



能源與環境事務總處

2024

公共參與計畫 與 社區參與及外聯指導

目錄

I.	介紹.....	7
II.	宗旨.....	7
III.	政策與適用範圍.....	7
IV.	確定受影響的社區.....	7
	CJEST 工具 (氣候和經濟公正篩檢工具).....	7
	EPA 的環境正義篩檢工具 (EJScreen: 環境正義和地圖工具).....	8
	MA 環境正義人群篩檢工具.....	8
	馬薩諸塞州語言工具.....	8
	MA 環境公共衛生跟蹤 (MA DPH EJ 工具).....	8
V.	評估是否需要公眾參與計畫或加強社區參與.....	9
	確立並制定社區參與策略.....	10
VI.	進行社區外聯活動和最佳做法的關鍵要素.....	11
	利用公共參與計畫.....	12
	告知利害關係人.....	12
	與利害關係人協商.....	13
	識別英語水準有限 (LEP) 人士所使用的語言：.....	13
	材料翻譯.....	14
	公共會議上的口譯服務（線上或現場）.....	14
	公共會議的時間和位置.....	15
	遠端/虛擬可選會議.....	15
	ADA 保障措施.....	15
	提供即時通知.....	16
	集合來自利害關係人的反饋.....	16
	州際出版物.....	16
	維護與利害關係人的關係.....	17
	使用資訊資料庫.....	17
	使用替代媒體管道.....	17
VII.	實施公共參與計畫指導方針.....	17
	工作人員訓練.....	18
VIII.	公共參與計畫的監督與審核.....	18

IX. 投訴.....	18
X. 介紹.....	25
XI. 宗旨.....	25
XII. 政策與適用範圍	25
XIII. 識別出受特殊決策過程影響的社區.....	25
CJEST 工具	25
EPA 的環境正義篩檢工具	25
MA 環境正義人群篩檢工具	26
馬薩諸塞州語言工具.....	26
DPH 的環境正義工具.....	26
XIV. 評估是否需要公眾參與計畫或加強社區參與.....	26
辨識並制定關鍵機構行動、活動及/或計畫的社區參與策略	26
使用機構裁量權來決定是否需要制定公共參與計畫.....	27
XV. 進行社區外聯和公共參與的關鍵要素.....	27
何時啟動公共參與計畫，以應對重大機構措施、活動及/或計畫	28
識別英語水平有限 (LEP) 人士所使用的語言	28
材料翻譯	29
口譯服務（線上或現場）	29
公共會議的時間和位置.....	29
遠端/虛擬可選會議.....	30
美國殘疾人法案 (“ADA”) 保障措施.....	30
XVI. 參與最佳做法	30
將機構的主要行動、活動及/或計畫告知服務對象	30
與服務對象協商機構的主要行動、活動及/或計畫	31
提供即時通知.....	31
採納服務對象的意見和反饋（如適用）	31
州際出版物.....	31
維持關係及/或跟進服務對象	32
使用資訊資料庫.....	32
使用替代媒體渠道.....	32
XVII. 實施公共參與計畫指導方針.....	32

工作人員訓練.....	32
XVIII. 公共參與計畫的監督與審核.....	32
XIX. 問題/投訴.....	33

定義

環境正義人群：符合以下一項或多項標準的社區：**(i)** 家庭年收入中位數不超過全州家庭年收入的 **65%**；**(ii)** 少數族裔佔人口的 **40%** 以上；**(iii)** **25%** 或以上的家庭成員缺乏英語能力；或 **(iv)** 少數族裔佔人口的 **25%** 或以上，且該社區所在市鎮的家庭年收入中位數不超過全州家庭年收入中位數的 **150%**。

對於不符合上述標準的社區，但該社區的某個地理區域至少符合一項標準，則在該社區符合標準的地理區域內至少有十名居民提出申請的情況下，**EEA** 秘書長可以指定該地理區域為環境正義人群。此外，如果秘書長發現某個社區，包括其中的任何地理區域，有以下情況，則可以決定不將其指定為環境正義人群：**(a)** 該社區的年收入中位數高於全州年收入中位數的 **125%**；**(b)** 該社區 **25** 歲及以上的居民中，大多數都接受過大學教育；**(c)** 該社區不承擔不公平的環境污染負擔；**(d)** 該社區可以充分利用自然資源，包括開放空間和水資源，遊樂場和其他戶外休閒設施和場所。¹

環境正義基本原則：支持保護環境，免受環境污染並能夠生活在清潔健康的環境中，不論種族、膚色、收入、階級、殘障、性別認同、性取向、國籍、民族、血統、宗教信仰或英語能力，這包括：**(i)** 所有人對於環境法律、法規和政策（包括氣候變化政策）的制定、實施和執行都進行了有意義的參與；以及 **(ii)** 能源和環境利益及環境負擔得到公平分配。²

口譯：傾聽、理解、分析及處理一種語言（源語言）的口頭溝通，然後忠實地³口頭轉換成另一種語言（目標語言）的過程，同時保留相同的意思。對於某些影響溝通能力的殘障人士，這可能包括理解、分析及處理源語言中的口頭或手語溝通，然後忠實地將該資訊傳達成口頭、字幕或手語形式的目標語言，同時保留相同的含義。

英語水準有限 (LEP) 人士：不以英語為母語，且在閱讀、口語、書寫或理解英語方面能力有限之人士。⁴LEP 人士包括聾啞及聽障人士。

主要機構行動：每個機構應根據其使命聲明和法規法律要求，確定其主要機構行動或活動。任何基於全部或部分重要決策過程採取的行動，包括因蓄意或可合理預見的原因導致的對自然資源的非輕微破壞、損害或削弱行為。

語言無障礙：向 LEP 人士提供機會，使其有意義地獲取與英語使用者相同的服務。

¹ 馬薩諸塞州新世代戰略藍圖氣候政策制定法案，（2021 年），第 8 章，第 62 條

² 馬薩諸塞州能源與環境事務執行辦公室（「EEA」），《能源與環境事務執行辦公室環境正義政策》（「EJ 政策」，2021 年更新）第 4 版（2017 年發布，2021 年 6 月 24 日更新）參閱網址 www.mass.gov/doc/environmental-justice-policy6242021-update/download.

³ 在不增添或刪減意義的情況下，準確且完整地解釋。

⁴ 行政暨財政部辦公室，機會均等辦公室，語言無障礙政策與實施指導原則 2（2015 年 3 月 20 日）詳情參見 www.mass.gov/doc/language-access-guidelines/download.

有意義的獲取： 語言協助應確保英語水準有限（LEP）人士能夠準確、及時且有效地溝通，消除溝通障礙，並且無需承擔費用，例如手語翻譯、即時字幕，或其他根據 1964 年《民權法案》（修訂）第六條及 1973 年《康復法案》第五十條四款所要求的無障礙溝通形式。有意義的獲取係指與提供給 LEP 人士的項目或服務相比，他們的獲取途徑不會有重大延遲、限制或質量低劣。

有意義的參與： 所有社區都有權利和機會參與能源、氣候變遷和環境決策，包括需求評估、規劃、實施、合規與執行，以及調查評估，社區能夠得到行政協助以全面參與教育和培訓，由政府依據社區意見實施透明計畫和問責制，同時鼓勵社區發展環境保護、能源和氣候變遷的管理工作。⁵

社區： 由美國人口普查局定義的普查區人群，不包括住在大學宿舍的人和處於正式授權監護或管轄之下的人，包括聯邦、州或縣監獄在內。⁶

翻譯： 將源語言書面文字盡可能完整且準確地轉換成目標語言中對應的書面文字，同時保留原文的風格、語氣及意圖，並顧及文化及方言差異的過程。

重要文件： 重要文件係指含有關於機構項目、活動、服務（包括居民資格權利）之關鍵資訊的檔，該等檔以英語提供，可能會拒絕非英語使用者及英語能力有限人士公平及有意義地獲取。重要文件可能包含用於接觸項目或活動至關重要的資訊，包括但不限於：同意書及投訴表、線上線下服務申請表、登記表、服務資格通知函、關於減少或停止服務的通知函、申訴通知、告知 LEP 人士有免費語言服務的通告、法律要求的檔，以及關於語言翻譯和輔助服務的獲取通知。

⁵環境正義政策（2021 年更新）第 3 版

⁶環境正義政策（2021 年更新）第 4-5 版

I. 介紹

馬薩諸塞州能源與環境事務執行辦公室 (EEA) 有意義的公共參與計畫 (PIP)，該計畫概述了在機構決策過程的不同階段，告知、諮詢及與可能受影響的社區成員或團體合作的工作框架，以有效應對社區需求。 EEA 致力於提升和改善其項目、活動和服務對所有居民（包括英語水準有限者）的可獲取性，並確保實現有意義的參與。

