



能源与环境事务执行办公室

2024

公众参与计划 以及 社区参与和宣传指南

目录

I.	引言	6
II.	目的	6
III.	政策和适用性	6
IV.	确定受影响的社区	6
	CJEST 工具（气候和经济正义筛选工具）	6
	EPA 的 EJ 筛选工具（EJScreen：环境正义和绘图工具）	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
	马萨诸塞州环境公共卫生跟踪（MA 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	8
	确定和制定社区参与策略	8
VI.	开展社区宣传的关键要素和最佳实践	10
	使用公众参与计划	11
	通知利益相关者	11
	与利益相关者协商	12
	确定英语水平有限 (LEP) 人士使用的语言：	12
	材料翻译	13
	公开会议上的口译服务（虚拟或面对面）	13
	公开会议的举行时间和地点	14
	远程/虚拟会议	14
	ADA 便利措施	14
	及时提供通知	15
	纳入利益相关者的反馈	15
	全州出版物	16
	维持与利益相关者的关系	16
	使用信息库	16
	使用替代性媒体渠道	16
VII.	实施公众参与计划指南	16
	工作人员培训	17
VIII.	监控和审查公众参与计划	17

IX. 投诉	17
--------------	----

定义

环境正义群体： 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%；

对于不符合上述标准但该居民区的某个地理部分满足至少 1 条标准的居民区，EEA 秘书可以根据符合任何此类标准的居民区的地理部分至少 10 名居民的请愿，将该地理部分指定为环境正义群体。此外，秘书可在发现以下情况后，决定某个居民区（包括其任何地理部分）不得被指定为环境正义群体：(a) 该居民区的家庭年平均收入高于全州家庭平均收入的 125%；(b) 该居民区 25 岁及以上的大多数人接受过大学教育；(c) 该居民区没有承受不公平的环境污染负担；(d) 该居民区可获得的自然资源非常有限，包括开放空间和水资源、游乐场以及建造的其他户外娱乐设施和场所。¹

环境正义原则： 支持保护人类不受环境污染的影响，并有能力生活在清洁和健康的环境中，不论种族、肤色、收入、阶级、残疾、性别认同、性取向、祖籍国、民族或祖先、宗教信仰或英语水平如何，具体包括：(i) 所有人有意义地参与环境法律、规章和政策（包括气候变化政策）的制定、实施和执行；以及 (ii) 公平地分配能源和环境利益以及环境负担。²

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³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。

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。

⁴LEP 人士包括耳聋和重听者。

关键机构行动： 每个机构应根据其使命宣言及其监管和法定要求确定其关键机构行动或活动。全部或部分基于重大决策过程的任何行动，包括因故意或合理可预见的原因而对自然资源造成的任何重大的破坏、损坏或损害。

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。

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

² 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 4 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。

³ 准确、完整地翻译，不增加或减少含义。

⁴ 行政和财务执行办公室，访问与机会办公室，*语言访问政策和实施指南*第 2 版（2015 年 3 月 20 日）可从以下网址获取：www.mass.gov/doc/language-access-guidelines/download。

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）第六章和 1973 年《康复法案》第 504 条所要求的其它无障碍沟通方式。有意义的服务意味着向 LEP 人士提供的计划或服务不会出现明显延迟、限制或劣于英语流利人士。

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，包括需求评估、规划、实施、遵守和执行以及评估，并且通过教育和培训，居民区能够获得行政帮助并充分参与其中，政府在社区投入方面实施透明度/问责制，并鼓励社区发展环境、能源和气候变化管理。⁵

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）。⁶

翻译： 根据文化和方言的差异，尽可能完整、准确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： 重要文件是指包含机构计划、活动、服务以及居民资格权益等关键信息的文件，这些文件以英文提供，可能会导致非英语使用者和 LEP 人士无法公平和有意义地获取这些信息。重要文件可能包括对于获取计划或活动至关重要的信息，包括但不限于：同意书和投诉表、在线和纸质服务申请表、受理表、有关服务资格的通知、有关服务减少或裁撤的通知、上诉通知、告知 LEP 人士可以免费获得语言服务的通知、法律要求的文件，以及有关语言口译和协助的可用性通知。

⁵ EJ 政策（2021 年更新）第 3 版。

⁶ EJ 政策（2021 年更新）第 4-5 版。

I. 引言

马萨诸塞州能源与环境事务执行办公室 (EEA) 有意义的公众参与计划 (“PIP”) 概述了通知、咨询可能受到机构决策过程各个阶段影响的社区成员或团体以及与之合作的框架，以有效地满足社区需求。 EEA 致力于针对所有居民（包括 LEP 人士）增强和改善其计划、活动和服务的可获得性，并确保有意义的参与。

II. 目的

此 PIP 的目的是确保所有人都能有意义地获得服务、计划、活动和材料，无论种族、肤色、国籍、民族或血统、残疾、阶级、收入、性别认同、性取向、宗教信仰或英语水平如何。

