



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

2024

KẾ HOẠCH CÓ SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG VÀ HƯỚNG DẪN THAM GIA VÀ TIẾP CẬN CỘNG ĐỒNG

Mục Lục

I. GIỚI THIỆU	7
II. MỤC ĐÍCH	7
III. CHÍNH SÁCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG	7
IV. XÁC ĐỊNH CÁC CỘNG ĐỒNG CHỊU TÁC ĐỘNG	7
Công Cụ CJEST (Công Cụ Sàng Lọc Công Bằng Khí Hậu và Kinh Tế).....	8
Công Cụ Sàng Lọc EJ của EPA (EJScreen: Công Cụ Lập Bản Đồ và Công Bằng Môi Trường)	8
Công Cụ Sàng Lọc Cộng Đồng Công Bằng Môi Trường MA.....	8
Công Cụ Ngôn Ngữ Tại Massachusetts	9
Theo Dõi Sức Khỏe Cộng Đồng Môi Trường MA (Công Cụ EJ của MA DPH).....	9
V. ĐÁNH GIÁ NHU CẦU VỀ KẾ HOẠCH CÓ SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG HOẶC TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG	9
Xác Định và Phát Triển Chiến Lược Sự Tham Gia Của Cộng Đồng	10
VI. CÁC YẾU TỐ CHÍNH ĐỂ THỰC HIỆN TIẾP CẬN CỘNG ĐỒNG VÀ CÁC PHƯƠNG PHÁP TỐT NHẤT	13
Sử Dụng Kế Hoạch Có Sự Tham Gia Của Cộng Đồng.....	13
Cung Cấp Thông Tin Cho Các Bên Liên Quan	14
Tham Vấn Các Bên Liên Quan	14
Xác Định Ngôn Ngữ Được Sử Dụng Bởi Những Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP):	15
Thời Gian và Địa Điểm của Các Cuộc Họp Công Khai	17
Cuộc Họp Từ Xa/Trực Tuyến	17
Sắp Xếp Chỗ Ở Theo ADA.....	17
Cung Cấp Thông Báo Kịp Thời	18
Lồng Ghép Phản Hồi Từ Các Bên Liên Quan	19
Ấn Phẩm Toàn Tiểu Bang	19
Duy Trì Mọi Quan Hệ Với Các Bên Liên Quan	19
Sử Dụng Kho Lưu Trữ Thông Tin	20
Sử Dụng Phương Tiện Truyền Thông Thay Thế	20
VII. TRIỂN KHAI HƯỚNG DẪN KẾ HOẠCH CÓ SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG	20
Đào Tạo Nhân Viên	21
VIII. THEO DÕI VÀ RÀ SOÁT KẾ HOẠCH CÓ SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG	21
IX. KHIẾU NẠI.....	21

ĐỊNH NGHĨA

Cộng Đồng Công Bằng Môi Trường: 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.

Đối với các khu vực lân cận không đáp ứng đủ tiêu chí trên, nhưng một phần địa lý của khu vực lân cận đó đáp ứng được ít nhất 1 tiêu chí, Giám Đốc EEA có thể chỉ định phần địa lý đó là cộng đồng công bằng môi trường dựa trên yêu cầu của ít nhất 10 cư dân tại phần địa lý đó của khu vực lân cận đáp ứng bất kỳ tiêu chí nào như vậy. Ngoài ra, Giám Đốc có thể xác định rằng một khu vực, bao gồm bất kỳ phần địa lý nào của khu vực đó, sẽ không được chỉ định là cộng đồng công bằng môi trường nếu thấy rằng: (a) thu nhập hộ gia đình trung bình hàng năm của khu dân cư đó lớn hơn 125% thu nhập hộ gia đình trung bình toàn tiểu bang; (b) phần lớn cư dân từ 25 tuổi trở lên trong khu dân cư đó có trình độ đại học; (c) khu dân cư không phải chịu gánh nặng ô nhiễm môi trường không công bằng; và (d) khu dân cư có khả năng tiếp cận nhiều hơn với các nguồn tài nguyên thiên nhiên, bao gồm không gian mở và nguồn nước, sân chơi, các cơ sở và địa điểm giải trí ngoài trời được xây dựng khác.¹

Các Nguyên Tắc Công Bằng Môi Trường: Các nguyên tắc hỗ trợ việc bảo vệ khỏi ô nhiễm môi trường và có thể sống, tận hưởng một môi trường trong sạch và lành mạnh, không phân biệt chủng tộc, màu da, thu nhập, giai cấp, khuyết tật, bản dạng giới, khuynh hướng tính dục, nguồn gốc quốc gia, dân tộc hoặc tổ tiên, tín ngưỡng tôn giáo hay trình độ tiếng Anh, bao gồm: (i) sự tham gia có ý nghĩa của tất cả mọi người trong việc xây dựng, thực hiện và thực thi các luật, quy định và chính sách về môi trường, bao gồm cả các chính sách về biến đổi khí hậu; và (ii) phân phối một cách công bằng năng lượng và lợi ích môi trường cũng như gánh nặng môi trường.²

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

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 Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Về Năng Lượng và Môi Trường Massachusetts (“EEA”), *Chính Sách Công Bằng Môi Trường của Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Về Năng Lượng và Môi Trường* (“Chính Sách EJ” cập nhật năm 2021) tại 4 (2017, cập nhật ngày 24 tháng 6 năm 2021) có tại www.mass.gov/doc/environmental-justice-policy6242021-update/download.

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

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.

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.⁴ Người LEP bao gồm cả người khiếm thính và khó nghe.

(Các) Hành Động Chính Của Cơ Quan: Mỗi cơ quan nên xác định các hành động hoặc hoạt động chính của mình dựa trên tuyên bố về nhiệm vụ và các yêu cầu theo quy định và luật định. Và bất kỳ hành động nào dựa trên toàn bộ hoặc một phần vào các quá trình ra quyết định quan trọng bao gồm bất kỳ sự phá hủy, thiệt hại hoặc hư hỏng về tài nguyên thiên nhiên nào không đáng kể do các nguyên nhân có chủ ý hoặc có thể biết trước một cách hợp lý.

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

Tiếp Cận Có Ý Nghĩa: Hỗ trợ ngôn ngữ giúp giao tiếp chính xác, kịp thời và hiệu quả mà không mất phí cho cá nhân 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 dễ tiếp cận khác theo yêu cầu của Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, được sửa đổi, và Mục 504 của Đạo Luật Phục Hồi năm 1973. 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 người LEP.

Tham Gia Có Ý Nghĩa: Tất cả các khu vực lân cận đều có quyền và cơ hội tham gia vào quá trình ra quyết định về năng lượng, biến đổi khí hậu và môi trường bao gồm đánh giá nhu cầu, lập kế hoạch, thực hiện, tuân thủ, thực thi, đánh giá và các khu vực lân cận được cho phép và hỗ trợ về mặt hành chính để tham gia đầy đủ thông qua giáo dục, đào tạo, cũng như được chính phủ cung cấp tính minh bạch/trách nhiệm giải trình liên quan đến ý kiến từ cộng đồng, và được khuyến khích phát triển quản lý môi trường, năng lượng, biến đổi khí hậu.⁵

Khu Vực Lân Cận: Một 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.⁶

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 đầy đủ và chính xác 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.