II. 宗旨

此 PIP 的宗旨是確保所有人，不論其種族、膚色、國籍、民族或血統、殘疾、階層、收入、性別認同、性取向、宗教信仰或英語能力，都能有意義地獲得服務或計畫、活動和資料

此 PIP 將致力於提供一個框架，用於設計一個高效的公眾參與計畫，讓受影響的社區融入各項事務，並徵求有意義的公眾意見。

III. 政策與適用範圍

這份檔中所概述的 PIP 程式根據 1964 年《民權法案》第六章以及美國環保署的《公眾參與指南》予以實施，該指南位元於 71 F.R.14207, 14210（2006 年 3 月 21 日），EEA《2017 年環境正義政策》（2021 年 6 月更新）2021 年法案第 8 章：《馬薩諸塞州新世代戰略藍圖氣候政策制定法案》，聯邦行政命令 13166 號，526 號行政命令和 615 號行政命令，其中包括面向所有人開放有效的公眾參與措施步驟，無論種族、年齡、膚色、國籍、民族或血統、殘疾、等級、收入、性別認同、性取向、宗教信仰或英語能力如何。

IV. 確定受影響的社區

無論任何專案、政策或決策過程，在實施的初期都必須對公共參與這一概念進行深思熟慮的規畫。重要的是，要知道如何辨識哪些社區會受到專案、政策或決策的影響。下列實用的輔助工具和資訊可以幫助您有效地制定策略，以形塑政策並與社區進行互動。聯邦補助可能要求州政府機關在制定政策時考慮使用聯邦工具和定義。因此，除了州政府資源外，我們還納入了聯邦資源以進行更深入指導。

[CJEST 工具 \(氣候和經濟公正篩檢工具\)](#)

氣候和經濟公正篩檢工具是一種互動式地圖，藉助八類負擔的資料集來顯示：氣候變化、能源、健康、住房、殘留污染、交通、水和污水處理以及勞動力發展。此地圖工具包含了全國資訊，包括哥倫比亞特區和美國領土，可以用來根據聯邦政府設定的門檻來確定處

於不利地位的社區⁷。定義每一類別的門檻所採用的方法請參閱

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

EPA 的環境正義篩檢工具 (EJScreen: 環境正義和地圖工具)

美國環境保護署 (“EPA”) 建立了 EJScreen 地圖和篩檢工具，使用國家級的資料集來顯示某地理範圍內的環境及社會經濟資訊。 EJScreen 重點強調了 13 個環境指標：（1）顆粒狀物質 2.5 (PM 2.5)；（2）臭氧；（3）柴油顆粒狀物質；（4）空氣有毒物質致癌風險；（5）空氣有毒物質呼吸道危害指數；（6）空氣中有毒物質排放；（7）交通鄰近性；（8）鉛漆；（9）超基金鄰近性；（10）風險管理計畫 (RMP) 設施鄰近性；（11）危險廢物鄰近性；（12）地下儲存槽 (UST)；（13）廢水排放。 及 7 個社會經濟學指標：（1）有色人種；（2）低收入；（3）失業率；（4）有限英語水準；（5）高中以下教育程度；（6）五歲以下；（7）六十四歲以上 此工具是一種極佳的資源，可支援（1）教育計畫；（2）補助金申請；（3）社區意識提高活動，及（4）其他目的（例如，參與、執行等）。 特定地區的環境和人口統計資料可以在全州、EPA 地區或國家層級與其他地區進行比較。 有關此工具的更多資訊，請參閱 <https://www.epa.gov/ejscreen/how-does-epa-use-ejscreen>。

MA 環境正義人群篩檢工具

馬薩諸塞州環境正義地圖檢視器是一種由 EEA 開發的互動式地圖，其中顯示環境正義地區群落，利用美國人口普查局 2019 年美國社區調查來識別環境正義人群。 環境正義地圖檢視器資料重點展示了《氣候藍圖法案》中描述的環境正義人群，這是一套易於使用的工具，用於輔助您導覽並確定某個社區是否符合環境正義標準。 最新版環境正義地圖存取位址位於[馬薩諸塞州 2020 環境正義人群 \(arcgis.com\)](https://arcgis.com)。

馬薩諸塞州語言工具

語言分佈地圖是 EEA 的環境正義地圖檢視器的一部分。 該地圖顯示了至少有 5% 人口的英文程度是「不太好」的人口普查區的相關資料。 其中還包括來自中小學教育署 (DESE) 的資料。 DESE 資料集確定了 1% 或以上的公立學校學生家庭所使用的語言，這將在確定社區人口統計資料時用作補充資訊。 語言地圖存取地址 [Languages spoken in Massachusetts \(arcgis.com\)](https://arcgis.com)

MA 環境公共衛生跟蹤 (MA DPH EJ 工具)

馬薩諸塞州公共衛生部的環境正義工具基於 EEA 於 2002 年制定的環境正義政策而設，並於 2021 年 6 月進行了更新，以促進環境正義的推進。⁸ 該資料可用於輔助繪製應該參與公共程式的社區地圖。 [EJ Screening v3a active - 2023-09-20 - MHT \(mass.gov\)](https://mass.gov).

⁷ 「被認為處於不利環境的社區：[若] 他們所在的普查區符合工具中至少一個負擔類別的門檻，或者 [若] 他們所在的地區在聯邦政府承認的部落邊界內。」請參閱

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

⁸ 下載 (mass.gov)

V. 評估是否需要公眾參與計畫或加強社區參與

提升公眾參與至關重要，它可確保專案決策對居民享受健康環境和社區的能力產生積極影響。為實現此目標，**EEA** 致力於確定與所有聯邦居民和社區互動的最佳做法。透過促進合作和賦予居民權力，我們可以優先考慮促進環境健康和社區福祉的決策。**PIP** 將提高決策流程的透明度。**EEA** 還致力於做出既符合社區需求又不傷害環境的決策。

EEA 將實施以下措施以解決對公眾參與的需求：

- **EEA** 將實施其公共參與計畫 (**PIP**)，該計畫明確設定了宗旨、目標和目的。**EEA** 會將預算納入整體的戰略規劃過程中，考慮到教育、宣傳需求等因素。
- **EEA** 將確定相關利害關係人，並考慮社區成員、組織和受影響方。瞭解他們的觀點和需求對於成功實施 **PIP** 至關重要，這將有助於在專案規劃期間支持決策。
- 確定利害關係人後，**EEA** 將專注於發展最佳做法，以便與更廣泛的社區分享明確的資訊。**EEA** 致力於提供現場和線上兩種獲取途徑。務必注意的是，分享的資訊必須全面，並回答為什麼、如何、什麼以及對社區的潛在影響等問題。同樣重要的是確保資訊傳達至利害關係人。**EEA**、機構、員工和專案發起人有責任確保關鍵資訊傳達給受影響最嚴重的人群。
- **EEA** 將明確定義公眾參與的目標，無論是解決社區確立的問題還是做出決定，並且以透明的方式闡明意圖，以及如何整合利害關係人的意見。此目標將向參與者通報，以確保通訊透明。公眾參與將涉及幾個步驟：向公眾提供客觀資訊、分享資訊並詢問意見、將反饋納入決策過程、與公眾共同進行決策制定，以及賦予參與者討論最終決定的權力。從已識別的利害關係人開始，**EEA** 將遵循最佳做法，透過問卷調查、民意測驗、公眾會議、網路研討會、電話聯繫等方式尋求進一步的意見反饋。
- 出於預期管理要求，**EEA** 將在對某項專案或倡議做出關鍵決策之前彙集並管理利害關係人的反饋。**EEA** 將努力審查所收集的反饋，以防出現任何不一致或不同意見，從而解析措施各個方面的有效性。彙集意見之後，將有專員分析這些意見，然後進行優先排序，以符合專案的願景和目標。將利害關係人的反饋整合至決策流程，然後評估行動計畫。**EEA** 彙集意見反饋將是一個反覆運算循環，不斷圍繞著反思、對話和實作進行，並著重於學習和改進，而不僅僅停留在簡單的執行層面。

確立並制定社區參與策略

有意義的社區參與對於 EEA 的主要行動、活動、服務或計畫的成功至關重要。透過積極地讓社區成員參與，EEA 可以提升可信度，賦權於民，獲得多元視角和專業知識，建立合作文化，改善溝通。一個精心謀定的社區參與策略可確保社區需求處於決策過程的前沿，從而最終獲得更高效和可持續的結果。因此，EEA 在確立和努力推進社區參與策略方面扮演著關鍵角色。透過有意義的參與，EEA 在利害關係人中培養了一種歸屬感和承諾，這不但惠及整個聯邦內的各個社區，也使 EEA 本身受益匪淺。