此 PIP 将致力于提供一个框架，以确保有效的公众参与，让受影响的社区参与进来，并征求有意义的公众意见。

III. 政策和适用性

根据以下要求实施本文件中概述的 PIP 程序：1964 年《民权法案》第六章，美国国家环境保护局 (EPA) 的《公众参与指南》（71 F.R.14207、14210（2006 年 3 月 21 日）），EEA 的 2017 年 EJ 政策（2021 年 6 月更新），2021 年《气候法》第 8 章：为马萨诸塞州气候政策制定下一代路线图的法案，联邦第 13166 号行政命令、第 526 号行政命令和第 615 号行政命令 615，其中包括有效的公众参与步骤，所有人都可以获得服务，无论种族、年龄、肤色、国籍（族裔或血统）、残疾、阶级、收入、性别认同、性取向、宗教信仰或英语水平如何。

IV. 确定受影响的社区

公众参与的概念要求在任何项目、政策或决策过程开始时进行周密的规划。了解如何确定受项目、政策或决策影响的社区非常重要。通过使用以下实用的补充工具和信息，为制定有效的策略来制定政策并与社区互动提供支持。 联邦补助金可能要求州机构在制定政策时考虑联邦工具和定义。因此，除了州资源外，我们还提供联邦资源以提供进一步的指导。

CJEST 工具（[气候和经济正义筛选工具](#)）

气候和经济正义筛选工具是一种交互式地图，它使用八个类别的负担指标数据集：气候变化、能源、健康、住房、遗留污染、交通、水和废水以及劳动力发展。 此地图工具包括

哥伦比亚特区和美国领土等国家级信息，可用于根据联邦政府设定的阈值来确定弱势⁷群体。有关定义每个类别的上述阈值的方法说明，请访问：

<https://screeningtool.geoplatform.gov/en/methodology#3/33.37/-97.5>。

EPA 的 EJ 筛选工具（EJScreen：环境正义和绘图工具）

美国国家环境保护局（“EPA”）建立了 EJScreen 绘图和筛选工具，使用国家级数据集显示某个地理区域内的环境和社会经济信息。EJScreen 强调了 13 项环境指标：(1) 颗粒物 2.3 (PM 2.5)；(2) 臭氧；(3) 柴油颗粒物；(4) 空气毒物致癌风险；(5) 空气毒物呼吸危害指数；(6) 排放到空气中的有毒物质；(7) 交通距离；(8) 含铅油漆；(9) 过度投资区距离；(10) 风险管理计划 (RMP) 设施距离；(11) 危险废弃物距离；(12) 地下储罐 (UST)；以及 (13) 废水排放。以及 7 项社会经济指标：(1) 有色人种；(2) 低收入；(3) 失业率；(4) 英语水平有限；(5) 高中以下教育程度；(6) 5 岁以下；以及 (7) 64 岁以上。此工具是为以下方面提供支持的绝佳资源：(i) 教育计划；(ii) 补助金申请；(iii) 社区意识工作以及 (iv) 其他目的（即参与、执行等）。可以将特定位置的环境和人口数据集与州、EPA 区域或国家级别的其他位置进行比较。有关此工具的更多信息，请访问：<https://www.epa.gov/ejscreen/how-does-epa-use-ejscreen>。

马萨诸塞州环境正义群体筛查工具

马萨诸塞州环境正义地图查看器是 EEA 开发的交互式地图，它使用美国人口普查局 2019 年美国社区调查的数据来显示 EJ 街区组，以确定 EJ 群体。EJ 地图查看器数据突出显示了《气候路线图法案》中所述的 EJ 群体，它是一种易于浏览的工具，可用于确定社区是否符合任何 EJ 标准。最新的环境正义地图可在[马萨诸塞州 2020 年环境正义群体 \(arcgis.com\)](https://arcgis.com)上找到。

马萨诸塞州语言工具

语言地图是 EEA 的 EJ 地图查看器的子部分。此地图显示人口普查跟踪数据，其中至少 5% 的人口英语水平“不太好”。它还包括来自中小学教育部（“DESE”）的数据。DESE 数据集识别 1% 或以上的公立学校学生群体中使用的语言，在确定社区人口统计数据时用作补充信息。可在[马萨诸塞州使用的语言 \(arcgis.com\)](https://arcgis.com)访问语言地图

马萨诸塞州环境公共卫生跟踪（MA DPH EJ 工具）

马萨诸塞州公共卫生部环境正义工具以 EEA 于 2002 年制定⁸并于 2021 年 6 月更新的环境正义政策为基础，旨在促进环境正义。这些数据可用于支持应参与公共过程的社区的地图绘制。[EJ Screening v3a active - 2023-09-20 - MHT \(mass.gov\)](https://screeningtool.geoplatform.gov/en/methodology#3/33.37/-97.5)。