Văn Phòng Điều Hành Tài Chính và Quản Trị, Văn Phòng Tiếp Cận Và Cơ Hội, *Chính Sách Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Hướng Dẫn Triển Khai 2* (ngày 20 tháng 3 năm 2015) có tại www.mass.gov/doc/language-access-guidelines/download.

⁵ Chính Sách EJ (cập nhật năm 2021) tại 3.

⁶ Chính Sách EJ (cập nhật năm 2021) tại 4-5.

Tài Liệu Quan Trọng: Tài liệu quan trọng là những tài liệu chứa thông tin quan trọng về các chương trình, hoạt động, dịch vụ của cơ quan, bao gồm quyền lợi về tính đủ điều kiện của cư dân, có sẵn bằng tiếng Anh, có thể khiến những cá nhân không nói tiếng Anh và người LEP không được tiếp cận một cách công bằng và có ý nghĩa. Tài liệu quan trọng có thể bao gồm thông tin rất quan trọng để tiếp cận các chương trình hoặc hoạt động và bao gồm, nhưng không giới hạn ở: biểu mẫu chấp thuận và khiếu nại, giấy và đơn đăng ký trực tuyến đối với dịch vụ, biểu mẫu tiếp nhận, thông báo liên quan đến tính đủ điều kiện của dịch vụ, thông báo liên quan đến việc giảm hoặc loại bỏ dịch vụ, thông báo kháng cáo, thông báo cho người LEP về dịch vụ ngôn ngữ miễn phí, tài liệu theo yêu cầu của pháp luật và thông báo về tính khả dụng của dịch vụ thông dịch và hỗ trợ ngôn ngữ.

I. GIỚI THIỆU

Kế Hoạch Có Sự Tham Gia Của Cộng Đồng (“PIP”) có ý nghĩa của Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Về Năng Lượng và Môi Trường Massachusetts (EEA) vạch ra các khuôn khổ để thông báo, tham vấn và làm việc với các thành viên hoặc nhóm cộng đồng có thể bị ảnh hưởng bởi một cơ quan ở các giai đoạn khác nhau trong quá trình ra quyết định của họ nhằm giải quyết các nhu cầu của cộng đồng một cách hiệu quả. EEA cam kết nâng cao và cải thiện khả năng tiếp cận các chương trình, hoạt động và dịch vụ của mình cho tất cả cư dân, bao gồm cả người LEP, và đảm bảo sự tham gia có ý nghĩa.

II. MỤC ĐÍCH

Mục đích của PIP này là đảm bảo quyền tiếp cận có ý nghĩa vào các dịch vụ, chương trình, hoạt động và tài liệu cho tất cả mọi người, không phân biệt chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, dân tộc hoặc tổ tiên, khuyết tật, giai cấp, thu nhập, bản dạng giới, khuynh hướng tình dục, tín ngưỡng tôn giáo, hoặc trình độ thông thạo tiếng Anh.

PIP này sẽ cố gắng cung cấp một khuôn khổ để xây dựng một chương trình có sự tham gia của cộng đồng hiệu quả, thu hút sự tham gia của cộng đồng chịu tác động và thu thập ý kiến công chúng có ý nghĩa.

III. CHÍNH SÁCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Các quy trình PIP được nêu trong tài liệu này được triển khai phù hợp với Mục VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, Hướng Dẫn Sự Tham Gia Của Công Chúng của EPA tìm thấy tại 71 F.R. 14207, 14210 (Ngày 21 tháng 3 năm 2006), Chính Sách EJ 2017 của EEA (cập nhật tháng 6 năm 2021), Chương 8 của Đạo Luật năm 2021: Một Đạo Luật Hướng Đến Lộ Trình Hệ Tiếp Theo cho Chính Sách Khí Hậu của Massachusetts, Lệnh Hành Pháp 13166 của liên bang, Lệnh Hành Pháp 526 và Lệnh Hành Pháp 615 bao gồm các bước để đạt sự tham gia của công chúng hiệu quả, dễ tiếp cận với tất cả mọi người, không phân biệt chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, dân tộc hoặc tổ tiên, khuyết tật, giai cấp, thu nhập, bản dạng giới, khuynh hướng tình dục, tín ngưỡng tôn giáo, hoặc trình độ thông thạo tiếng Anh.

IV. XÁC ĐỊNH CÁC CỘNG ĐỒNG CHỊU TÁC ĐỘNG

Khái niệm về sự tham gia của cộng đồng đòi hỏi phải có kế hoạch chu đáo ngay từ khi bắt đầu bất kỳ dự án, chính sách hoặc quá trình ra quyết định nào. Điều quan trọng là phải biết cách xác định cộng đồng sẽ chịu tác động bởi dự án, chính sách hoặc quyết định của quý vị. Việc sử dụng các công cụ và thông tin bổ sung thực tế sau đây sẽ hỗ trợ việc phát triển các chiến lược hiệu quả

để định hình chính sách và tham gia với các cộng đồng. Các khoản tài trợ của liên bang có thể buộc các cơ quan tiểu bang cân nhắc các công cụ và định nghĩa của liên bang để định hình chính sách. Do đó, ngoài các nguồn lực của tiểu bang, chúng tôi cũng có các nguồn lực của liên bang để được hướng dẫn thêm.

Công Cụ CJEST (Công Cụ Sàng Lọc Công Bằng Khí Hậu và Kinh Tế)

Công Cụ Sàng Lọc Công Bằng Khí Hậu và Kinh Tế là một bản đồ tương tác sử dụng các bộ dữ liệu hiển thị gánh nặng theo tám danh mục: biến đổi khí hậu, năng lượng, sức khỏe, nhà ở, ô nhiễm tích lũy lâu đời, giao thông, nước và nước thải, và phát triển lực lượng lao động. Công cụ lập bản đồ này bao gồm thông tin ở cấp quốc gia, bao gồm Đặc Khu Columbia và các Lãnh Thổ Hoa Kỳ và có thể được sử dụng để xác định các cộng đồng thiệt thòi⁷ dựa trên các ngưỡng do chính phủ liên bang đặt ra. Phương pháp xác định các ngưỡng này cho từng danh mục được giải thích tại <https://screeningtool.geoplatform.gov/en/methodology#3/33.37/-97.5>.