制定支援社區的策略時應考慮到 LEP 人群，並涉及以下關鍵步驟：

- **主動傾聽：**EEA 將參加當地的會議、研討會和活動。關注需求、問題，並予以優先考慮。這將有助於理解獨特狀況的來龍去脈，並為與當地利害關係人（如社區領導、教育工作者、企業主或當地組織代表）展開對話提供機會。利害關係人可以提供關於社區動態的見解。EEA 將彙集社區的人口統計資料，包括年齡組別、種族背景和社會經濟狀況。這些資訊將有助於 EEA 根據社區的需求自訂其方法和服務。EEA 將確定社區內使用的語言。EEA 將考慮提供多種語言的資訊和資源，以促進有效溝通。

EEA 將熟練掌握對社區具有重要意義的文化習俗、傳統和慶祝活動。尊重這些文化元素，並將其融入參與策略中，這一點至關重要。EEA 將調查現有的社區資源。這包括全面瞭解社區內已有的服務、項目和設施。透過這些做法，我們可以識別現有基礎設施中的優勢和不足，並相應地調整我們的方案。EEA 將充分利用這些現有資源。透過合作，我們可以避免重複工作，確保 EEA 的方案起到互補作用，而不是重複。這種做法不僅將最大程度實現我們工作的影響力，還將在我們所服務的社區中培養一種團結和共同歸屬感。EEA 瞭解，居民經常會有大量的參與請求。這可能會導致參與倦怠，降低個體參與所有活動的潛在可能性和能力。為瞭解決這一問題，EEA 將盡一切努力與當地社區進行協調。我們的目標是將公眾對特定問題的參與融入到現有的社區活動中。這種做法不僅簡化了參與過程，也尊重了居民的時間和精力。

- **共同制定目標，增強歸屬感：**EEA 十分重視每位合作夥伴在我們的合作中所做的突出貢獻。這些貢獻各色各樣，從資金到人員支持，以及資訊、領導技能、社區知識和本地專業技能等，它們可謂無價之寶。在我們推廣包容性的努力中，EEA 恪守最新的語言無障礙計畫。我們為社區會議、研討會和其他活動的資料提供書面翻譯和口譯服務。這確保了每一個來自不同語言背景的個體能夠積極參與，從而促進多元且包容的對話。EEA 充分理解，珍惜利害關係人的寶貴時間至關重要。為此，我們提倡有效的溝通，確保進行有意義又高效的互動。我們的願景不僅局限於短期努

力。EEA 力求建立持久的夥伴關係，並與社區構築相互信任，藉此應對更廣泛的社會、經濟和環境問題，為所有人創造一個可持續且公平的未來。

- **利害關係人合作：**EEA 認識到，利害關係人不僅包括受專案影響的人，也包括對專案感興趣的人以及能夠影響專案成果的人。EEA 認為，與專案相關社區成員密切合作會帶來更好的結果。他們的一手經驗和獨特視角使我們的理解更全面，為決策過程提供參考。與內部利害關係人進行互動同樣重要，如同事、其他機構和部門。這促進了協調、高效的溝通和資源共用，從而獲得更好的成果。EEA 重視我們的外部利害關係人，包括其他組織、非營利機構和政府機構。與這些實體合作可以透過引入多元化專業知識和資源顯著提升專案的成效。透過利用所有利害關係人的技能、知識和資源，EEA 可以加速過程，識別並緩解潛在障礙，並擴大參與範圍。
- **非英語者的有效溝通：**EEA 致力於遵守最新的語言無障礙計畫。我們認識到，讓所有材料跨越語言障礙均可獲取是件重要的事。為此，我們對材料進行翻譯，提供相關語言的口譯。EEA 與專業翻譯人員合作或使用可靠的翻譯工具，以確保語言準確性和清晰度。我們還在活動、會議或演示期間提供現場口譯服務，以促進即時理解。EEA 力求使用清晰簡潔的語言，避免使用行話和複雜的術語。我們將資訊分解成易於管理的部分，並在書面材料中使用通俗易懂的語言。這種做法增強了理解力，並確保所有人都可獲取我們的內容。為了進一步幫助理解，EEA 藉助圖表和圖像等視覺輔助工具來強化我們的材料內容。我們以邏輯方式構建內容，並提供盲文或大字版等替代格式，以滿足不同人群的需求，同時確保我們的數位內容與螢幕閱讀器相容，使視力障礙人士也能夠存取。EEA 會努力為視訊和音訊材料加入字幕，並提供手語翻譯。EEA 確保我們的物理場所便於人員出入，並為現場活動提供虛擬傳播選項。

VI. 進行社區外聯活動和最佳做法的關鍵要素

定期與社區互動對於瞭解其需求至關重要，因為不同群體所需的策略可能會有所不同。例如，數位平臺可能更受年輕且熟稔科技的人群歡迎，而面對面的互動對於那些不太習慣使用科技的人可能更為有效。與本地企業合作、贊助青少年運動隊或舉辦教育研討會，都可以展示您的倡導對社區福祉的貢獻和承諾。明確定義您的外聯目標，無論是解決特定的社區問題，向公眾普及相關知識、倡導政策改革，亦或提高您組織的知名度。進行需求評估以確定社區需求，列出利害關係人清單，制定外聯計畫，組建聯盟，並與關鍵的社區利害關係人展開對話。

關鍵要素：

- 理解社區外聯的重要意義
- 持續培養和恆定的投入

- 多元化外聯技術
- 建立合作夥伴關係與價值提升
- 設立目標
- 需求評估
- 利害關係人身份識別
- 制定策略
- 建立聯盟
- 訊息撰寫

利用公共參與計畫

EEA 應利用公共參與計畫來彙集利害關係人對關鍵機構的行動、活動及/或專案的不同看法與觀點。這一做法對於正確決策至關重要，因為它能夠揭示多種觀點和問題，確保公平對待、有意義的參與和全社會包容。PIP 作為秘書處徵求公眾意見的工具，可以有效促進在整個程式中實施問責制和透明管理。它還可以透過評估篩選出最優秀的公眾參與方法，從而節約資源。

PIP 策略可能根據各個社區而略有出入。它應用於找出能夠增強社區參與的主動參與工具。例如，在數位化普及程度較高的社區中，線上問卷調查或虛擬市政大會可能會非常有效。相反，在數位化普及程度較低的地區，傳統的公共會議或郵寄問卷調查可能是更明智之舉。

正是因為公眾參與對決策過程起關鍵作用，EEA 必須持續努力推行公共參與計畫。這可能涉及關於環境政策、能源項目或社區發展方案的決策。透過積極徵求公眾意見，EEA 可以確保決策符合社區的最佳利益，並確保所有聲音都被聽到。PIP 不僅僅是一項計畫，更是對開放、包容和透明決策的承諾。它是一項承諾，承諾傾聽、理解並在與其相關的決策中納入他們的觀點。它提倡構建信任、促進理解，並為所有相關方創造更好的結果。EEA 對實施 PIP 計畫所做的努力彰顯了其為踐行這些原則所做的奉獻。

告知利害關係人

EEA 致力於按照最佳做法與其服務對象進行通訊和互動。EEA 的團隊將積極參與外聯計畫，並與社區內個人和組織進行合作，幫助推進這些工作。我們的目標是透過教育和社區外聯方案讓利害關係人參與進來。EEA 承認賦權於社區的重要性，並承諾在整個過程中保持積極參與。

- 記錄所有的外聯活動，以供未來參考。
- 識別相關的利害關係人並理解他們的利益和關切。
- 透過多種方式與利害關係人互動，包括面對面、混合和遠程會議、研討會、調查、公開聽證會和網路論壇。
- 將利害關係人的參與視為一個持續的過程，而不只是一次性事件。

- 讓利害關係人能夠獲取有關專案影響的資料。
- 與社區協商達成協議，詳細說明專案對他們的好處。
- 採納利害關係人和社區的反饋，不斷最佳化參與過程。
- 客觀地呈現資訊，保持透明，及時披露資訊，並在專案期間始終保持穩定一致的溝通。
- 鼓勵積極參與外聯和公共參與活動。
- 確保外聯材料易於獲取、具備文化敏感性，並提供多語言翻譯，確保語言公正。

與利害關係人協商

在進行公開會議的過程中，EEA 致力於為每次會議確立明確的目的。這將明確指導會議架構，並確保其與預定目標保持一致。EEA 與其他利害關係人合作，找出任何代表性不足的群體，以確保他們在傾聽會議中有足夠的展示機會。EEA 力求營造一個友好的氛圍，因此會選擇公眾容易抵達且所有參加者都感到舒適的地點，比如公共圖書館、學校或公園。EEA 確保這些地點對所有參與者都完全開放。EEA 遵守最新的語言無障礙計畫。

EEA 與社區合作，制定中肯且一致的問題。目的是獲得與傾聽會議目標一致的有意義的回應。鼓勵參會者讚賞他人的觀點，培育一個相互尊重和理解的環境。EEA 將記錄並審查會議的反饋，以指導決策。會議結束後，EEA 將審慎考慮反饋意見，確定如何將其納入決策過程。EEA 將促進持續的參與，從而在利害關係人中培養信任和歸屬感。