⁷ “如果社区满足以下条件，则被视为弱势社区：[如果] 社区位于满足该工具至少一个负担类别的阈值的人口普查区内，或者 [如果] 社区位于联邦承认的部落边界内的土地上”，相关说明请访问：

<https://screeningtool.geoplatform.gov/en/methodology#3/33.37/-97.5>。

⁸ [下载 \(mass.gov\)](https://mass.gov)

V. 评估公众参与计划或加强社区参与的必要性

加强公众参与对于确保项目决策对居民享受健康环境和社区的能力产生积极影响至关重要。为了实现这一目标，EEA 致力于确定与所有联邦居民和社区互动的最佳实践。通过促进合作及赋予居民权力，制定决策时可以优先考虑环境健康和社区福祉。PIP 将提高决策过程的透明度。EEA 始终致力于做出满足社区需求同时保护环境的决策。

EEA 将实施以下步骤来满足公众参与的需要：

- EEA 将实施其公众参与计划 (PIP)，并明确定义目的和目标。EEA 将把预算纳入整体战略规划过程，同时考虑教育、宣传需求等因素。
- EEA 将确定相关的利益相关者，并考虑社区成员、组织和受影响方。了解他们的观点和需求对于 PIP 取得成功至关重要，这将为项目规划期间的决策提供支持。
- 一旦确定了利益相关者，EEA 将专注于制定与更广泛的社区分享明确信息的最佳实践。EEA 致力于提供物理和数字格式的访问权限。至关重要的是，所分享的信息必须全面，并能解决为什么、如何、什么以及对社区的潜在影响等问题。确保将信息传达给利益相关者，这一点同样很重要。EEA、机构、员工和项目支持者有责任确保将关键信息传达给受影响最大的各方。
- EEA 将明确定义公众参与的目标，无论是解决社区发现的问题还是制定决策，并透明地说明意图以及如何纳入利益相关者的意见。将向参与者传达此目的以确保透明度。公众参与将涉及几个步骤：向公众提供客观信息，分享信息和征求意见，将意见纳入决策，与公众共同参与决策以及授权他们讨论最终决策。从确定的利益相关者开始，EEA 将遵循最佳实践，通过调查、民意调查、公开会议、网络研讨会、电话等方式征求进一步的意见。
- 为了管理期望，在就项目或计划做出关键决策之前，EEA 将收集并管理利益相关者的反馈。EEA 致力于审查所提供的反馈，以防止出现任何意见不一致或分歧的情况，从而提供关于哪些措施有效、哪些措施无效的见解。收集到这些反馈后，将对反馈进行分析、优先排序，并与项目的愿景和目标保持一致。将评估利益相关者反馈与决策过程和行动计划的整合情况。接收反馈时，EEA 将采取迭代周期的实施方式，不断围绕反思、对话和实践展开，将重点放在学习与适应上面，而不仅仅是简单的执行。

确定和制定社区参与策略

有意义的社区参与是 EEA 的重要组成部分，适用于关键机构行动、活动、服务和计划。通过积极地让社区成员参与进来，EEA 可以提升信任度、赋予社区成员权力、提供多种观

点和专业知识、创造合作文化并改善沟通。精心制定的社区参与策略可确保在决策过程中以满足社区需求为先，从而带来更有效且可持续的成果。因此，EEA 在确定和致力于实施社区参与策略方面发挥着至关重要的作用。通过有意义的参与，EEA 将会培养利益相关者的归属感和承诺，使联邦和 EEA 的两个社区均受益匪浅。

为了支持包括 LEP 人士在内的社区，制定策略时涉及以下几个关键步骤：

- **积极倾听：**EEA 将参加当地会议、研讨会和活动。关注需求、问题并确定优先事项。这将有助于理解独特的背景，并提供与当地利益相关者（如社区领导者、教育工作者、企业主或当地组织代表）展开对话的机会。利益相关者可以提供对社区动态的见解。EEA 将收集有关社区的人口统计数据，包括年龄组、种族背景和社会经济地位。这些信息将有助于根据社区的需求定制 EEA 的方法和服务。EEA 将确定社区内使用的语言。EEA 将考虑以各种语言提供信息和资源，以促进有效的沟通。

EEA 将熟悉对社区重要的文化习俗、传统和庆祝活动。尊重这些文化方面并将其融入到参与策略中至关重要。EEA 将调查现有的社区资源。这包括全面了解我们社区内现有的服务、计划和设施。这样一来，我们便可以确定当前基础设施的优势和差距，并相应地调整我们的举措。EEA 将与这些现有资源协同工作。通过合作可避免不必要的工作，并确保 EEA 的举措是互为补充而非重复的。这种方法不仅可以最大限度地发挥我们工作的影响力，还可以在我们所服务的社区内培养团结感，为实现共同的目标而奋斗。EEA 了解居民常常会面临大量的参与请求。这可能会导致居民疲于参与，从而降低个人参与所有机会的可能性和能力。为了解决这个问题，EEA 致力于尽一切努力与当地社区进行协调。我们的目标是将公众对特定问题的参与纳入现有的社区活动中。这种方法不仅可简化参与流程，而且尊重居民的时间和精力。