Công Cụ Sàng Lọc EJ của EPA (EJScreen: Công Cụ Lập Bản Đồ và Công Bằng Môi Trường)

Cơ Quan Bảo Vệ Môi Trường Hoa Kỳ (“EPA”) đã thiết lập công cụ lập bản đồ và sàng lọc EJScreen sử dụng các bộ dữ liệu cấp quốc gia để hiển thị thông tin về môi trường và kinh tế xã hội trong một khu vực địa lý. EJScreen nêu bật 13 chỉ số môi trường: (1) Bụi mịn 2.3 (PM 2.5); (2) Ozone; (3) Bụi mịn từ động cơ diesel; (4) Nguy cơ ung thư do chất độc trong không khí; (5) Chỉ số nguy hại đường hô hấp do chất độc trong không khí; (6) Lượng khí thải độc hại ra không khí; (7) Gần đường giao thông; (8) Sơn chì; (9) Gần khu vực Superfund (khu vực ô nhiễm môi trường cần được khắc phục); (10) Gần cơ sở có kế hoạch quản lý rủi ro (RMP); (11) Gần chất thải nguy hại; (12) Bể chứa ngầm (UST); và (13) Xả nước thải. Và 7 chỉ số kinh tế xã hội: (1) Người da màu; (2) Thu nhập thấp; (3) Tỷ lệ thất nghiệp; (4) Khả năng nói tiếng Anh hạn chế; (5) Trình độ học vấn dưới trung học phổ thông; (6) Dưới 5 tuổi; và (7) Trên 64 tuổi. Công cụ này là một nguồn lực tuyệt vời để hỗ trợ (i) các chương trình giáo dục; (ii) viết đơn xin tài trợ; (iii) các nỗ lực nâng cao nhận thức cộng đồng và (iv) các mục đích khác (ví dụ: tham gia, thực thi, v.v.). Bộ dữ liệu môi trường và nhân khẩu học của một địa điểm cụ thể có thể được so sánh với các địa điểm khác ở cấp tiểu bang, khu vực EPA hoặc quốc gia. Tìm hiểu thêm về công cụ này tại <https://www.epa.gov/ejscreen/how-does-epa-use-ejscreen>.

Công Cụ Sàng Lọc Cộng Đồng Công Bằng Môi Trường MA

Trình Xem Bản Đồ Công Bằng Môi Trường Massachusetts là một bản đồ tương tác được phát triển bởi EEA, hiển thị các nhóm khu vực EJ bằng cách sử dụng dữ liệu từ Khảo Sát Cộng Đồng Mỹ năm 2019 của Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ để xác định các Cộng Đồng EJ. Dữ liệu của Trình Xem Bản Đồ EJ nêu bật các Cộng Đồng EJ theo mô tả trong Đạo Luật Lộ Trình Khí Hậu và là một công cụ dễ dàng điều hướng xác định xem một cộng đồng có đáp ứng bất kỳ tiêu chí EJ nào không.

⁷ “Các cộng đồng được coi là thiệt thòi: [n]ếu họ nằm trong các vùng điều tra dân số đáp ứng các ngưỡng cho ít nhất một danh mục gánh nặng của công cụ, hoặc [n]ếu họ ở trên vùng đất thuộc ranh giới của Các Bộ Lạc Được Liên Bang Công Nhận.” có tại <https://screeningtool.geoplatform.gov/en/methodology#3/33.37/-97.5>.

Bản đồ công bằng môi trường mới nhất có thể truy cập tại [Cộng Đồng Công Bằng Môi Trường Massachusetts 2020 \(arcgis.com\)](https://arcgis.com).

Công Cụ Ngôn Ngữ Tại Massachusetts

Bản đồ ngôn ngữ được sử dụng là một mục nhỏ của Trình Xem Bản Đồ EJ của EEA. Bản đồ này hiển thị dữ liệu theo các vùng điều tra dân số, nơi ít nhất 5% cộng đồng nói tiếng Anh “không tốt lắm”. Trong đó cũng bao gồm dữ liệu từ Sở Giáo Dục Tiểu Học và Trung Học (“DESE”). Bộ dữ liệu DESE xác định các ngôn ngữ được sử dụng trong nhà của từ 1% nhóm học sinh trường công, được sử dụng làm thông tin bổ sung khi xác định nhân khẩu học của cộng đồng. Bản đồ ngôn ngữ có thể truy cập tại [Ngôn ngữ được sử dụng ở Massachusetts \(arcgis.com\)](https://arcgis.com)

Theo Dõi Sức Khỏe Cộng Đồng Môi Trường MA ([Công Cụ EJ của MA DPH](#))

Công Cụ Công Bằng Môi Trường của Sở Y Tế Công Cộng Massachusetts dựa trên Chính Sách Công Bằng Môi Trường⁸ của EEA được thiết lập vào năm 2002 và cập nhật vào tháng 6 năm 2021 để thúc đẩy công bằng môi trường. Dữ liệu có thể được sử dụng để hỗ trợ việc lập bản đồ các cộng đồng nên được thu hút trong các quy trình công khai. [Sàng Lọc EJ phiên bản 3a đang hoạt động - 20-09-2023 - MHT \(mass.gov\)](#).

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

Tăng cường sự tham gia của công chúng là điều cần thiết để đảm bảo rằng các quyết định về dự án tác động tích cực đến khả năng tận hưởng một môi trường và cộng đồng lành mạnh của cư dân. Để đạt được điều này, EEA cam kết xác định các phương pháp tốt nhất để thu hút tất cả cư dân và cộng đồng Khối Thịnh Vượng Chung. Bằng cách thúc đẩy sự hợp tác và trao quyền cho cư dân, các quyết định có thể ưu tiên cả sức khỏe môi trường và hạnh phúc của cộng đồng. PIP sẽ tăng cường tính minh bạch trong quá trình ra quyết định. EEA vẫn cam kết đưa ra các quyết định đáp ứng nhu cầu của cộng đồng cùng với việc bảo vệ môi trường.

EEA sẽ triển khai các bước sau để giải quyết nhu cầu tham gia của công chúng:

- EEA sẽ thực hiện Kế Hoạch Có Sự Tham Gia Của Cộng Đồng (PIP) với mục đích và mục tiêu được xác định rõ ràng. EEA sẽ tích hợp ngân sách vào quá trình lập kế hoạch chiến lược tổng thể, xem xét các yếu tố như giáo dục, nhu cầu tiếp cận và các yếu tố khác.
- EEA sẽ xác định các bên liên quan và xem xét các thành viên cộng đồng, tổ chức và các bên bị ảnh hưởng. Việc hiểu quan điểm và nhu cầu của những đối tượng này là điều cần thiết để PIP thành công, hỗ trợ quá trình ra quyết định trong quá trình lập kế hoạch dự án.

⁸ [tải xuống \(mass.gov\)](https://mass.gov)