識別英語水準有限 (LEP) 人士所使用的語言：

EEA 將遵循 EEA 最新的語言無障礙計畫，該計畫指導如何識別聯邦內使用最廣泛的語言，以便為公共會議提供口譯服務並翻譯檔。

其他語言則按需提供。為了確定所需語言服務的程度和範圍，工作人員將查詢適當的資源。

- 2015 年美國社區調查（根據最新資料更新）可透過[美國人口普查局獲取](#)。
- 任何可透過公共來源獲得的人口統計資料，顯示個人英語能力為「水準不佳」；
- EEA [EJ 地圖檢視器](#)（州級）
- 社區組織、學校系統、基於信仰的組織及其他基於社區的組織經常能夠協助確定需要進一步外聯的族群。

諮詢資料取自美國人口普查局

美國人口普查局網站的瀏覽說明如下：

- a. 前往美國人口普查局網站：<https://data.census.gov>。
- b. 在搜尋方塊輸入代碼 B16001（5 歲及以上人群在家所說語言及其英語能力），然後輸入

- c. 頁面左上角顯示「篩選器」。按一下「主旨」。然後按一下「人群和個人」 接下來，選擇「在家所說語言」。
- d. 返回篩選器，按一下「地理區域」。按一下「縣轄市」。然後向下滾動以選擇「馬薩諸塞州」。
- e. 將顯示所有縣轄市清單。選擇適當的縣。
- f. 接下來，選擇縣轄市地界內適當的城市/城鎮。
- g. 返回篩選器，按一下「年份」。選擇最新年份（目前是 2022 年）。
- h. 前往搜尋方塊下的工具欄，按一下「表格」。
- i. 頁面右側將顯示一個表格，列出該城市或鎮的總人口數，並詳細分析居民所使用的語言以及「英語水準不佳」的居民數量。
- j. 要將資料匯出為 Excel 檔，請按右上角「更多工具」下的省略號（三個點），然後選擇「Excel」。

材料翻譯

在翻譯文件時，工作人員必須遵循以下步驟，同時參考 EEA 最新的語言無障礙計畫：

- 確定受影響社區需要哪種語言的翻譯。對於範圍覆蓋全州的專案，應該在檔中插入上述標籤並翻譯。
- 將重要文件翻譯為使用最普遍的 5 種語言，或根據 EEA 最新的 LAP 要求進行翻譯。重要文件係指含有關於機構項目、活動、服務（包括居民資格權利）之關鍵資訊的檔，該等檔以英語提供，可能會拒絕非英語使用者及英語能力有限人士公平及有意義地獲取。
- 請將需要翻譯的材料以 Word 檔的形式發送給在州立合約供應商名單上的供應商，以請求報價。建議工作人員尋求至少三（3）家州立合約供應商的報價，以評估哪家供應商提供最優惠的價格，並能夠符合適用的截止日期。
- 供應商合約資訊位於 [PRF75 州立合約](#)。

公共會議上的口譯服務（線上或現場）

EEA 致力於確保社區會議、公開聽證會、活動和程式對所有人開放，不論是否存在語言障礙。EEA 將提供同聲傳譯服務，這意味著口譯員將即時翻譯口述內容，使非英語使用者能夠完全無縫地參與進來。

認識到準確翻譯的重要性，尤其是在長時間會議、活動和程式中，EEA 會確保每場活動至少有兩名口譯員。這種做法允許定期休息，從而防止因精神疲勞而可能犯錯。這將提升翻譯的質量。

EEA 將為口譯員提供充分的機會，在現場會議、活動和程式之前提前查看資料。我們理

解，提前熟悉會議主題內容對口譯質量有著重要影響。因此，EEA 會確保口譯員及時收到所有必要資料，使他們能夠為其關鍵角色做好充分準備。

公共會議的時間和位置

EEA 致力於營造一個包容的環境，讓每個人都能參與並貢獻力量。為了確保這一點，公共會議將安排在社區參與者方便的時間進行，以確保涵蓋廣泛。我們認為，可獲取性是體現包容的內在核心，我們將竭盡全力促進更多人參與。如果會議是在線下場地舉行，應確保會議地點位於公共交通方便到達的地方，且社區成員及利害關係人都熟知的地點，並且必須符合《美國殘疾人法案》(ADA) 的要求。

EEA 將確保用於確定公開聽證會和會議的時間、地點、持續時間和安全措施的因素是在與社區諮詢後確定的，並以非歧視的方式應用（例如，考慮文化相關的節假日及特殊社區需求）。

遠端/虛擬可選會議

EEA 理解到由於距離、時間限制或健康問題等原因，並非所有人都能參加現場會議。與此同時，許多居民缺乏參加虛擬會議所需的技術或穩定的網際網路連接。為此，所有會議將同時提供現場參與和線上參與兩種選項。這將允許參會者選擇對他們來說最便利的參與方式。

強烈推薦採用混合會議模式，讓參會者可以選擇線上參會或現場參會。這種方法結合了兩種形式的優點，使參與更加靈活，並確保每個人都有機會參與。

在舉行混合會議或提供線上模式時，將會發佈公共通知以告知相關程式。這包括告知如何透過電話或虛擬方式接入會議。將為缺乏穩定網路連接的居民提供替代方案，確保每個人都可以充分參與。

ADA 保障措施

為殘障人士提供有意義的獲取方式，促進有效溝通，其目的在於促進包容性，實現最大程度的便捷，此外，還遵守聯邦非歧視法規，確保有視力、言語、語言、聽力或其他缺陷之殘障人士能夠向 EEA 傳達資訊、進行溝通並接收資訊。若要有意義地與殘障人士溝通，可能需要提供輔助措施和服務。殘障人士可能需要不同的輔助設備或輔助技術來實現語言和溝通，具體視其功能需求而定。EEA 將考慮對其政策、作法和程式進行合理的修改，以確保殘障人士有平等的機會參與或從所有 EEA 計畫和活動中受益。

EEA 將為視障或低視力人群提供螢幕閱讀器，以及用於描述螢幕閱讀器無法解釋的圖像的替代文字。EEA 還將為聽障人士提供 ASL 或 CART 服務。針對殘障人士的合理便利設施需求，應向秘書處多元化、公平與包容主管、秘書處 ADA 協調員，及非歧視協調員 Melixza Ensenyie，能源與環境事務總處提出，地址 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114，電話 (617) 872-3270，郵箱 Melixza.Esenyie2@mass.gov 或點選 [此處](#)。

提供即時通知

公共通知及其他與專案相關的重要文件應提供英語和使用最廣泛的 5 種語言的翻譯版本，或根據 EEA 最新版 LAP 的規定提供。EEA 將遵守最新的語言無障礙計畫。通知應當視覺上極具吸引力，減少使用冗長的段落和行業專有名詞。所使用的語言應當讓不熟悉特定主題的普通人都能夠大致理解。為確保公眾充分獲得公共會議的通知，通知應在會議前至少 14 天發佈，或按照適用的州和聯邦規定發佈。EEA 建議在可能的情況下，盡早發出通知，不僅限於提前 14 天。通知應張貼在受影響社區的高人流量區域，例如當地的非營利和社區組織、當地醫療辦公室、學校、長者活動中心、巴士站亭和圖書館。此外，通知應提供註冊說明（如需要），包括如何提交意見，如何申請語言援助服務，以及是否需要在活動前特定日期提交申請。

意見提交

對 LEP 人士以及對該行業或主題不熟悉的個人而言，提交意見的過程可能十分困難。為了確保公平參與，說明應包括一份聲明，表明將會有合格的口譯員/翻譯員提供口譯/翻譯協助。此外，EEA 將制定指導方針，向公眾介紹如何對機構行動提出意見。在公眾會議、公開聽證會期間，EEA 將提供書面提交意見和口頭提交意見的機會，以及一個用於錄製語音訊息的電話號碼。

集合來自利害關係人的反饋

EEA 致力於確保在其決策過程中聽到所有聲音。EEA 將審查並參考公共參與程式中提出的所有相關意見，並就這些意見給予回應。對影響環境正義人群的擬議專案提出的任何重要意見，都應盡可能在最終決定中採納。EEA 相信集體智慧的力量，並承諾對意見做出回應，以提升決策的透明管理。

EEA 認識到環境正義的重要性，並特別關注對影響環境正義人群的擬議專案提出的任何重要意見。EEA 理解，這些社區經常承受著頗為艱難的環境危害和風險。EEA 將盡最大努力將這些意見納入其最終決定。EEA 的宗旨是確保其決策不僅對環境有益，而且對公眾平等。

EEA 及其機構將審查並參考公共參與程式中提出的所有相關意見。EEA 認識到環境正義的重要性，並特別關注對影響環境正義人群的擬議專案提出的任何重要意見。EEA 理解，這些社區經常承受著頗為艱難的環境危害和風險。EEA 將盡最大努力將這些意見納入其最終決定。EEA 的宗旨是確保其決策不僅對環境有益，而且對公眾平等。