- **共同制定目标以增强主人翁意识：**EEA 非常重视每个合作伙伴为我们的合作所做出的独特贡献。这些贡献包括资金和人员支持，以及信息、领导技能、社区知识和当地专业知识等宝贵资产。为了实现包容性，EEA 遵守最新的语言服务计划。我们在社区会议、研讨会和其他活动中翻译文件并提供口译服务。这样可确保具有不同语言背景的个人积极参与进来，从而促进多元化和包容性的对话。EEA 了解珍惜利益相关者时间的重要性。为此，我们促进有效的沟通，确保我们的互动既有意义又高效。我们的愿景超越了短暂的努力。EEA 致力于与社区建立长期合作伙伴关系和信任，并以此解决更广泛的社会、经济和环境问题，从而为所有人创造可持续和公平的未来。
- **利益相关者协作：**EEA 认识到利益相关者不仅仅只是受项目影响的人士，而且是对该项目有兴趣且能影响其结果的人士。EEA 认为，与受项目影响的社区成员密切合

作有助于取得更好的结果。他们的第一手经验和独特的观点有助于深刻理解丰富内涵并为决策过程提供信息。让同事、同行机构和其他部门等内部利益相关者参与进来也同样重要。这样可以促进协调、有效沟通和资源共享，从而改善了项目结果。**EEA** 重视我们的外部利益相关者，包括其他组织、非营利组织和政府机构。与这些实体合作可以带来各种专业知识和资源，从而显著提高项目有效性。通过利用所有利益相关者的技能、知识和资源，**EEA** 可以加速流程、发现和缓解潜在障碍并扩大参与范围。

- **面向非英语母语人士的有效沟通：****EEA** 致力于遵循最新的语言服务计划。我们了解让所有人都能访问我们的材料的重要性，无论存在何种语言障碍。为此，我们将材料翻译成相关语言并提供口译服务。**EEA** 与专业翻译人员合作或使用可靠的翻译工具来确保翻译的准确性和清晰度。我们还会在活动、会议或演示期间提供现场口译服务，以帮助实时理解相关内容。**EEA** 致力于使用清晰简单的语言，避免使用行话和复杂的术语。我们将信息分解为易于管理的部分，并在书面材料中使用通俗易懂的语言。这种方法可加深理解，并确保所有人都能访问我们的内容。为了进一步帮助理解，**EEA** 使用图表和图像等视觉辅助工具来增强我们的材料。我们以合乎逻辑的方式构建内容，并提供盲文或大字体印刷等替代格式，以满足不同的需求，并确保我们的数字内容与屏幕阅读器兼容，从而方便视障人士访问。**EEA** 致力于为视频和音频材料添加字幕，并提供手语翻译。**EEA** 确保我们的物理空间可供访问，并且我们为面对面活动提供虚拟选项。

VI. 开展社区宣传的关键要素和最佳实践

定期与社区互动对于了解他们的需求至关重要，因为在不同的群体中间采用的方法或会有所不同。例如，数字平台可能会引起精通技术的年轻群体的共鸣，而面对面互动可能对那些不太熟悉技术的人士更为有效。通过与当地企业合作、为青年运动队提供赞助或举办教育研讨会等，可以展示您的举措在实现社区福祉方面的奉献和承诺。制定您的宣传目标，无论是解决具体社区问题、教育公众、倡导政策变更还是提高对您组织的认识。进行需求评估以确定社区需求，创建利益相关者列表，制定宣传计划，建立联盟，并与关键社区利益相关者展开对话。

关键要素：

- 了解社区宣传的重要性
- 持续培育和持续参与
- 多元化的宣传技巧
- 合作伙伴关系和增值
- 设定目标
- 需求评估

- 确定利益相关者
- 制定策略
- 建立联盟
- 创作消息

使用公众参与计划

EEA 应使用公众参与计划收集利益相关者对关键机构行动、活动和/或计划的不同观点。这种方法对于决策至关重要，因为它揭示了各种观点和关注的问题，确保所有人享受公平的待遇、充分参与进来以及社会对所有人的包容性。PIP 是秘书处用于征求公众意见的工具，从而在整个过程中实施问责制并提高透明度。它还通过评估最有效的公众参与方法来节省资源。

PIP 策略可能因不同的社区而异。它应用于确定将提升社区参与度的主动参与工具。例如，在数字素养较高的社区，在线调查或虚拟市政厅会议等方法可能有效。相比之下，在数字素养较低的地区，公开会议或邮寄调查等传统方法可能更合适。