- Sau khi xác định được các bên liên quan, EEA sẽ tập trung vào các phương pháp tốt nhất để chia sẻ thông tin rõ ràng với cộng đồng rộng lớn hơn. EEA cam kết cung cấp quyền truy cập ở cả định dạng vật lý và kỹ thuật số. Điều quan trọng là thông tin được chia sẻ phải toàn diện và giải quyết các câu hỏi về lý do, cách thức, nội dung và tác động tiềm ẩn đến cộng đồng. Điều quan trọng không kém là đảm bảo thông tin được các bên liên quan tiếp nhận. EEA, các cơ quan, nhân viên và người đề xuất dự án có trách nhiệm đảm bảo thông tin quan trọng đến được những người chịu tác động nhiều nhất.
- EEA sẽ xác định rõ mục tiêu tham gia của công chúng, cho dù đó là để giải quyết một vấn đề do cộng đồng xác định hay đưa ra quyết định, và phải minh bạch về mục đích và cách thức lồng ghép ý kiến của các bên liên quan. Mục đích này sẽ được truyền đạt cho những người tham gia để đảm bảo tính minh bạch. Sự tham gia của cộng đồng sẽ bao gồm một số bước: cung cấp thông tin khách quan cho công chúng, chia sẻ thông tin và yêu cầu đưa ra ý kiến, lồng ghép ý kiến vào quá trình ra quyết định, thu hút công chúng tham gia vào việc ra quyết định chung và trao quyền cho họ thảo luận về các quyết định cuối cùng. Bắt đầu với các bên liên quan đã được xác định, EEA sẽ tuân theo các phương pháp tốt nhất để lấy thêm ý kiến thông qua khảo sát, thăm dò ý kiến, cuộc họp công khai, hội thảo trực tuyến, gọi điện thoại, v.v.
- Để quản lý kỳ vọng của mọi người, EEA sẽ thu thập và quản lý phản hồi của các bên liên quan trước khi đưa ra các quyết định quan trọng về dự án hoặc sáng kiến. EEA cam kết rà soát phản hồi được cung cấp để ngăn chặn bất kỳ sự không phù hợp hoặc bất đồng nào, từ đó cung cấp thông tin chi tiết về những gì hiệu quả và không hiệu quả. Sau khi thu thập được, ý kiến này sẽ được phân tích, ưu tiên và căn chỉnh cho phù hợp với tầm nhìn và mục tiêu của dự án. Việc tích hợp phản hồi của các bên liên quan vào quá trình ra quyết định và kế hoạch hành động sẽ được đánh giá. Việc triển khai tiếp nhận phản hồi của EEA sẽ là một chu kỳ lặp lại, liên tục xoay quanh việc phản ánh, thảo luận và thực hành, với trọng tâm là học hỏi và thích ứng mở rộng ra ngoài việc thực hiện đơn giản.

Xác Định và Phát Triển Chiến Lược Sự Tham Gia Của Cộng Đồng

Sự tham gia của cộng đồng có ý nghĩa cho các hành động, hoạt động, dịch vụ và chương trình chính của cơ quan là một phần quan trọng của EEA. Bằng cách tích cực thu hút các thành viên cộng đồng tham gia, EEA làm gia tăng lòng tin, trao quyền cho các thành viên cộng đồng, cung cấp quyền tiếp cận nhiều quan điểm và chuyên môn, tạo ra một văn hóa hợp tác và cải thiện giao tiếp. Một chiến lược sự tham gia của cộng đồng được thiết kế tốt giúp đảm bảo nhu cầu của cộng đồng là ưu tiên hàng đầu trong các quá trình ra quyết định, dẫn đến kết quả hiệu quả và bền vững hơn. Do đó, EEA đóng một vai trò quan trọng trong việc xác định và cam kết với các chiến lược sự tham gia của cộng đồng. Thông qua sự tham gia có ý nghĩa, EEA đang thúc đẩy cảm giác thuộc về và cam kết giữa các bên liên quan, mang lại lợi ích cho cả cộng đồng trên toàn Khối Thịnh Vượng Chung và EEA.

Phát triển một chiến lược để hỗ trợ các cộng đồng, bao gồm cả người LEP, có một số bước chính:

- **Nghe chủ động:** EEA sẽ tham gia các cuộc họp, hội thảo và sự kiện địa phương. Chú ý đến nhu cầu, mối quan tâm và ưu tiên. Điều này sẽ giúp hiểu được bối cảnh độc đáo và cung cấp cơ hội để bắt đầu các cuộc trò chuyện với các bên liên quan tại địa phương như nhà lãnh đạo cộng đồng, nhà giáo dục, chủ doanh nghiệp hoặc đại diện tổ chức địa phương. Các bên liên quan có thể cung cấp thông tin chi tiết về động lực của cộng đồng. EEA sẽ thu thập dữ liệu nhân khẩu học về cộng đồng, bao gồm nhóm tuổi, nguồn gốc dân tộc và tình trạng kinh tế xã hội. Thông tin này sẽ hỗ trợ trong việc tùy chỉnh phương pháp tiếp cận và dịch vụ của EEA theo nhu cầu của các cộng đồng. EEA sẽ xác định các ngôn ngữ được sử dụng trong cộng đồng. EEA sẽ cân nhắc cung cấp thông tin và tài liệu bằng nhiều ngôn ngữ để hỗ trợ giao tiếp hiệu quả.

EEA sẽ làm quen với các tập tục văn hóa, truyền thống và lễ hội có ý nghĩa đối với cộng đồng. Điều quan trọng là tôn trọng và tích hợp các khía cạnh văn hóa này vào các chiến lược tham gia. EEA sẽ điều tra các nguồn lực cộng đồng hiện có. Điều này bao gồm việc hiểu một cách toàn diện về các dịch vụ, chương trình và cơ sở vật chất đã có sẵn trong cộng đồng. Bằng cách đó, chúng tôi có thể xác định điểm mạnh và điểm yếu trong cơ sở hạ tầng hiện tại của mình và điều chỉnh các sáng kiến của mình cho phù hợp. EEA sẽ làm việc với các nguồn lực hiện có. Hợp tác sẽ giúp tránh xảy ra các nỗ lực dư thừa và đảm bảo các sáng kiến của EEA có tác dụng bổ sung chứ không phải trùng lặp. Cách tiếp cận này không chỉ tối đa tác động của công việc mà còn thúc đẩy cảm giác thống nhất và mục đích chung trong các cộng đồng chúng tôi phục vụ. EEA hiểu rằng cư dân thường phải đối mặt với vô số yêu cầu tham gia. Điều này có thể dẫn đến cảm giác mệt mỏi khi tham gia, làm giảm tiềm năng và khả năng của các cá nhân tham gia vào tất cả các cơ hội. Để giải quyết vấn đề này, EEA cam kết thực hiện mọi nỗ lực để phối hợp với các cộng đồng địa phương. Mục tiêu của chúng tôi là tích hợp sự tham gia của cộng đồng trong các vấn đề cụ thể vào các sự kiện cộng đồng hiện có. Cách tiếp cận này không chỉ đơn giản hóa việc tham gia mà còn tôn trọng thời gian và năng lượng của cư dân.

- **Tạo lập chung các mục tiêu để tăng cường quyền sở hữu:** EEA vô cùng coi trọng những đóng góp riêng biệt mà mỗi đối tác mang đến cho sự hợp tác của chúng tôi. Những đóng góp này bao gồm tài trợ và hỗ trợ nhân viên, cũng như những tài sản vô giá như thông tin, kỹ năng lãnh đạo, kiến thức cộng đồng và chuyên môn địa phương. Trong cam kết về tính hòa nhập, EEA tuân thủ Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ mới nhất. Chúng tôi dịch tài liệu và cung cấp dịch vụ thông dịch trong các cuộc họp cộng đồng, hội thảo và các sáng kiến khác. Điều này đảm bảo sự tham gia tích cực từ những người có nền tảng ngôn ngữ khác nhau, thúc đẩy một cuộc đối thoại đa dạng và hòa nhập. EEA hiểu tầm quan trọng của việc trân trọng thời gian của các bên liên quan. Để đạt được mục tiêu này, chúng tôi

hỗ trợ giao tiếp hiệu quả, đảm bảo các tương tác của chúng tôi vừa ý nghĩa vừa hiệu quả. Tầm nhìn của chúng tôi vượt ra ngoài những nỗ lực tạm thời. EEA phấn đấu phát triển các mối quan hệ đối tác bền vững và xây dựng niềm tin với các cộng đồng và với việc giải quyết các vấn đề xã hội, kinh tế và môi trường rộng lớn hơn, tạo một tương lai bền vững và công bằng cho tất cả mọi người.

