác với tài xế của các phương tiện được Bộ Phận quản lý, những người được yêu cầu phải có giấy chứng nhận điều khiển xe buýt. Bộ Phận Giám Sát Giao Thông cũng tương tác với người tiêu dùng, chủ yếu bằng cách trao đổi thư từ, để giải quyết các khiếu nại về các hãng vận tải công cộng.
- Bắt đầu từ năm 2024, Bộ Phận Công Bằng Môi Trường và Sự Tham Gia Của Công Chúng của Sở do một giám đốc lãnh đạo và bao gồm nhân viên từ các bộ phận khác làm việc trong Nhóm Công Bằng Môi Trường. Nhóm Công Bằng Môi Trường bao gồm các chuyên gia trung tâm tiếp nhận cuộc gọi, người lập kế hoạch, nhà kinh tế, luật sư, điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ và cán bộ tuân thủ và tập trung vào các phương pháp tốt nhất để tuân thủ Chiến Lược Công Bằng Môi Trường của DPU. Bộ Phận Công Bằng Môi Trường và Sự Tham Gia Của Công Chúng đảm bảo sự tham gia có ý nghĩa của công chúng vào công việc của Sở tiên phong trong các xu hướng quan trọng về năng lượng, môi trường và công nghệ đang chuyển đổi cơ sở hạ tầng năng lượng và giao thông ở Massachusetts.
- Mỗi bộ phận khác của Sở (ví dụ như Bộ Phận Điện, Bộ Phận Gas, và Bộ Phận Giá Cả và Yêu Cầu Doanh Thu) cũng tương tác với thành viên công chúng để trả lời các thắc mắc.

Sở sử dụng nhiều kênh thông tin để thông báo cho công chúng về các cơ hội đóng góp ý kiến công khai, bao gồm các kênh được liệt kê ở trên theo mục VII cũng như trang web DPU, Phòng Lưu Trữ, email gửi đến danh sách các bên liên quan và dịch vụ, và mạng xã hội. Nhân viên của DPU liên tục nỗ lực cải thiện trang web của mình và duy trì các trang web riêng biệt cho các thủ tục tố tụng và chủ đề mà họ dự đoán sẽ được công chúng quan tâm. Sở cũng đang tăng cường nhấn tin đa ngôn ngữ thông qua các tài khoản mạng xã hội của mình để cung cấp thông tin cho công chúng về các sự kiện và công việc của cơ quan sắp tới.

Tham Vấn với Thành Viên về các Hành Động, Hoạt Động và/hoặc Chương Trình Chính của Cơ Quan

Sở thu thập phản hồi từ công chúng trong các thủ tục tố tụng cụ thể, đối với quy định và đối với các chính sách quan trọng, chẳng hạn như LAP và PIP. Đối với các thủ tục tố tụng quan trọng, Sở thường tổ chức các phiên thảo luận kỹ thuật để thu thập thêm ý kiến đóng góp nhằm thông tin cho quá trình ra quyết định.

Luật được ban hành vào tháng 11 năm 2024 ([Đạo Luật Thúc Đẩy Lưới Điện Năng Lượng Sạch, Thúc Đẩy Bình Đẳng và Bảo Vệ Người Nộp Thuế](#)) cho phép Sở thực hiện chương trình trợ cấp hỗ trợ can thiệp để đảm bảo rằng nhiều quan điểm và tiếng nói đa dạng hơn được lắng nghe và xem xét. Chương trình sẽ giúp cho những người can thiệp đủ điều kiện, bao gồm các tổ chức và nhóm cộng đồng, những người có

thể bị ảnh hưởng đáng kể và cụ thể bởi một thủ tục tố tụng, tham gia một cách có ý nghĩa thông qua quá trình ra quyết định.

Để tăng cường tính minh bạch, Sở đã tiến hành một loạt các Buổi Biểu Diễn Đường Phố trên khắp tiểu bang trong suốt năm 2024, tạo cơ hội cho Sở tham gia trực tiếp với công chúng. Ba Ủy Viên của chúng tôi, những người giám sát Sở, đã bắt đầu mỗi Buổi Biểu Diễn Đường Phố bằng cách trình bày về công việc của Sở, những thành công gần đây của chúng tôi và kế hoạch cho công việc tương lai. Sau khi trình bày, Ủy Ban đã trả lời các ý kiến từ công chúng. Sở sẽ tiếp tục tổ chức các sự kiện tham gia cộng đồng để thông báo và giáo dục cộng đồng về công việc của các Bộ Phận khác nhau, các hành động chính của cơ quan và cách các thành viên của cộng đồng có thể tham gia vào các thủ tục tố tụng.

Cung Cấp Thông Báo Kịp Thời

Sở ban hành hoặc chỉ đạo ban hành Thông Báo về tất cả các thủ tục tố tụng ngay sau khi được bắt đầu. Mỗi Thông Báo chứa thông tin chi tiết về bản chất của thủ tục, cách nộp ý kiến hoặc tham dự phiên điều trần công khai, cách yêu cầu dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ và thông tin liên hệ bổ sung.