当公众参与在决策过程中至关重要时，EEA 必须始终致力于调用 PIP 计划。这可能涉及有关环境政策、能源项目或社区发展计划的决策。通过积极征求公众意见，EEA 可以确保做出的决策符合社区的最佳利益，并且听取所有意见。PIP 不仅仅是一个计划，而是代表对开放、包容和透明决策的承诺。它承诺在影响公众的决策中倾听、理解和采纳公众的意见。它旨在建立信任、促进理解并为所有相关人员创造更好的结果。EEA 承诺实施 PIP 计划，这证明了它致力于履行这些原则。

通知利益相关者

EEA 致力于遵循在通知选民并让其参与进来方面的最佳实践。EEA 团队将积极参与宣传计划，并与社区中能够协助这些工作的个人和组织合作。目标是通过教育和社区宣传计划让利益相关者参与进来。EEA 认识到赋予社区权力的重要性，并始终致力于在整个过程中让社区积极参与进来。

- 保留所有宣传活动的记录以供将来参考。
- 确定相关的利益相关者并了解他们的利益和关注的问题。
- 通过各种方法让利益相关者参与进来，包括面对面、混合和远程会议、研讨会、调查、公众听证会和在线论坛。
- 将利益相关者的参与视为持续的过程，而不是一次性活动。
- 授予利益相关者有关项目影响的数据的访问权限。
- 与社区协商协议，详细说明项目将给他们带来的好处。
- 通过纳入利益相关者和社区的反馈来不断提高参与度。
- 客观地提供信息，保持透明度，及时披露信息，并在整个项目期间始终如一地进行沟通。

- 鼓励积极参与宣传和公众参与机会。
- 确保宣传材料易于获取、具有文化敏感性并实现语言公正。

与利益相关者协商

在举行公众听证会的过程中，EEA 致力于为每次听证会确定明确的目的。通过确定明确的目的，为听证会的设计提供指导并确保与预期目标保持一致。EEA 与其他利益相关者合作，确定任何代表性不足的群体，以确保他们在听证会中得到充分代表。EEA 会努力营造温馨的环境，选择公众容易到达且所有与会者都感到轻松自在的听证会地点，例如公共图书馆、学校或公园。EEA 会确保所有参与者都能到达听证会地点。EEA 遵循最近更新的语言服务计划。

EEA 将与社区合作，制定相关且连贯的问题。目的是收集与听证会目标一致的重要回应。将敦促参与者理解他人的观点，营造相互尊重、相互理解的环境。EEA 将记录并审查来自听证会的反馈意见，以指导决策。会议结束后，EEA 将仔细考虑反馈意见，以确定如何将其纳入决策过程。EEA 将促进持续参与，培养利益相关者之间的信任和主人翁意识。

确定英语水平有限 (LEP) 人士使用的语言：

EEA 将遵守 EEA 最近更新的语言服务计划，为确定联邦内主要使用的语言提供指导，将使用这些语言为公开会议提供口译服务并翻译文件。

应根据要求提供其他语言。为了确定所需语言服务的范围和程度，工作人员将咨询适当的资源。

- 可通过[美国人口普查局](#)获得 2015 年美国社区调查（更新版）。
- 可通过公共资源获得的有关语言能力的人口统计数据，表明个人的英语水平“不太好”。
- EEA 的[EJ 地图查看器](#)（州级）。
- 社区组织、学校体系、信仰组织及其他社区组织通常可以帮助确定需要参加额外宣传活动的群体。

查阅美国人口普查局提供的数据

访问美国人口普查数据的说明如下所示：

- 访问美国人口普查局网站：<https://data.census.gov>。
- 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。
- 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”。
- 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”。

材料翻译

在翻译文件时，工作人员必须遵循以下步骤，此外还要查阅 EEA 最近更新的语言服务计划：

- 确定受影响社区需要翻译哪些语言。具备全州影响力的项目应插入并翻译上述标签。
- 将重要文件翻译成使用率排名前五的语言或 EEA 的 LAP 最新版本。重要文件是指包含机构计划、活动、服务以及居民资格权益等关键信息的文件，这些文件以英文提供，可能会导致非英语使用者和 LEP 人士无法公平和有意义地获取这些信息。
- 将需要翻译材料的 Word 文档版本通过电子邮件发送给州签约供应商，请求报价。建议工作人员从州级合同供应商中至少获取三 (3) 份报价，以评估哪位供应商可提供最佳报价且能够满足适用的截止日期。
- 供应商联系信息可以通过 [PRF75 州级合同](#) 查找。

公开会议上的口译服务（虚拟或面对面）

EEA 致力于确保每个人都能参与社区会议、公众听证会、活动和程序，不受语言障碍的影响。EEA 将提供同声传译服务，这意味着口译员将实时翻译所说内容，让非英语母语人士能够充分、无缝地参与其中。

认识到口译准确性的重要性，尤其是在漫长的会议、活动和程序中，EEA 将确保每个活动至少配备两名口译员。这种方法可让口译员交替休息，防止因精神疲劳而造成失误。这将提高口译质量。