州際出版物

任何發佈建議性意見、裁決、專案核准或其他決定的程式都必須在合理的努力下，以可搜尋的格式公開發佈該等意見、裁決、專案核准或其他決定，包括根據機構的 LAP 所做的任何翻譯。

維護與利害關係人的關係

在專案或公共參與期間建立關係至關重要。EEA 將編寫調查問卷，以衡量社區參與者的感受和態度。這些資訊將被用來建立一個資料庫，以捕捉參與者的主要感興趣問題。如果工作人員的專案與參與者的興趣領域相關，那麼該參與者可能就是該專案的資源。透過這種方式，參與者將會繼續與 EEA 保持聯繫。EEA 應盡可能做出努力，與受這些問題影響最大的居民和社區成員建立並維持良好的關係。如果並非以信任和真誠合作為基礎建立關係，那麼有意義的參與就如紙上談兵。

使用資訊資料庫

資訊資料庫是一個集中位置，用於儲存與專案相關的檔集合。該資訊資料庫應易於公眾存取。除了使用常規的政府資訊資料庫（公眾可存取的網站門戶）之外，EEA 還將考慮在環境正義人群居住的社區使用替代資訊資料庫。資訊資料庫的具體位置可以與受影響社區協商決定。常見的地點包括公共圖書館、市政廳、社區中心、宗教場所、文化中心和公共衛生中心，這些地點便於公眾到達，且提供影印設備。實體資料庫應在正常上班時間內可供存取，並滿足《美國殘疾人法案》(ADA) 的要求。

使用替代媒體管道

一般而言，替代媒體管道是指非主流媒體平臺，包括獨立報紙、社區廣播電台、社交媒體頻道、部落格，以及其他環境正義人群可能會接觸的平臺。社區外聯方法從來都不是一成不變。在一個有效的外聯計畫中，向公眾發佈任何通知都應基於社區的文化規範和習慣做法，包含替代媒體平臺。EEA 將撰寫一份替代資訊管道清單，提供給尋求公眾意見的 EEA 機構，如果是可能影響環境正義人群的專案，則還要提供給可能被要求發佈該等通知的專案動議者。EEA 將持續維護這份清單，根據需要增加新的管道以涵蓋新識別的環境正義地區，隨時更新聯絡資訊，並刪除已不再營業或與此目的不再相關的管道。

VII. 實施公共參與計畫指導方針

此 PIP 應是一個不斷修訂的文件。此 PIP 還體現了 EEA 為確保馬薩諸塞州所有居民都能輕鬆獲取資訊和資源，並有意義地參與項目與活動的承諾。

對於工作人員而言，此 PIP 集合了各種資源和訓練，並概述了有意義獲取的標準。EEA 的 PIP 力求透過實施以下指導方針確保所有人都能夠有意義且公平地參與：

- 與利害關係人協商。
- 在適當的情況下採納利害關係人的反饋。
- 評估在與民眾互動時使用的行業專有名詞的難度級別。
- 協助採購語言協助服務。
- 定期或至少每兩年重新評估並更新其 PIP，以反映有關 LEP 人士的最新資訊。

- 選擇民眾乘坐公共交通方便到達的地點召開會議，且該地址應該廣為人知，令民眾感到舒適。
- 使用正確的管道與目標群體進行溝通。
- 努力維護在互動期間建立的關係
- 建立資料庫，以便公眾能夠獲取關於某項計畫、服務或活動的資訊
- 與當地的社區基層組織合作
- 確保資料被翻譯成合適的語言。

工作人員訓練

EEA 將開發培訓課程，以落實 PIP 檔中規定的程式。 EEA 將繼續舉辦關於製圖工具、環境正義地圖檢視器、利害關係人外聯、社區參與和語言無障礙的訓練。 秘書處的所有工作人員均可參加該等訓練。

VIII. 公共參與計畫的監督與審核

EEA 將至少每三年或根據需要更頻繁地審查、修訂、宣傳並實施其公共參與計畫。在適當時，EEA 將持續評估是否需要調整服務、計畫或活動，以確保所有居民都能持續且公平地參與。為了確保利害關係人持續參與修訂和進一步完善 PIP，EEA 將與社區內為民眾提供服務的組織進行磋商。此外，在進行審查時，EEA 將考慮評估以下方面的變化：

- 在外聯中提供語言無障礙服務
- 實施有效且有意義的社區參與措施
- 將公眾參與融入機構的主要行動措施
- 公眾意見對決策的影響
- 成果
- 與社區基層組織建立合作關係的程度
- 就環境正義基本原則對工作人員進行訓練

IX. 投訴

針對 PIP 文件的實施情況，EEA 將對公眾的質疑和投訴做出回應，並進行全面調查，必要時實施糾正措施，並與投訴人反饋及溝通。 每個機構都應指定適當的人員來負責回應關於環境正義方面的任何疑問或投訴。

若要就此 PIP 實施提出質疑或投訴，您可以聯絡：

Jonathan Guzman

環境正義與公平執行長

環境正義與公平辦公室

100 Cambridge Street, Suite 900
Boston, MA 02114
電子郵件：Jonathan.guzman@mass.gov

以及

Caroline Lemoine
環境正義辦公室外部事務副執行長
秘書處語言服務協調員
能源與環境事務總處
環境正義與公平辦公室
100 Cambridge Street, Suite 900
Boston, MA 02114
電子郵件：caroline.lemoine2@mass.gov



能源與環境事務總處

公用事業部門
公共參與計畫
與
社區參與及外聯指導
2024

目錄

I.	介紹.....	7
II.	宗旨.....	7
III.	政策與適用範圍.....	7
IV.	確定受影響的社區.....	7
	CJEST 工具 (氣候和經濟公正篩檢工具).....	7
	EPA 的環境正義篩檢工具 (EJScreen: 環境正義和地圖工具).....	8
	MA 環境正義人群篩檢工具.....	8
	馬薩諸塞州語言工具.....	8
	MA 環境公共衛生跟蹤 (MA DPH EJ 工具).....	8
V.	評估是否需要公眾參與計畫或加強社區參與.....	9
	確立並制定社區參與策略.....	10
VI.	進行社區外聯活動和最佳做法的關鍵要素.....	11
	利用公共參與計畫.....	12
	告知利害關係人.....	12
	與利害關係人協商.....	13
	識別英語水準有限 (LEP) 人士所使用的語言：.....	13
	材料翻譯.....	14
	公共會議上的口譯服務（線上或現場）.....	14
	公共會議的時間和位置.....	15
	遠端/虛擬可選會議.....	15
	ADA 保障措施.....	15
	提供即時通知.....	16
	集合來自利害關係人的反饋.....	16
	州際出版物.....	16
	維護與利害關係人的關係.....	17
	使用資訊資料庫.....	17
	使用替代媒體管道.....	17
VII.	實施公共參與計畫指導方針.....	17
	工作人員訓練.....	18
VIII.	公共參與計畫的監督與審核.....	18

IX.	投訴.....	18
-----	---------	----

定義

部門或 DPU： 馬薩諸塞州公用事業部。

部門： 負責監督該部門特定職務的分支機構。

環境正義（或“EJ”）人群： 符合以下一項或多項標準的社區：(i) 家庭年收入中位數不超過全州家庭年收入的 65%；(ii) 少數族裔佔人口的 40% 以上；(iii) 25% 或以上的家庭成員缺乏英語能力；或 (iv) 少數族裔佔人口的 25% 或以上，且該社區所在市鎮的家庭年收入中位數不超過全州家庭年收入中位數的 150%。⁹

聽證辦公室： 根據《普通法》第 25 章第 4 節，由委員會¹⁰指定主持部門訴訟程式的律師。

口譯： 傾聽、理解、分析及處理一種語言（源語言）的口頭溝通，然後忠實地¹¹ 口頭轉換成另一種語言（目標語言）的過程，同時保留相同的意思。對於某些影響溝通能力的殘障人士，這可能包括理解、分析及處理源語言中的口頭或手語溝通，然後忠實地將該資訊傳達成口頭、字幕或手語形式的目標語言，同時保留相同的含義。

語言無障礙： 向 LEP 人士提供機會，使其有意義地獲取與英語使用者相同的服務。

英語水準有限 (LEP) 人士： 不以英語為母語，且在閱讀、口語、書寫或理解英語方面能力有限之人士。

主要機構行動： 任何全部或部分基於實質性決策程式的規則制定、裁決、調查過程或行動

有意義的獲取： 根據《1964 年民權法案》第六條修正案、《1973 年康復法》第 504 節、《1975 年年齡歧視法》、《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 節（統稱為「聯邦非歧視法規」）的要求，應向 LEP 人士提供準確、及時且有效的溝通輔助，例如手語翻譯、即時字幕或其他無障礙溝通形式，且不得收取費用，以消除溝通障礙。有意義的獲取係指與提供給英語熟練者的計畫或服務相比，不會有重大延遲、限制或低劣的獲取。