- **Hợp tác với các bên liên quan:** EEA nhận ra rằng các bên liên quan không chỉ là những người bị ảnh hưởng bởi một dự án, mà còn là những người quan tâm đến dự án và những người có thể ảnh hưởng đến kết quả của dự án đó. EEA tin rằng việc hợp tác chặt chẽ với các thành viên cộng đồng chịu tác động bởi một dự án sẽ đem lại kết quả tốt hơn. Kinh nghiệm trực tiếp và quan điểm độc đáo của họ làm phong phú thêm sự hiểu biết và cung cấp thêm thông tin cho quá trình ra quyết định. Việc thu hút các bên liên quan nội bộ, chẳng hạn như đồng nghiệp, các cơ quan đồng nghiệp và các bộ phận khác, cũng rất quan trọng. Điều này thúc đẩy sự đồng đều, giao tiếp hiệu quả và chia sẻ nguồn lực, từ đó cải thiện kết quả dự án. EEA trân trọng các bên liên quan bên ngoài của chúng tôi, bao gồm các tổ chức khác, tổ chức phi lợi nhuận và cơ quan chính phủ. Hợp tác với các tổ chức này có thể làm tăng đáng kể hiệu quả của dự án bằng cách mang đến chuyên môn và nguồn lực đa dạng. Bằng cách tận dụng kỹ năng, kiến thức và nguồn lực của tất cả các bên liên quan, EEA có thể đẩy nhanh các quy trình, xác định và giảm thiểu các trở ngại tiềm năng và mở rộng sự tham gia.
- **Giao tiếp hiệu quả cho người không nói tiếng Anh:** EEA cam kết tuân thủ Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ mới nhất. Chúng tôi hiểu tầm quan trọng của việc làm cho tài liệu của chúng tôi dễ tiếp cận với tất cả mọi người, bất kể rào cản ngôn ngữ. Để đạt được mục tiêu này, chúng tôi dịch tài liệu và cung cấp dịch vụ thông dịch sang các ngôn ngữ có liên quan. EEA làm việc với các biên dịch viên chuyên nghiệp hoặc sử dụng các công cụ dịch đáng tin cậy để đảm bảo độ chính xác và rõ ràng. Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ thông dịch trực tiếp trong các sự kiện, cuộc họp hoặc bài thuyết trình để hỗ trợ hiểu theo thời gian thực. EEA cố gắng sử dụng ngôn ngữ rõ ràng và đơn giản, tránh các biệt ngữ và thuật ngữ phức tạp. Chúng tôi chia nhỏ thông tin thành các đoạn có thể xử lý và sử dụng ngôn ngữ đơn giản trong các tài liệu bằng văn bản. Cách tiếp cận này giúp nâng cao hiểu biết và đảm bảo tất cả mọi người có thể tiếp cận nội dung của chúng tôi. Để hỗ trợ hiểu thêm, EEA nâng cấp tài liệu của chúng tôi bằng các phương tiện trực quan như biểu đồ và hình ảnh. Chúng tôi xây dựng kết cấu nội dung một cách hợp lý và cung cấp ở các định dạng thay thế như chữ nổi hoặc chữ in lớn để đáp ứng các nhu cầu khác nhau và đảm bảo nội dung kỹ thuật số của chúng tôi tương thích với trình đọc màn hình, giúp cho những người khiếm thị có thể tiếp cận được. EEA cam kết bao gồm chú thích cho tài liệu video và âm thanh và cung cấp dịch vụ thông dịch ngôn ngữ ký hiệu. EEA đảm bảo các không gian vật lý dễ tiếp cận và chúng tôi cung cấp các tùy chọn trực tuyến cho các hoạt động trực tiếp.

VI. CÁC YẾU TỐ CHÍNH ĐỂ THỰC HIỆN TIẾP CẬN CỘNG ĐỒNG VÀ CÁC PHƯƠNG PHÁP TỐT NHẤT

Việc thường xuyên tham gia với cộng đồng là điều quan trọng để hiểu nhu cầu của họ, vì cách tiếp cận giữa các nhóm có thể khác nhau. Ví dụ, các nền tảng kỹ thuật số có thể có tác dụng với một nhóm dân số trẻ, am hiểu công nghệ, trong khi các tương tác trực tiếp có thể hiệu quả hơn đối với những người ít thoải mái khi sử dụng công nghệ. Hợp tác với các doanh nghiệp địa phương, tài trợ cho một đội thể thao trẻ hoặc tổ chức các hội thảo giáo dục có thể giúp thể hiện sự tận tâm và cam kết trong sáng kiến của quý vị đối với hạnh phúc của cộng đồng. Xác định các mục tiêu tiếp cận của quý vị, cho dù những mục tiêu đó liên quan đến việc giải quyết một vấn đề cụ thể của cộng đồng, giáo dục công chúng về vấn đề đó, vận động thay đổi chính sách hoặc nâng cao nhận thức về tổ chức của quý vị. Thực hiện đánh giá nhu cầu để xác định nhu cầu của cộng đồng, tạo ra một danh sách các bên liên quan, phát triển một kế hoạch tiếp cận, thành lập một liên minh và bắt đầu các cuộc trò chuyện với các bên liên quan chính của cộng đồng.

Các Yếu Tố Chính:

- Hiểu Tầm Quan Trọng Của Tiếp Cận Cộng Đồng
- Nuôi Dưỡng Liên Tục và Tham Gia Nhất Quán
- Các Kỹ Thuật Tiếp Cận Đa Dạng
- Hợp Tác và Thêm Giá Trị
- Đặt Mục Tiêu
- Đánh Giá Nhu Cầu
- Xác Định Các Bên Liên Quan
- Phát Triển Chiến Lược
- Xây Dựng Liên Minh
- Xây Dựng Thông Điệp

Sử Dụng Kế Hoạch Có Sự Tham Gia Của Cộng Đồng

EEA nên sử dụng một Các Kế Hoạch Có Sự Tham Gia Của Cộng Đồng để thu thập các quan điểm đa dạng từ các bên liên quan cho các hành động, hoạt động và/hoặc chương trình chính của cơ quan. Cách tiếp cận này rất quan trọng trong việc ra quyết định vì giúp công khai một loạt các quan điểm và mối quan tâm, đảm bảo việc đối xử công bằng, tham gia đáng kể và hòa nhập xã hội cho tất cả mọi người. PIP đóng vai trò là công cụ để Ban Thư Ký xin ý kiến của công chúng, qua đó thúc đẩy trách nhiệm giải trình và minh bạch trong suốt quá trình. Kế hoạch cũng tiết kiệm nguồn lực bằng cách đánh giá các phương pháp hiệu quả nhất cho sự tham gia của cộng đồng.