EEA 将为口译员提供充分的机会，使其能够在现场会议、活动和程序之前对材料进行审查。我们明白，熟悉主题对提升口译质量有很大的帮助。因此，EEA 将确保口译员及时收到所有必要的材料，使他们能够有效地为履行关键角色做好准备。

公开会议的举行时间和地点

EEA 致力于营造一个包容的环境，让每个人都能参与进来并做出贡献。为确保实现此目标，公开会议将安排在居民区参与者方便的时间，以确保包容性。无障碍被认为是包容性的关键，我们将尽一切努力促成与会者出席会议。如果是面对面会议，应可通过公共交通工具到达会议地点，安排在社区成员和利益相关者熟悉的地方举行会议，并且必须符合《美国残疾人法案》(ADA) 的要求。

EEA 将确保在与社区协商后制定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，并采用非歧视的方式应用这些因素（例如，考虑到文化相关的节日和独特的社区需求）。

远程/虚拟会议

EEA 理解，由于距离、时间限制或健康问题等各种原因，并非每个人都能参加面对面会议。同时，许多居民不具备参加虚拟会议的技术或没有可靠的互联网连接。为此，所有会议都将提供面对面和虚拟两种选项。这样一来，参与者便可以选择对他们来说最为方便的出席会议的方式。

强烈建议使用混合会议，参与者可以通过虚拟或面对面方式参加会议。这种方法结合了两种形式的优点，提供灵活性的同时确保每个人都有机会参与其中。

在举行混合会议或提供虚拟选项时，将提供具体程序的公开通知。这包括有关如何通过电话或虚拟方式访问会议的信息。将为缺乏可靠互联网接入的居民提供替代方案，确保每个人都能充分参与进来。

ADA 便利措施

为残疾人提供有意义的有效沟通服务旨在促进包容性和最大限度地利用机会，此外还要遵守联邦非歧视法规，并确保视力、言语、语言、听力或其他方面存在残疾的人士能够向 EEA 传达信息、与之沟通并从 EEA 处接收信息。与残疾人进行有意义的交流，可能需要辅助设备和服务。根据功能需求，残疾人士可能需要不同的辅助设备或辅助技术来实现语言和交流的获取。EEA 将考虑对其政策、实践和程序进行合理修改，以确保残疾人有平等的机会参与或受益于所有 EEA 计划和活动。

EEA 将为盲人或低视力人士提供屏幕阅读器，并针对无法解释的图像提供替代文本描述。EEA 还将为聋人或重听人士提供 ASL 或 CART 服务。残疾人士对合理便利措施请求可直接联系秘书处的“多元公平与包容”主管、秘书处 ADA 协调员和非歧视协调员 Melixza

Ensenyie。联系方式：马萨诸塞州 02114，波士顿，剑桥街 100 号，能源与环境事务执行办公室；电话号码：(617) 872-3270；电子邮件：Melixza.Esenyie2@mass.gov，或通过[此处](#)联系。

及时提供通知

公开通知及其他与项目相关的重要文件应以英语和使用率排名前五的语言或 EEA 的 LAP 最新版本提供。EEA 将遵循最近更新的语言服务计划。通知应具有视觉吸引力，尽量减少密集段落和行业术语。应确保不熟悉特定主题的外行人也能理解所使用的语言。为了确保充分通知公开会议，应在会议召开前至少 14 天或根据适用的州和联邦规则的规定分发通知。EEA 建议尽量提前通知，在会议前超过 14 天的时间分发通知。通知应张贴在人流量较大的区域，例如受影响社区的当地非营利组织和社区组织、当地医疗办公室、学校、老年中心、公交车站候车亭和图书馆。此外，通知应提供注册说明（如果需要）、如何发表评论以及如何请求语言协助服务，包括是否应在活动前的特定日期之前提交任何请求。

提交评论

提交评论的过程可能令人生畏，对于 LEP 人士和不熟悉该行业或主题的个人而言尤其如此。为了确保公平参与，说明中应包括一份声明，说明合格的口译员/翻译员将提供口译/翻译协助。此外，EEA 将为公众制定有关如何对机构行动发表评论的指南。EEA 将提供提交书面评论的机会，以及在公开会议、公众听证会期间提交口头评论的机会，并提供可以录制语音消息的电话号码。

纳入利益相关者的反馈

EEA 致力于确保在其决策过程中倾听所有意见。EEA 将审查并考虑在公众参与过程中提出的所有相关意见，并对意见做出回应。就影响环境正义群体的拟议项目提出的任何重要意见都应尽可能纳入最终决策。EEA 相信集体智慧的力量，并致力于对意见做出回应，以提高透明度。

EEA 认识到环境正义的重要性，尤其关注就影响环境正义群体的拟议项目提出的任何重要意见。EEA 理解，这些社区往往承受着不成比例的环境损害和风险负担。EEA 致力于尽可能将这些意见纳入其最终决策。EEA 的目标是确保其决策不仅对环境无害，而且彰显公平。