有意義的參與： 所有社區均有權利和機會參與能源、氣候變化和環境的決策過程，包括需求評估、規畫、實施、合規與執法，以及評估。社區在行政協助下全面參與教育和訓練，由政府依據社區意見實施透明計畫和問責制，同時鼓勵社區發展環境保護、能源和氣候變遷的管理工作。¹²

社區： 由美國人口普查局定義的普查區人群，不包括住在大學宿舍的人和處於正式授權監護或管轄之下的人，包括聯邦、州或縣監獄在內。¹³

⁹ 馬薩諸塞州新世代戰略藍圖氣候政策制定法案，（2021 年），第 8 章，第 62 條

¹⁰ 該部門由聯邦公用事業委員會的三名成員監管，此三名成員由能源與環境事務處執行官選派，且需要獲得州長核准。秘書長指定其中一位委員會成員擔任主席。《普通法》第 25 章第 2 節；另請參見 <https://www.mass.gov/info-details/the-dpu-commission>（上次存取時間 2024 年 6 月 20 日）。

¹¹ 在不增添或刪減意義的情況下，準確且完整地解釋。

¹² 馬薩諸塞州能源與環境事務執行辦公室（「EEA」），《能源與環境事務執行辦公室環境正義政策》（「EJ Policy」，2021 年更新）第 3 版（2017 年發布，2021 年 6 月 24 日更新）[參閱網址](https://www.mass.gov/doc/environmental-justice-policy6242021-update/download) www.mass.gov/doc/environmental-justice-policy6242021-update/download.

¹³ 環境正義政策（2021 年更新）第 4-5 版

公共參與計畫(“PIP”)： PIP（或專案特定 PIP）是一項公共計畫，旨在確保某項專案或提案提交給部門審核之前，社區有充分機會規畫並參與其中。

翻譯：將源語言書面文字盡可能忠實準確地轉換成目標語言中對應的書面文字，同時保留原文的風格、語氣及意圖，並顧及文化及方言差異的過程。

重要文件： 重要文件係指包含獲得服務或提供權利意識所必要的關鍵資訊的檔，或是法律所要求的文檔。

X. 介紹

公用事業部是由三名委員會成員監管的裁判機構。該部門負責監督馬薩諸塞州的投資者經營的電力、天然氣和用水公用事業。此外，該部門還負責監管巴士公司、搬家公司和交通網路公司的運營安全。部門還負責監督天然氣管道的安全。該部門還擔任州安全監督機構 (SSOA) 角色，負責監管馬薩諸塞灣交通局 (MBTA) 的設備和運營安全。該部門負責開發對傳統監管的替代方案，監控服務質量，以及特定能源設施的選址。

DPU 的使命是保護消費者權益，確保公用事業公司提供最可靠服務，並盡可能降低成本。該部門致力於促進服務的安全性、穩定提供、成本適宜、公正平等，並積極推動溫室氣體減排。

XI. 宗旨

該部門服務於多種年齡和語言背景的多元化人群，其工作幾乎影響到馬薩諸塞州的每一個人。本計畫的宗旨是確保所有人，無論其性別、種族、膚色、宗教、信仰、國籍（包括英語水平有限者）、性別認同、收入、階層、殘障、年齡、性取向、民族、遺傳資訊、血統或退役軍人身份，都能夠有意義地參與部門的各類程序、服務、計畫、活動並獲取資料。該計畫為所有人消除障礙、有意義的獲取和參與做出承諾。

此 PIP 將努力為英語水平有限 (LEP) 人士、殘障人士消除障礙，為有效的公共參與和有意義的公眾意見提供了指導框架。

XII. 政策與適用範圍

遵守此計畫將敦促遵守聯邦反歧視法規（例如 1964 年的《民權法案》第六條），州反歧視條例，526 號行政命令，552 號行政命令，以及 615 號行政命令。這項政策適用於部門內的所有分部，以及整個機構。

XIII. 識別出受特殊決策過程影響的社區

根據第五節所述程序，部門將利用以下工具，識別出哪些社區由於其環境正義人群的狀態而可能需要更全面的規畫和參與，並確保工作人員採取適當措施讓這些社群成員參與到決策過程中。當擬議的規則或行動有可能對環境正義人群造成有失偏頗的影響（即，對某一地區的公共健康或環境構成風險）時，將觸發對環境正義人群的評估。

CJEST 工具

聯邦氣候與經濟正義篩檢工具提供的資料可顯示出，哪些是正在過度負擔且服務不足的普查區，這些普查區被認定為聯邦弱勢社區。部門將使用此工具來確定是否存在某些聯邦弱勢社區，它們尚未被視為馬薩諸塞州的環境正義人群。如果是，部門將採取行動，讓這些弱勢社區的人群參與到決策過程。

EPA 的環境正義篩檢工具

美國環保署的環境正義篩檢工具提供了一套全國通用的資料集和方法論，用於結合環境和社會經濟指標。部門將使用此工具來確定是否有可用的資料可以傳達某項程序的結果。如果是，部門將在其向各方提出的問題中引用該工具，以獲取證據，在機構決策時用作參考。

MA 環境正義人群篩檢工具

部門將使用馬薩諸塞州環境正義檢視器（一款互動式地圖），來顯示 2020 年環境正義人口普查區群體，它以州政府能源與環境事務總處 (EEA) 制定的人口統計標準為基礎統計得出。如果部門識別出某一環境正義人群可能受到某一程序的影響，它將採取行動，讓這些環境正義人群參與到決策過程中。

馬薩諸塞州語言工具

馬薩諸塞州語言工具是一張地圖，其中顯示出不能「流利」說英語的普查區人群至少佔總人口 5% 的人口普查區，該工具的作用是確定這些地區的翻譯和口譯的需求。按下某一普查區，部門就可以辨識出在該區域內除英語以外還使用哪些語言，這對於部門審查某項提案或按照該部門的語言無障礙計畫啟動調查是非常有幫助的。

DPH 的環境正義工具

部門將使用馬薩諸塞州公共衛生部的環境正義工具，該工具旨在為一系列活動提供資訊，例如設施選址、許可、棕地清潔、馬薩諸塞州環境政策法審查、補助申請、交通項目，以及社區、健康或與氣候相關的影響力評估。部門將使用此工具來確定是否有可用的資料可以傳達某項程序的結果，特別是與設施選址和氣候相關公用事業計畫的程序。如果是，部門將在其向各方提出的問題中引用該工具，以獲取證據，在機構決策時用作參考。

XIV. 評估是否需要公眾參與計畫或加強社區參與

如果擬議的規則或行動有可能對環境正義人群產生不恰當的影響，則部門將採取措施提升公共參與力度，並進行有意義的外聯活動。部門已制定了標準，以確定哪些程序需要更大程度的公開和外聯。提升公共意識和參與度, D.P.U.21-50-A (2024 年 2 月 23 日)。涉及重大政策變更或程序根本性變更的程序將予以最高程度的公佈和外聯。此外，具有以下特徵的程序也需要更高層次的公佈和外聯：(1) 對請願人服務範圍內某一特定地理區域中環境正義人群有獨特且具體的影響，而這種影響並非全體服務範圍所共同承受（例如，在環境正義人群中安置變電站或太陽能組）；(2) 對安全性、安保、服務可靠性、可負擔性、公平性或溫室氣體排放有實質性影響。

辨識並制定關鍵機構行動、活動及/或計畫的社區參與策略

部門十分重視在關鍵程序、行動和服務上實現有意義的社區參與，同時使用不同工具來增強社區聯繫並鼓勵公眾參與。

部門已制定了標準，以確定哪些程序需要更大程度的公開和外聯，這也是外聯工作的一部分。涉及重大政策變更、程序根本性變更，或是對特定地理區域的環境正義人口有獨特且顯著影響的程序，將予以最高程度的公佈和外聯。

部門認識到，將所有重要文件傳閱給不同語言的人，使所有人均可取閱是件重要的事。為此，我們將遵循最新的語言無障礙計畫 (LAP)，將材料翻譯成相關語言並提供口譯服務。部門還運營並維護一個網頁，其中載有對環境正義人群有用的資訊，包括但不限於：

- 部門的環境正義及公眾參與執行長的聯絡資訊；
- EEA EJ 戰略的連結;
- EEA EJ 政策的連結;

- EEA EJ 網站連結；
- 部門語言無障礙計畫的連結；
- DPU 第六章的連結，反歧視投訴表；
- 為非英語人士和英語能力有限人士提供關於申請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；及
- 一份非詳盡清單，其中列出部門網站上幫助客戶查閱能源賬單的有用連結。這些連結可能包括有關能源激勵計畫和欠款管理方案的有用資訊。

除了上述提到的措施之外，部門還制定了或正在制定以下策略，透過直接外聯和教育來促進公眾對 DPU（Department of Public Utilities，公共事業部門）程序有更好的理解，並鼓勵更多人參與委員會的事宜：