Chiến lược PIP có thể khác nhau giữa các cộng đồng. Chiến lược này nên được sử dụng để xác định các công cụ tham gia chủ động sẽ tăng cường sự tham gia của cộng đồng. Ví dụ, trong một cộng đồng có năng lực kỹ thuật số cao, các cuộc khảo sát hoặc cuộc họp của tòa thị chính trực

tuyến có thể hiệu quả. Ngược lại, ở những khu vực có khả năng tiếp cận kỹ thuật số thấp hơn, các phương pháp truyền thống như cuộc họp công khai hoặc khảo sát qua thư có thể phù hợp hơn.

EEA phải không ngừng nỗ lực kêu gọi xây dựng một kế hoạch PIP khi sự tham gia của công chúng đóng vai trò quan trọng trong các quá trình ra quyết định. Điều này có thể liên quan đến các quyết định về chính sách môi trường, dự án năng lượng hoặc sáng kiến phát triển cộng đồng. Bằng cách tích cực thu thập ý kiến của công chúng, EEA có thể đảm bảo rằng các quyết định được đưa ra theo lợi ích tốt nhất của cộng đồng và tiếng nói của mọi người đều được lắng nghe. PIP không chỉ là một kế hoạch mà còn là cam kết về việc ra quyết định cởi mở, hòa nhập và minh bạch. Đây là một lời hứa về việc lắng nghe, hiểu và lồng ghép quan điểm của công chúng vào các quyết định ảnh hưởng đến họ. Đó là về việc xây dựng niềm tin, thúc đẩy sự hiểu biết và tạo kết quả tốt hơn cho tất cả những người liên quan. Cam kết thực hiện kế hoạch PIP của EEA là minh chứng cho sự tận tâm của kế hoạch đối với những nguyên tắc này.

Cung Cấp Thông Tin Cho Các Bên Liên Quan

EEA cam kết tuân thủ các phương pháp tốt nhất để cung cấp thông tin và tham gia với các thành viên của mình. Nhóm tại EEA sẽ tích cực tham gia vào các chương trình tiếp cận và hợp tác với các cá nhân và tổ chức trong cộng đồng có thể hỗ trợ các nỗ lực này. Mục tiêu là thu hút các bên liên quan thông qua các sáng kiến giáo dục và tiếp cận cộng đồng. EEA thừa nhận tầm quan trọng của việc trao quyền cho cộng đồng và vẫn cam kết tham gia tích cực trong suốt quá trình.

- Duy trì hồ sơ về tất cả các hoạt động tiếp cận để tham khảo trong tương lai.
- Xác định các bên liên quan có liên quan và hiểu lợi ích cùng mối quan tâm của họ.
- Thu hút các bên liên quan tham gia bằng nhiều phương pháp, bao gồm các cuộc họp trực tiếp, kết hợp và từ xa, hội thảo, khảo sát, phiên điều trần công khai và diễn đàn trực tuyến.
- Coi sự tham gia của các bên liên quan như một quá trình liên tục, không phải sự kiện một lần.
- Cấp quyền truy cập dữ liệu cho các bên liên quan về tác động của dự án.
- Đàm phán thỏa thuận với cộng đồng về chi tiết lợi ích của dự án đối với họ.
- Liên tục cải thiện sự tham gia bằng cách lồng ghép phản hồi của các bên liên quan và cộng đồng.
- Trình bày thông tin một cách khách quan, duy trì tính minh bạch, công bố thông tin kịp thời và giao tiếp nhất quán trong suốt thời gian của dự án.
- Khuyến khích việc tham gia tích cực vào các cơ hội tiếp cận và sự tham gia của cộng đồng.
- Đảm bảo các tài liệu tiếp cận dễ truy cập, nhạy cảm về văn hóa và cung cấp công bằng ngôn ngữ.

Tham Vấn Các Bên Liên Quan

Trong quá trình tiến hành các buổi lắng nghe ý kiến công khai, EEA cam kết thiết lập một mục đích rõ ràng cho từng buổi. Sự rõ ràng này hướng dẫn thiết kế của buổi lắng nghe và đảm bảo sự

phù hợp với các mục tiêu dự kiến. EEA, phối hợp với các bên liên quan khác, xác định bất kỳ nhóm nào chưa được đại diện đầy đủ để đảm bảo sự đại diện thích hợp của họ trong buổi lắng nghe. EEA cố gắng tạo ra một môi trường thân thiện bằng cách chọn những địa điểm cho các buổi lắng nghe dễ tiếp cận với công chúng và thoải mái cho tất cả người tham dự, chẳng hạn như thư viện công cộng, trường học hoặc công viên. EEA đảm bảo rằng những địa điểm này dễ tiếp cận về mặt vật lý cho tất cả người tham gia. EEA tuân theo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ mới nhất.

EEA, kết hợp với cộng đồng, sẽ xây dựng các câu hỏi phù hợp và mạch lạc. Mục tiêu là thu thập các phản hồi quan trọng phù hợp với mục tiêu của buổi lắng nghe. Người tham gia sẽ được khuyến khích trân trọng quan điểm của người khác, tạo ra một môi trường tôn trọng và hiểu biết lẫn nhau. EEA sẽ ghi lại và nghiên cứu cẩn thận phản hồi từ buổi lắng nghe để định hướng ra quyết định. Sau buổi lắng nghe, EEA sẽ xem xét phản hồi để xác định cách thức có thể lồng ghép vào quá trình ra quyết định. EEA sẽ thúc đẩy sự tham gia liên tục, xây dựng niềm tin và cảm giác sở hữu giữa các bên liên quan.

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

EEA sẽ tuân theo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ mới nhất của EEA, hướng dẫn quy trình xác định các ngôn ngữ hàng đầu được sử dụng trong Khối Thịnh Vượng Chung để thông dịch các cuộc họp công khai và dịch tài liệu.

Các ngôn ngữ bổ sung sẽ được đáp ứng theo yêu cầu. Để xác định phạm vi và phạm vi của các dịch vụ ngôn ngữ cần thiết, nhân viên sẽ tham vấn các nguồn lực phù hợp.

- Khảo Sát Cộng Đồng Mỹ năm 2015 (đã cập nhật) có sẵn thông qua [Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ](#).
- Dữ liệu nhân khẩu học, có sẵn thông qua các nguồn công khai, về khả năng ngôn ngữ cho thấy cá nhân nói tiếng Anh "không tốt lắm".
- [Trình Xem Bản Đồ EJ](#) (cấp độ tiểu bang) của EEA.
- Các tổ chức cộng đồng, hệ thống trường học, tổ chức dựa vào tôn giáo và các tổ chức dựa vào cộng đồng khác thường có thể hỗ trợ xác định các nhóm cộng đồng cần tiếp cận thêm.

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

Hướng dẫn truy cập dữ liệu Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ như sau:

- Truy cập trang web của Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ tại: <https://data.census.gov>.
- 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.
- "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".
- 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. Đề xuất dữ liệu dưới dạng bảng tính excel, nhấp vào dấu ba chấm dưới “Thêm Công Cụ” ở góc phải và chọn “Excel”.