Nộp Ý Kiến

Ý kiến về các thủ tục của Sở có thể được nộp: (1) bằng văn bản hoặc điện tử trước, trong và sau phiên điều trần công khai; hoặc (2) bằng miệng tại các phiên điều trần công khai. Các ý kiến bằng miệng và bằng văn bản được gửi bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh sẽ được dịch và xem xét trong quá trình ra quyết định. Sở sẽ đặt ra thời hạn hợp lý cho các ý kiến trong mỗi thủ tục cụ thể của Sở, xét đến bản chất của phiên điều trần và mối quan hệ của phiên với quá trình ra quyết định của Sở. Trong những trường hợp liên quan đến thời hạn theo luật định, Sở sẽ chỉ định thời hạn cho ý kiến bằng văn bản và điện tử để đáp ứng thời hạn theo luật định đó.

Lồng Ghép Phản Hồi từ Thành Viên (Nếu Có Thể)

Sở cam kết đảm bảo tiếng nói của mọi người đều được lắng nghe trong các quá trình ra quyết định và nhận thức được tầm quan trọng của việc lồng ghép công bằng môi trường trong tất cả các công việc của chúng tôi. Sở sẽ xem xét và cân nhắc tất cả các ý kiến được nộp trong một thủ tục tố tụng và giải quyết ý kiến một cách thích hợp theo một lệnh quan trọng được ban hành trong thủ tục tố tụng đó. Các lệnh do Sở ban hành ghi chú các ý kiến đã nhận được và vị trí của Sở đối với các vấn đề chính được nêu ra. Đối với các thủ tục tố tụng quan trọng, Sở sẽ cố gắng đưa vào một phụ lục cho lệnh tóm tắt và ghi chú các phản hồi đối với các ý kiến công khai đã nhận được, những ý kiến đã được kết hợp, những ý kiến chưa được kết hợp với giải thích ngắn gọn.

Ấn Phẩm Toàn Tiểu Bang

Sở ban hành các lệnh cuối cùng trong các thủ tục tố tụng của mình (chứa các phán quyết hoặc quyết định khác có giá trị tiền lệ) và cung cấp cho danh sách dịch vụ đã lập hoặc, nếu thích hợp, danh sách phân phối cho thủ tục tố tụng đó. Sở đăng các lệnh trên Phòng Lưu Trữ trực tuyến của mình cho thủ tục tố tụng cụ thể đó, có thể truy cập tại liên kết này: <https://eeaonline.eea.state.ma.us/DPU/Fileroom/dockets/bynumber>. Trong một số trường hợp, Sở thiết lập một trang web dành riêng cho thủ tục tố tụng hoặc cung cấp liên kết đến các lệnh trên trang chủ của DPU. Sở đang nâng cấp Phòng Lưu Trữ trực tuyến để làm cho nội dung dễ tiếp cận và tìm kiếm hơn. Sở sẽ đăng các bản sao đã dịch của các lệnh và tài liệu khác có sẵn trên trang web của mình và sẽ gửi các tài liệu đó theo yêu cầu đến danh sách dịch vụ và phân phối.

Thư Viện Luật Xã Hội cũng xuất bản bản sao của các lệnh, và các quy định được công bố trong Sổ Đăng Ký Massachusetts bởi Tổng Thư Ký Khối Thịnh Vượng Chung.

Duy Trì Mối Quan Hệ và/hoặc Theo Dõi với Thành Viên

Sở duy trì việc tiếp cận liên tục thông qua Giám Đốc Bộ Phận Công Bằng Môi Trường và Sự Tham Gia Của Công Chúng, Giám Đốc Phụ Trách Các Vấn Đề Chính Phủ và Giám Đốc Truyền Thông.

Sử Dụng Kho Lưu Trữ Thông Tin

[Phòng Lưu Trữ](#) là kho lưu trữ thông tin công khai, tập trung. Sở đang trong quá trình cải tổ Phòng Lưu Trữ của mình để giúp mọi người dễ dàng điều hướng, theo dõi và tìm kiếm thông tin liên quan đến thủ tục tố tụng. Thông tin nhận dạng cá nhân được thêm vào Phòng Lưu Trữ hoặc được đưa vào bản ghi trong các thủ tục tố tụng có thể được chỉnh sửa theo yêu cầu. Ngoài Phòng Lưu Trữ, Sở còn đăng thông tin về các thủ tục tố tụng, hoạt động và dịch vụ của mình trên trang web và qua mạng xã hội. Sở duy trì và cập nhật thường xuyên danh sách các bên liên quan cụ thể về vấn đề, bao gồm các tổ chức cộng đồng cấp tiểu bang, khu vực và địa phương. Sở sẽ cố gắng cập nhật danh sách này thường xuyên để phản ánh các tổ chức hiện tại và đang hoạt động. Sở cung cấp hồ sơ công khai thông qua nhóm Hồ Sơ Công Khai của mình.