- 最終確定關於強化通知程序的政策，以提高對部門程序的認識和公眾參與度；
- 在其通知中使用更多通俗易懂的語言，以便向公眾公開說明部門的程序；
- 制定請願標準，要求請願人向部門提交通俗易懂的提案摘要；
- 要求電力公司根據部門的基本電費程序為環境正義人群提供電費賬單分析；
- 制定標準，說明該部門何時將在其命令中總結公眾意見。
- 要求電力公司追蹤並報告與環境正義相關的績效指標，並在其網站上公佈該等相關資訊；
- 在網站上提供更多教育材料；
- 促進對工作人員進行語言無障礙和環境正義事務的訓練；以及
- 指派工作人員作為與其他州政府機構的環境正義事務聯絡人，指定環境正義事務聯絡點，以解決與環境正義人群的參與和語言獲取有關的問題。

使用機構裁量權來決定是否需要制定公共參與計畫

如上所述，部門已制定了標準，以確定哪些程序需要更大程度的公開和外聯。對於任何程序、行動或服務，部門可以考慮特定情況，以決定是否需要制定專案特定的 PIP。

XV. 進行社區外聯和公共參與的關鍵要素

部門的公眾參與過程應對所有人開放，不論其性別、種族、膚色、宗教、信仰、國籍（包括英語水平有限者）、性別認同、收入、階層、殘疾、年齡、性取向、民族、遺傳資訊、血統或退伍軍人身份。

增強的公眾參與意味著該部門將考慮使用替代媒體渠道，如社區或民族報紙，將材料翻譯成其他語言，並在公眾會議期間提供口譯服務。

該部門可能會建議專案倡議者考慮是否需要在外聯工作中加入教育成分，以確保社區成員擁有評估項目潛在影響所必須的資訊。

所有申報通知將包含有關如何為 LEP 人士申請口譯及/或翻譯服務的資訊。部門將努力確保發佈關於公眾參與機會的通知，保證使用簡單易懂的英文，以便讓公眾了解程序，並準確地翻譯成其他語言。

何時啟動公共參與計畫，以應對重大機構措施、活動及/或計畫

如上所述，部門已制定了標準，以確定哪些程序需要更大程度的公開和外聯。如果部門確定任何程序、行動或服務需要一個特定於專案的公共參與計畫(PIP)，那麼在制定此類專案特定 PIP 時，應考慮該專案的具體情況。

識別英語水平有限 (LEP) 人士所使用的語言

在安排某類複雜或高知名度程序的聽證會之前（如基礎電費程序和全州調查），部門將使用目前美國現有人口普查局資料和關於環境正義及使用語言的互動地圖工具，以確定通知及相關文件將被翻譯成哪些語言，以及將在公開聽證會上提供哪些語言的口譯服務（請參閱第四部分引述的工具）。具體而言，部門將透過翻譯及口譯將溝通語言轉換為在適用服務區域內經常遇到的語言，以此方式來提供語言無障礙服務。根據程序的性質和可能受影響人群的需求，部門將盡全力為更多經常遇到的語言以外的語言提供翻譯和口譯服務。

諮詢資料取自美國人口普查局

美國人口普查局網站的瀏覽說明如下：

- a. 前往美國人口普查局網站：<https://data.census.gov>。
- b. 在搜尋方塊輸入代碼 **B16001**（5 歲及以上人群在家所說語言及其英語能力），然後輸入
- c. 頁面左上角顯示「篩選器」。按一下「主旨」。然後按一下「人群和個人」接下來，選擇「在家所說語言」。
- d. 返回篩選器，按一下「地理區域」。按一下「縣轄市」。然後向下滾動以選擇「馬薩諸塞州」。
- e. 將顯示所有縣轄市清單。選擇適當的縣。
- f. 接下來，選擇縣轄市地界內適當的城市/城鎮。
- g. 返回篩選器，按一下「年份」。選擇最新年份（目前是 2022 年）。
- h. 前往搜尋方塊下的工具欄，按一下「表格」。
- i. 頁面右側將顯示一個表格，列出該城市或鎮的總人口數，並詳細分析居民所使用的語言以及「英語水平不佳」的居民數量。
- j. 要將資料匯出為 Excel 文件，請按右上角「更多工具」下的省略號（三個點），然後選擇「Excel」。

諮詢社區組織

對於上述確定需要更大範圍公布和外聯活動的程序，部門要求請願人與受影響社區的利害關係人合作，制定外聯計畫，並確定用於公佈通知的平台或地點。請願人須根據要求在向部門提交請願書前至少 30 天與市政和社區領導進行外聯聯繫，或解釋為什麼在該時間內無法完成此外聯活動。此外，對於某些市政特定的程序，如市政聚合程序，部門應當與市政當局進行協商。

對於部門發起的重要程序，部門將與利害關係人，包括社區組織，一起開展外聯活動，宣傳各類可以提供反饋的途徑。

材料翻譯

為了確定應將重要文件翻譯成哪些語言，工作人員將參考最新的 DPU 語言無障礙計畫。部門也將盡全力根據請求提供翻譯及口譯服務，前提是此類請求在程序的背景下及時提出，並由部門根據具體情況確定。該等服務對需要獲取服務的個人完全免費。

- 有關由請願者發起的程序，部門將指示請願者取得口譯和翻譯服務。部門將指示請願者採購的服務包括訓練有素的口譯和筆譯人員，他們能夠可靠地翻譯技術內容。
- 有關由部門啟動的訴訟程序，部門將自行採購口譯和翻譯服務。部門將努力選擇具有適當經驗和行業技術知識的口譯和翻譯供應商。

翻譯文件將按照部門的指示發布在部門網站上以及任何相關請願者的網站上。

部門的網站形式設計為可以使用網頁上的翻譯功能進行多種語言的翻譯。使用者可以透過下拉選單選擇所需語言，並從網站工具列上的地球圖示進入「選擇語言」功能。

部門將竭盡全力在網頁上張貼重要文件，其格式允許使用網頁翻譯功能進行非官方的多種語言翻譯。部門還將利用其社交媒體平台提供已經過翻譯的重要資訊，增加與 LEP 人士的溝通。

有興趣的個人可以聯繫部門的語言無障礙協調員以索取翻譯資料。部門的環境正義與公眾參與執行長將與所有部門合作，評估改善語言無障礙的機會。

口譯服務（線上或現場）

部門將盡全力確保重要程序、重大事件和技術交流的公開聽證會能夠讓所有人都無障礙地參與，不論其使用哪種語言。我們將為聽證會提供輔助聽力和口譯裝置。部門將確保所有部門聽證官員都接受有關正確使用該部門輔助聽力和口譯設備的訓練。

部門將制定並維護一份常用於部門事務的技術和法律術語清單，並將該清單提供給翻譯員和口譯員。

目前消費者部門有西班牙語、佛得角克里奧爾語、海地克里奧爾語和葡萄牙語的工作人員可提供服務，他們可以免費應答電話熱線。消費者可以透過部門的自動電話系統自由選擇西班牙語錄音及/或西班牙語工作人員。部門的消費者司將定期審查呼叫中心系統分析資料，並透過自動化呼叫中心系統彙集的資訊來確定可能的改進領域，在可能的情況下改善自動呼叫中心系統功能。

部門擁有一家供應商，為工作人員提供超過 200 種語言的電話口譯服務，以協助致電該部門的公眾成員進行溝通。工作人員根據指示致電語言服務，報告身份為 DPU 工作人員並提供客戶代碼，申請需要口頭翻譯的語言，然後等待連接口譯員。在某些情況下，DPU 工作人員可能需要與口譯員協調以安排回電。 [PRF75](#) 州立合約中有多家 [州供應商](#)。所有工作人員都應能夠接觸電話語言服務提供商並接受相應的訓練。

公共會議的時間和位置

部門將確保用於確定公聽會和會議的時間、地點、持續時間和安全措施各類因素均以非歧視的方式制定和應用。大多數部門的聽證會和會議都在部門所在地或以虛擬方式舉行。在安排其他地方的公眾會議時，如服務地區範圍聽證會，該部門應考慮會議的時間、公共交通到達地點的便利性，以及地點是否對兒童友好且適合各文化習俗。如可能，部門應在社區成員經常使用並感到

舒適的地點舉行公眾會議 部門將與程序中的各方進行溝通，包括請願人、檢察長辦公室，以及法庭記錄員（如適用）。 部門將努力提供前往會議地點的交通和通行資訊。

遠端/虛擬可選會議

部門目前提供虛擬會議和聽證會兩種模式可供選擇。 這些活動的通知將包含公眾如何遠程參與會議的詳細資訊，包括電話參加。

美國殘疾人法案（“ADA”）保障措施

部門的辦公室和舉行外部會議的公共建築物均符合《美國殘疾人法案》（ADA）的進出要求。 根據 EEA，部門將發佈書面程序，考慮對其政策、作法和程序進行合理的修改，以確保殘障人士有平等的機會有意義地參與或從所有 EEA 計畫和活動中受益。 有關 ADA 保障措施的問題，包括 CART 和 ASL 服務，請直接諮詢 Jenyka Spitz--Gassnola，ADA 協調員，電話 857-330-2572 或 Jenyka.Spitz-Gassnola2@mass.gov。