Dịch Tài Liệu:

Khi dịch tài liệu, nhân viên phải tuân theo các bước sau, bên cạnh việc tham vấn Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ mới nhất của EEA:

- Xác định ngôn ngữ cần dịch cho cộng đồng chịu tác động. Các dự án có tác động trên toàn tiểu bang nên được điền và dịch nhãn được tham chiếu ở trên.
- Dịch các tài liệu quan trọng sang 5 ngôn ngữ chính hoặc phiên bản mới nhất của LAP EEA. Tài liệu quan trọng là những tài liệu chứa thông tin quan trọng về các chương trình, hoạt động, dịch vụ của cơ quan, bao gồm quyền lợi về tính đủ điều kiện của cư dân, có sẵn bằng tiếng Anh, có thể khiến những cá nhân không nói tiếng Anh và người LEP không được tiếp cận một cách công bằng và có ý nghĩa.
- Gửi email phiên bản tài liệu Word cần dịch tới các nhà cung cấp được liệt kê trong Nhà Cung Cấp Đã Ký Hợp Đồng Của Tiểu Bang để yêu cầu báo giá. Nhận nhân viên được khuyến nghị lấy ít nhất ba (3) báo giá từ các nhà cung cấp trên hợp đồng toàn tiểu bang để đánh giá nhà cung cấp nào cung cấp giá tốt nhất và có thể đáp ứng thời hạn áp dụng.
- Thông tin liên lạc của nhà cung cấp có thể được tìm thấy trên [Hợp Đồng Toàn Tiểu Bang PRF75](#).

Dịch Vụ Thông Dịch (Trực Tuyến hoặc Trực Tiếp) Tại Các Cuộc Họp Công Khai

EEA cam kết đảm bảo rằng các cuộc họp cộng đồng, phiên điều trần công khai, sự kiện và thủ tục tố tụng đều dễ tiếp cận với tất cả mọi người, bất kể rào cản ngôn ngữ. EEA sẽ cung cấp dịch vụ thông dịch song song, tức là thông dịch viên sẽ dịch nội dung nói trong thời gian thực, cho phép những người không nói tiếng Anh tham gia đầy đủ và liền mạch.

Nhận thấy tầm quan trọng của độ chính xác trong thông dịch, đặc biệt là trong các cuộc họp, sự kiện và thủ tục tố tụng kéo dài, EEA sẽ đảm bảo có ít nhất hai thông dịch viên cho mỗi sự kiện. Cách tiếp cận này cho phép nghỉ giải lao thường xuyên, ngăn phát sinh các lỗi do mệt mỏi về tinh thần. Điều này sẽ nâng cao chất lượng thông dịch.

EEA cung cấp cơ hội thích hợp cho các thông dịch viên rà soát tài liệu trước các cuộc họp, sự kiện và thủ tục tố tụng trực tiếp. Chúng tôi hiểu rằng sự quen thuộc với chủ đề sẽ đóng góp đáng kể vào chất lượng thông dịch. Do đó, EEA sẽ đảm bảo thông dịch viên kịp thời nhận được tất cả các tài liệu cần thiết, cho phép họ chuẩn bị hiệu quả cho vai trò quan trọng của mình.

Thời Gian và Địa Điểm của Các Cuộc Họp Công Khai

EEA cam kết tạo ra một môi trường hòa nhập nơi mọi người có thể tham gia và đóng góp. Để đảm bảo điều này, các cuộc họp công khai sẽ được lên lịch vào những thời điểm thuận tiện cho người tham gia ở khu vực lân cận để đảm bảo sự hòa nhập. Khả năng tiếp cận được công nhận là yếu tố chính cho sự hòa nhập, và mọi nỗ lực sẽ được thực hiện để hỗ trợ việc tham dự. Nếu cuộc họp diễn ra trực tiếp, địa điểm nên có thể đi đến bằng phương tiện giao thông công cộng, ở một nơi quen thuộc với thành viên cộng đồng và các bên liên quan, và phải đáp ứng các yêu cầu của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (ADA).

EEA sẽ đảm bảo các yếu tố được sử dụng để xác định thời gian, địa điểm, vị trí, thời lượng và bảo mật tại các phiên điều trần và cuộc họp công khai được phát triển thông qua sự tham vấn với cộng đồng và áp dụng theo cách không phân biệt (ví dụ: xem xét các ngày lễ văn hóa và nhu cầu độc đáo của cộng đồng).

Cuộc Họp Từ Xa/Trực Tuyến

EEA hiểu rằng không phải ai cũng có thể tham dự các cuộc họp trực tiếp do nhiều lý do như khoảng cách, hạn chế về thời gian hoặc lo ngại về sức khỏe. Đồng thời, có nhiều cư dân thiếu kết nối công nghệ hoặc internet đáng tin cậy để tham gia các cuộc họp trực tuyến. Để giải quyết vấn đề này, tất cả các cuộc họp sẽ cung cấp cả tùy chọn tham dự trực tiếp và trực tuyến. Điều này cho phép người tham gia chọn phương thức tham dự thuận tiện nhất cho họ.

Các cuộc họp kết hợp rất được khuyến nghị, nơi người tham gia có thể tham dự trực tuyến hoặc trực tiếp. Cách tiếp cận này kết hợp lợi ích của cả hai hình thức, mang lại sự linh hoạt và đảm bảo rằng mọi người đều có cơ hội tham gia.

Khi tổ chức một cuộc họp kết hợp hoặc cung cấp tùy chọn trực tuyến, thông báo công khai về quy trình sẽ được cung cấp. Điều này bao gồm thông tin về cách truy cập cuộc họp qua điện thoại hoặc trực tuyến. Các phương án thay thế sẽ được cung cấp cho cư dân thiếu kết nối internet đáng tin cậy, đảm bảo rằng mọi người có thể tham gia đầy đủ.

Sắp Xếp Chỗ Ở Theo ADA

Mục đích của việc tiếp cận có ý nghĩa để giao tiếp hiệu quả cho 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 EEA. Các thiết bị và dịch vụ phụ trợ có thể được yêu cầu để giao tiếp có ý nghĩa với người khuyết tật. 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. EEA sẽ xem xét các điều chỉnh hợp lý đối với các chính sách, phương pháp và quy trình của mình để đảm bảo cơ hội bình đẳng cho những người khuyết tật tham gia hoặc hưởng lợi từ tất cả các chương trình và hoạt động của EEA.

EEA 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. EEA cũng sẽ cung cấp dịch vụ ASL hoặc CART cho người Điếc hoặc khó nghe. Các yêu cầu về chỗ ở hợp lý cho người khuyết tật nên được gửi đến Giám Đốc Đa Dạng, Công Bằng và Hòa Nhập Văn Phòng Giám Đốc, Điều Phối Viên ADA Văn Phòng Giám Đốc và Điều Phối Viên Chống Phân Biệt Đối Xử, Melixza Ensenyie, Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Về Năng Lượng và Môi Trường, 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114, qua số (617) 872-3270, Melixza.Ensenyie2@mass.gov hoặc [tại đây](#).