Sử Dụng Phương Tiện Truyền Thông Thay Thế

Trong trường hợp thích hợp, Sở yêu cầu công bố và tiếp cận trên báo bằng các ngôn ngữ khác. Sở duy trì danh sách các phương tiện truyền thông thay thế.

VIII. TRIỂN KHAI HƯỚNG DẪN KẾ HOẠCH CÓ SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG

Sở sẽ cung cấp các bản sao của kế hoạch này cho tất cả nhân viên và tiến hành đào tạo nhân viên như đã nêu dưới đây.

Đào Tạo Nhân Viên

Kế hoạch này sẽ:

- Đăng nội bộ và gửi nhắc nhở định kỳ về tài liệu cho tất cả nhân viên;
- Được lồng ghép vào phần định hướng cho nhân viên mới như một phần của quy trình đào tạo hòa nhập;
- Được trình bày cho ban quản lý để họ nhận thức đầy đủ và hiểu rõ về kế hoạch nhằm củng cố tầm quan trọng của kế hoạch và đảm bảo nhân viên thực hiện kế hoạch; và
- Trình bày cho nhân viên Sở có tiếp xúc với công chúng trong các buổi đào tạo về các phương pháp tốt nhất cho việc tham gia của công chúng.

Giám Đốc Bộ Phận Công Bằng Môi Trường và Sự Tham Gia Của Công Chúng sẽ dẫn dắt các khóa đào tạo cho nhân viên ít nhất mỗi năm một lần hoặc thường xuyên hơn nếu cần, và thông báo cho nhân viên của Sở về các khóa đào tạo bổ sung có sẵn thông qua các cơ quan khác. DPU sẽ đảm bảo rằng tất cả nhân viên, nếu thích hợp, đã được đào tạo đúng cách về các quy trình này. DPU sẽ tiếp tục cung cấp các khóa đào tạo chống thiên vị và năng lực văn hóa cho tất cả nhân viên và nhà thầu của DPU và sẽ đảm bảo các khóa đào tạo đó là một phần thường xuyên của quy trình đào tạo hòa nhập cho nhân viên và nhà thầu mới.

IX. THEO DÕI VÀ RÀ SOÁT KẾ HOẠCH CÓ SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG

Sở sẽ xem xét và cập nhật kế hoạch này ít nhất hai năm một lần để phản ánh bài học kinh nghiệm và ý kiến đóng góp của các bên liên quan. Quá trình xem xét đánh giá các phần như:

- Liệu có bất kỳ thay đổi đáng kể nào về thành phần hoặc nhu cầu của cộng đồng được phục vụ hay không;
- Nhân viên của Sở có biết và hiểu kế hoạch hay không;
- Có cần áp dụng kế hoạch cho các thủ tục tổ tụng hoặc dịch vụ bổ sung hay không;
- Xác định bất kỳ vấn đề hoặc khó khăn nào liên quan đến việc áp dụng kế hoạch; và
- Xác định bất kỳ hành động nào được khuyến nghị để cung cấp quyền tiếp cận đáp ứng và hiệu quả hơn vào các thủ tục tổ tụng, chương trình, dịch vụ, hoạt động và tài liệu của Sở.

Giám sát tính hiệu quả của kế hoạch có thể bao gồm:

- Phân tích dữ liệu hiện tại và trước đây về sự tham gia của công chúng;
- Khảo sát nhân viên về tần suất họ sử dụng kế hoạch này, liệu họ có tin rằng cần có những thay đổi đối với kế hoạch hay không và liệu họ có tin rằng kế hoạch hiện đang đáp ứng nhu cầu của công chúng hay không; và
- Tìm kiếm và giám sát phản hồi từ các tổ chức dựa vào cộng đồng, dịch vụ pháp lý và các bên liên quan khác về hiệu quả của kế hoạch, và hiệu quả cũng như hoạt động của Sở trong việc đảm bảo tiếp cận có ý nghĩa với các thủ tục tổ tụng, chương trình, dịch vụ, hoạt động và tài liệu của Sở.

X. CÂU HỎI/KHIẾU NẠI

Sở sẽ phản hồi các thắc mắc và khiếu nại của công chúng liên quan đến kế hoạch này, bao gồm các cuộc điều tra kỹ lưỡng, thực hiện các hành động khắc phục cần thiết, phản hồi và trao đổi với người khiếu nại.

Các khiếu nại liên quan đến việc thực hiện kế hoạch này có thể được nộp cho Giám Đốc Bộ Phận Công Bằng Môi Trường và Sự Tham Gia Của Công Chúng của Sở trong vòng sáu tháng kể từ ngày bị cáo buộc từ chối các phúc lợi của kế hoạch này. Khiếu nại bằng văn bản có thể được nộp cho:

Veena Dharmaraj, Giám Đốc Bộ Phận Công Bằng Môi Trường và Sự Tham Gia Của Công Chúng
Sở Tiện Ích Công Cộng
One South Station
Boston, MA 02110
Email: Veena.Dharmaraj@mass.gov
Ph: 617-305-3779