XVI. 參與最佳做法

對於某些程序，如上所述，部門已經開展了以下發佈和外聯工作： 在請願人的網站上的顯著位置發佈；報紙刊登；聯繫感興趣的人士和服務機構名單；以及與市政和社區領導取得聯繫。 此外，部門努力將聽證會和會議安排在社區成員已經經常使用並且感到舒適的地點，例如公共辦公室、圖書館和社區中心。

將機構的主要行動、活動及/或計畫告知服務對象

部門透過多種方式與公眾展開互動。 與公眾的主要聯絡透過消費者、法律、管道安全、軌道交通安全、交通網路公司 (TNC)、運輸監督、選址、環境正義和公眾參與等部門進行。

- 部門的消費者部接收並調查消費者投訴的相關問題，涉及投資者經營的電力、天然氣和自來水公用事業的帳單或服務，並提供免費電話服務熱線。 消費者司的工作人員還負責回答透過熱線或電子郵件等其他方式聯繫部門的消費者提出的問題。
- 部門的法律部主要根據《普通法》第 30A 章第 10 條舉行的公開聽證會與公眾互動。 許多部門程序都涉及公開聽證會，以便利害關係人有機會就其投資者經營的公用事業公司提供的費率和服務表達意見。 法律司也負責回應公眾諮詢。
- 部門的管道安全司在非正式會議期間與業主和承包商互動，並處理與管道安全事務相關的公眾諮詢。
- 部門的軌道交通安全司負責監督馬薩諸塞灣運輸管理局（MBTA）的設備安全和運營安全，接收並回應公眾關於 MBTA 藍線、綠線、橙線和紅線的安全問題。
- 部門的 TNC 司在駕駛員申請駁回上訴聽證會期間與駕駛員互動。 TNC 部門也在共乘應用程式的各個階段與駕駛員進行面對面和電話溝通。
- 部門的交通監管司與應持有公共巴士證照的駕駛員-進行互動，這些駕駛員駕駛的車輛受到該司的司法規管。 運輸監督司也主要透過書信與消費者互動，解決針對公共運輸公司的投訴。
- 部門的選址司發放建設和運營輸電線路的許可，並為能源設施提供必要的市鎮區域規畫豁免。 除了管理該部門的選址職能外，選址司還負責能源設施選址委員會的工作，該委員會負責監督許多大型能源設施的選址。

- 自 2024 年起，部門的環境正義與公眾參與司由一名主管領導，此外還包括來自其他部門環境正義團隊的工作人員。環境正義團隊包括服務中心專業人員、規劃師、經濟學家、律師、語言無障礙協調員及合規官員，其工作重心是遵守 DPU 環境正義策略的最佳做法。環境正義與公眾參與司所支援的機構工作處於重要能源、環境和技術趨勢的前沿，這些技術趨勢正在轉變馬薩諸塞州的能源和運輸基礎設施，同時確保有意義的公眾參與。

部門的其他各司（例如，電力司、天然氣司和費率與收入需求司）也會與公眾互動，回答他們的各種問題。除了各部門外，該機構還不斷努力改進其網站，設立社交媒體賬戶，向公眾提供有關即將舉行的活動和機構工作的資訊。

與服務對象協商機構的主要行動、活動及/或計畫

部門在 2024 年全年於州內各地進行一系列的巡迴展示活動，這為該部門提供了直接與公眾互動的機會。我們的三位委員負責監督該部門的工作，會在每次巡迴展示活動開始時進行一次演講，概述該部門的工作及其近期取得的成功。在演講之後，委員會接受公眾的意見和反饋。這些活動是免費的，對所有馬薩諸塞州的居民開放。

此外，該部門還會在特定程序、法規和重要政策（如 LAP）方面徵求公眾反饋。部門還利用社交媒體與公眾互動。

提供即時通知

部門會在程序開始後不久發佈或指示發佈所有程序的通知。每份通知都包含有關程序性質的詳細資訊，如何提交意見或參加公開聽證會，如何申請語言翻譯服務，以及更多聯繫資訊。

意見提交

針對部門程序的意見，可按如下方式提交：(1) 在公開聽證會舉行之前、進行中或之後以書面形式或電子形式提交；或 (2) 在公開聽證會上口頭表述。部門將在每份征求意见的通知中設定一個合理的截止日期，以接受針對特定部門程序的意見，同時考慮到聽證會的性質及其與部門決策過程的關係。在那些涉及法定截止日期的案例中，部門將會指定以書面和電子格式提交意見的截止日期，以滿足這些法定截止日期。

採納服務對象的意見和反饋（如適用）

部門致力於確保在其決策過程中聽到所有聲音，並認識到在其所有工作中貫徹環境正義的重要性。部門將審閱並考慮在某一程序中提交的所有意見，並酌情在該程序中發佈的實質命令中處理這些意見。

州際出版物

部門會在其程序中發出最終命令和任何翻譯資料（包含先例中具有參考價值的裁決或其他決定），並將其提供給既定的服務清單，或在適當情況下，提供給該訴訟程序的分發清單。部門會將該程序的命令和任何翻譯資料張貼在其線上檔案室中，可透過此連結查閱：

<https://eeaonline.eea.state.ma.us/DPU/Fileroom/dockets/bynumber>。在某些情況下，部門已為程序建立了專屬網頁，或在 DPU 首頁上提供命令連結。部門正在改善其線上檔案室，以便民眾更容易查閱和搜尋內容。

指令的副本也會由社會法律圖書館出版，而規則制定則由聯邦秘書在《馬薩諸塞州登記冊》上發佈。

維持關係及/或跟進服務對象

部門透過其環境正義和公眾參與執行長、政府事務主任以及通訊主管持續開展外聯工作。

使用資訊資料庫

部門在其網站上以及各個社交媒體發佈有關其程序、活動和服務的資訊。部門透過其公共記錄小組提供公共記錄。

使用替代媒體渠道

在適當情況下，部門還會要求在其他語言的報紙上刊登和宣傳。

XVII. 實施公共參與計畫指導方針

部門將向所有員工提供本計畫的副本，並如下文所述開展員工訓練。

工作人員訓練

該計畫將：

- 在內部張貼以供所有工作人員查閱，並定期提醒工作人員有關文件的內容；
- 作為新員工入職流程的一部分，納入新員工入職訓練；
- 向管理層介紹，以便他們充分獲知並理解強化計畫的重要性，並確保工作人員落實執行；以及
- 在關於公眾參與最佳實踐的訓練期間，向與公眾接觸的部門工作人員介紹。

環境正義與公眾參與執行長將每年至少帶領工作人員訓練一次，或在必要時更頻繁地帶領員工進行訓練，並通知部門員工可透過其他機構獲得其他訓練。DPU 將確保所有工作人員（視情況而定）均接受過有關這些流程和程序的適當訓練。DPU 將繼續為所有 DPU 員工和承包商提供反偏見和文化能力訓練，並確保這些培訓成為新員工和承包商入職流程中的常規部分。

XVIII. 公共參與計畫的監督與審核

部門將至少每三年審核並更新一次計畫，如有需要也會更頻繁地進行更新。審核旨在評估以下方面：

- 所服務的人口群體組成和需求是否有重大變化；
- 部門工作人員是否知道並理解計畫；
- 是否需要將計畫應用到其他程序和服務；
- 識別與該計畫應用相關的任何問題或困難；
- 識別任何建議的行動，以便更迅速有效地獲取部門程序、計畫、服務、活動和資料。

監督計畫的有效性可能包括：

- 分析公眾參與的目前資料和前期資料；
- 調查工作人員使用此計畫的頻率，他們是否認為有必要對計畫進行修改，以及他們是否認為計畫滿足了公眾的需求；以及
- 監督來自社區組織、法律服務和其他利害關係人就計畫有效性和部門效率與表現提出的意見，確保有意義地參與部門的程序、計畫、服務、活動和材料。

XIX. 問題/投訴

部門將回應針對該計畫的公眾諮詢和投訴，包括進行全面調查，必要時實施糾正措施，並與投訴人反饋及溝通。

有關本計畫實施過程的投訴，可以在據稱未能享受到該計畫收益之日起六個月內，向部門的環境正義與公眾參與執行長提出。書面投訴科提交至：

Veena Dharmaraj，環境正義與公眾參與執行長
公用事業部門
One South Station
Boston, MA 02110
電子郵件：Veena.Dharmaraj@mass.gov
電話：617-305-3779