EEA 及其机构将审查并考虑在公众参与程序中提出的所有相关意见。EEA 认识到环境正义的重要性，尤其关注就影响环境正义群体的拟议项目提出的任何重要意见。EEA 理解，这些社区往往承受着不成比例的环境损害和风险负担。EEA 致力于尽可能将这些意见纳入其最终决策。EEA 的目标是确保其决策不仅对环境无害，而且彰显公平。

全州出版物

发布咨询意见、裁决、项目批准或其他决定的任何计划都必须做出合理努力，以可搜索的格式发布这些意见、裁决、项目批准或其他决定，包括根据该机构的 LAP 进行的任何翻译。

维持与利益相关者的关系

在项目或公众参与期间建立的关系至关重要。EEA 将制定调查问题来衡量社区参与者的情绪。这些信息将用于创建一个数据库，以捕捉参与者的主要兴趣和关注点。如果工作人员有一个与参与者感兴趣的领域相关的项目，参与者可能成为该项目的资源。通过这种方式，参与者将继续与 EEA 互动。EEA 应尽一切努力与受问题影响最大的居民和社区成员建立并维持积极的关系。当关系不是基于信任和真正的合作建立时，不太可能实现有意义的参与。

使用信息库

信息库是维护与项目相关的文件集合的中心位置。信息库应便于公众访问。除了使用正常的政府信息库（公众可访问的网站门户）外，EEA 还将考虑在 EJ 群体居住的社区使用替代信息库。可与受影响的社区协商确定信息库的具体位置。常见位置包括公共图书馆、市政厅、社区中心、礼拜堂、文化中心、公共卫生中心，这些地方方便公众到达，并且有复印设备。物理资料库应在正常工作时间内可访问，并符合《美国残疾人法案》(ADA) 的要求。

使用替代性媒体渠道

一般而言，替代性媒体渠道是非主流媒体平台，包括独立报纸、社区广播电台、社交媒体渠道、博客以及 EJ 群体可能成为消费者的其他媒体。社区宣传的方法从来都不是千篇一律的。在有效的宣传计划中，向公众发布任何通知时都应使用基于社区文化规范和习俗的替代性媒体平台。EEA 将制定一份替代性信息渠道清单，将其提供给征求公众意见的 EEA 机构和项目支持者，他们可能需要发布有关 EJ 群体或可能对 EJ 群体产生影响的项目的公开通知。EEA 将持续维护此清单，根据需要为新确定的 EJ 区域添加新的渠道，随时更新联系信息，并删除不再营业或与此目的无关的渠道。

VII. 实施公众参与计划指南

本 PIP 应是一份动态文件。本 PIP 表明 EEA 致力于确保马萨诸塞州所有居民都能轻松获取相关信息和资源，并且有意义地参与各项计划、服务和活动。

对于工作人员而言，本 PIP 集中了资源和培训，并概述了有意义参与的标准。EEA 的 PIP 致力于通过实施以下准则来确保所有人有意义且公平地参与进来：

- 与利益相关者协商。

- 在适当情况下纳入利益相关者的反馈。
- 评估与选民接触时使用的行业术语水平。
- 协助采购语言协助服务。
- 定期或至少每两年重新评估和更新其 PIP，以反映相关 LEP 人群的最新信息。
- 在公共交通工具可到达的地点以及选民感到舒适且熟悉的环境中举行会议。
- 使用适当的渠道与目标受众进行沟通。
- 维护在公众参与期间建立的关系。
- 建立资料库，让选民能够获取计划、服务或活动的相关信息。
- 与当地社区组织建立合作关系。
- 确保将材料翻译为适当的语言。

工作人员培训

EEA 将开展培训，以实施 PIP 文件中概述的流程。 EEA 将继续举办有关绘图工具、EJ 地图查看器、利益相关者外展、社区参与和语言服务的培训。 这些培训将面向所有秘书处工作人员提供。

VIII. 监控和审查公众参与计划

EEA 将至少每三年或根据需要更频繁地审查、修订、公布和实施其 PIP。在适当的情况下，EEA 将持续评估是否有必要改变服务、计划或活动，以确保所有居民都能持续且公平地获得服务。为了确保利益相关者参与 PIP 的修订和进一步发展，EEA 将咨询为其服务群体提供服务的社区组织。此外，在进行审查时，EEA 将考虑评估以下方面的变化：

- 外展中语言服务的可获得性
- 有效和有意义的社区参与的实施情况
- 将公众参与纳入关键机构行动
- 公众意见对决策的影响
- 成果
- 与社区组织的合作伙伴关系建设水平
- 工作人员的 EJ 原则培训

IX. 投诉

EEA 将通过开展彻底调查、实施必要的纠正措施以及与投诉人沟通来回应与 PIP 文件实施有关的公众问询和投诉。 每个机构都应确定适当的人员来回应任何环境正义问题或投诉。

如需询问或就本 PIP 的实施情况提出投诉，您可以联系：

Jonathan Guzman

环境正义与公平主任

环境正义与公平办公室

100 Cambridge Street, Suite 900

Boston, MA 02114

电子邮箱: Jonathan.guzman@mass.gov

以及

Caroline Lemoine

环境正义外部事务副主任

秘书处语言服务协调员

能源与环境事务执行办公室

环境正义与公平办公室

100 Cambridge Street, Suite 900

Boston, MA 02114

电子邮箱: caroline.lemoine2@mass.gov



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. 确定受影响的社区	6
CJEST 工具（气候和经济正义筛选工具）	6
EPA 的 EJ 筛选工具（EJScreen：环境正义和绘图工具）	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
马萨诸塞州环境公共卫生跟踪（MA 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	8
确定和制定社区参与策略	8
VI. 开展社区宣传的关键要素和最佳实践	10
使用公众参与计划	11
通知利益相关者	11
与利益相关者协商	12
确定英语水平有限 (LEP) 人士使用的语言：	12
材料翻译	13
公开会议上的口译服务（虚拟或面对面）	13
公开会议的举行时间和地点	14
远程/虚拟会议	14
ADA 便利措施	14
及时提供通知	15
纳入利益相关者的反馈	15
全州出版物	16
维持与利益相关者的关系	16
使用信息库	16
使用替代性媒体渠道	16
VII. 实施公众参与计划指南	16
工作人员培训	17
VIII. 监控和审查公众参与计划	17

IX.	投诉	17
-----	----------	----

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%。⁹

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¹⁰ 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¹¹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。

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。¹²

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）。¹³

⁹ 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

¹⁰ 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）

¹¹ 准确、完整地翻译，不增加或减少含义。

¹² 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。

¹³ EJ 政策（2021 年更新）第 4-5 版。

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。

X. 引言

公共事业部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。

XI. 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。该计划确认了一项承诺，即消除所有人有意义的访问和参与的障碍。

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

XII. 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。

XIII. 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。

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 EJ 筛选工具

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。

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、许可、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，这些证据将被视为机构决策的一部分。

XIV. 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。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。提高公众意识和参与度，D.P.U.21-50-A（2024 年 2 月 23 日）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 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。

作为宣传工作的一部分，该部门制定了标准，以确定哪种类型的程序需要提高发布和宣传的程度。涉及重大政策变化、流程的根本变化或对环境正义群体产生独特和重大地理影响的程序将获得最高程度的发布和宣传。

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；
- 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。

XV. 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，例如社区或民族报纸，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。

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数据以及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

访问美国人口普查数据的说明如下所示：

- 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”。

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的程序（例如市政集合程序）与市政当局进行协商。

对于由部门发起的重要程序，该部门将与利益相关者（包括社区组织）进行外展，以宣传提供反馈的机会。

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，该部门将自行采购口译和翻译服务。该部门将尽力选择具有适当经验和行业技术知识的口译和翻译服务供应商。

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。

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。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

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。该部门与 EEA 合作制定书面程序，并考虑对其政策、实践和程序进行合理修改，以确保残疾人士有意义地获得机会且有平等的机会参与或受益于所有 DPU 计划和活动。有关 ADA 便利措施的问题（包括 CART 和 ASL 服务）应直接联系 ADA 协调员 Jenyka Spitz--Gassnola，请致电 857-330-2572 或发送电子邮件至 Jenyka.Spitz-Gassnola2@mass.gov。

XVI. 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。此外，该部门努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通过免费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。
- 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马萨诸塞湾交通局 (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。
- 该部门的选址分部发放建设和运营输电线路的许可证，并为能源设施提供必要的市政区域规划豁免。选址分部除了管理该部门的选址职能外，还兼任能源设施选址委员会的工作人员，负责监督许多大型能源设施的选址。

- 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。该机构的工作将得到环境正义和公众参与分部的支持，它处于重要的能源、环境和技术趋势的前沿，这些趋势正在改变马萨诸塞州的能源和交通基础设施，同时确保有意义的公众参与。

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。除了各个分部外，该机构还在不断努力改进其网站，并设有社交媒体帐户，用于向公众提供有关即将举行的活动和机构工作的信息。

与选民协商关键机构行动、活动和/或计划

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以及我们最近所取得的成功。演讲结束后，委员会将听取公众的意见。这些活动免费向所有马萨诸塞州居民开放。

此外，该部门还会就特定程序、法规和重要政策（如 LAP）征求公众反馈。该部门还使用社交媒体与公众互动。

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。该部门将在与特定部门程序相关的每份评论通知中设定合理的评论截止日期，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评论。

全州出版物

该部门在其程序中发布最终命令和任何翻译材料（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。该部门将命令及任何翻译材料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。

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

该部门在其网站和社交媒体上发布有关其程序、活动和服务的信息。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。

XVII. 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。

XVIII. 监控和审查公众参与计划

该部门将至少每隔三年或根据需要更频繁地审查并更新该计划。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
- 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。

XIX. 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
电话: 617-305-3779