Cung Cấp Thông Báo Kịp Thời

Thông báo công khai và các tài liệu quan trọng khác liên quan đến một dự án nên có sẵn bằng tiếng Anh và 5 ngôn ngữ chính hoặc phiên bản mới nhất của LAP EEA. EEA sẽ tuân theo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ mới nhất. Thông báo nên có hình thức hấp dẫn, với các đoạn văn cô đọng và hạn chế thuật ngữ chuyên ngành. Ngôn ngữ sử dụng nên dễ hiểu với những người chưa quen thuộc với chủ đề cụ thể. Để đảm bảo thông báo đầy đủ về các cuộc họp công khai, thông báo nên được phát hành ít nhất 14 ngày trước cuộc họp hoặc theo quy định trong các quy tắc hiện hành của tiểu bang và liên bang. EEA khuyến nghị nên thông báo sớm nhất có thể, vượt quá 14 ngày. Thông báo nên được đăng ở những nơi đông người qua lại như tổ chức phi lợi nhuận và cộng đồng địa phương, văn phòng y tế địa phương, trường học, trung tâm người cao tuổi, trạm dừng xe buýt và thư viện trong các cộng đồng bị ảnh hưởng. Ngoài ra, thông báo nên cung cấp hướng dẫn đăng ký, nếu cần, cách đưa ra ý kiến và cách yêu cầu dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, bao gồm nếu có bất kỳ yêu cầu nào cần được gửi trước một thời hạn nhất định trước sự kiện.

Nộp Ý Kiến

Quá trình nộp ý kiến có thể gây khó khăn đặc biệt cho những người LEP và những cá nhân không quen thuộc với ngành hoặc chủ đề. Để đảm bảo sự tham gia công bằng, hướng dẫn nên bao gồm một tuyên bố rằng các thông dịch viên/biên dịch viên đủ điều kiện sẽ có mặt để hỗ trợ thông dịch/biên dịch. Ngoài ra, EEA sẽ phát triển hướng dẫn cho công chúng về cách đưa ra ý kiến về các hành động của cơ quan. EEA sẽ cung cấp cơ hội nộp ý kiến bằng văn bản, cũng như đưa ý kiến bằng lời nói trong các cuộc họp công khai, các phiên điều trần công khai, và một số điện thoại nơi có thể ghi lại tin nhắn thoại.

Lồng Ghép Phản Hồi Từ Các Bên Liên Quan

EEA cam kết đảm bảo tiếng nói của mọi người đều được lắng nghe trong các quá trình ra quyết định của mình. EEA sẽ rà soát và cân nhắc tất cả các ý kiến liên quan được trình bày trong các thủ tục tổ tụng sự tham gia của cộng đồng và cung cấp phản hồi cho các ý kiến. Bất kỳ ý kiến quan trọng nào về các dự án đề xuất tác động đến cộng đồng công bằng môi trường nên được lồng ghép vào các quyết định cuối cùng trong phạm vi có thể. EEA tin vào sức mạnh của trí tuệ tập thể và cam kết cung cấp phản hồi cho các ý kiến nhằm nâng cao tính minh bạch.

EEA nhận thức được tầm quan trọng của công bằng môi trường và đặc biệt chú ý đến bất kỳ ý kiến quan trọng nào về các dự án đề xuất tác động đến một cộng đồng công bằng môi trường. EEA hiểu rằng những cộng đồng này thường phải gánh chịu gánh nặng không cân xứng về tác hại và rủi ro môi trường. EEA cam kết lồng ghép những ý kiến này vào các quyết định cuối cùng của mình trong phạm vi có thể. Mục tiêu là để EEA đảm bảo các quyết định của mình không chỉ hoàn chỉnh về mặt môi trường mà còn công bằng.

EEA và các cơ quan của mình sẽ rà soát và cân nhắc tất cả các ý kiến liên quan được trình bày trong các thủ tục tổ tụng sự tham gia của cộng đồng. EEA nhận thức được tầm quan trọng của công bằng môi trường và đặc biệt chú ý đến bất kỳ ý kiến quan trọng nào về các dự án đề xuất tác động đến một cộng đồng công bằng môi trường. EEA hiểu rằng những cộng đồng này thường phải gánh chịu gánh nặng không cân xứng về tác hại và rủi ro môi trường. EEA cam kết lồng ghép những ý kiến này vào các quyết định cuối cùng của mình trong phạm vi có thể. Mục tiêu là để EEA đảm bảo các quyết định của mình không chỉ hoàn chỉnh về mặt môi trường mà còn công bằng.

Ấn Phẩm Toàn Tiểu Bang

Bất kỳ chương trình nào đưa ra ý kiến tư vấn, phán quyết, phê duyệt dự án hoặc các quyết định khác phải nỗ lực hợp lý để công bố các ý kiến, phán quyết, phê duyệt dự án hoặc các quyết định khác đó, theo định dạng có thể tìm kiếm, bao gồm bất kỳ bản dịch nào được thực hiện theo LAP của cơ quan.

Duy Trì Mỗi Quan Hệ Với Các Bên Liên Quan

Các mối quan hệ được hình thành trong quá trình thực hiện dự án hoặc sự tham gia của cộng đồng là rất quan trọng. EEA sẽ phát triển các câu hỏi khảo sát để đánh giá tâm lý của những người tham gia trong cộng đồng. Thông tin này sẽ được sử dụng để tạo một cơ sở dữ liệu ghi lại những mối quan tâm và lo ngại chính của người tham gia. Nếu một nhân viên có một dự án liên quan đến lĩnh vực quan tâm của những người tham gia thì chính người tham gia có thể là nguồn lực cho dự án đó. Bằng cách này, những người tham gia sẽ tiếp tục gắn bó với EEA. EEA nên nỗ lực hết sức để phát triển và duy trì mối quan hệ tích cực với cư dân và các thành viên trong cộng đồng chịu tác động nhiều nhất bởi các vấn đề. Khi các mối quan hệ không dựa trên sự tin tưởng và hợp tác thực sự, sự tham gia có ý nghĩa khó có thể xảy ra.

Sử Dụng Kho Lưu Trữ Thông Tin

Kho lưu trữ thông tin là vị trí trung tâm nơi duy trì một tập hợp các tài liệu liên quan đến dự án. Kho lưu trữ thông tin nên dễ tiếp cận với công chúng. Ngoài việc sử dụng các kho lưu trữ thông tin chính phủ thông thường (cổng thông tin trang web có thể truy cập công khai), EEA sẽ xem xét việc sử dụng các kho lưu trữ thông tin thay thế ở những khu vực cộng đồng EJ sinh sống. Một vị trí cụ thể cho các kho lưu trữ thông tin có thể được xác định theo sự tham vấn với cộng đồng chịu tác động. Các vị trí phổ biến bao gồm thư viện công cộng, tòa thị chính, trung tâm cộng đồng, nhà thờ, trung tâm văn hóa, và các trung tâm y tế công cộng nơi công chúng có thể tiếp cận dễ dàng và có sẵn thiết bị sao chụp. Kho lưu trữ vật lý phải có thể đến trong giờ làm việc bình thường và đáp ứng các yêu cầu của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (ADA).

Sử Dụng Phương Tiện Truyền Thông Thay Thế

Nói chung, các phương tiện truyền thông thay thế là các nền tảng truyền thông không chính thống, bao gồm các tờ báo độc lập, đài phát thanh cộng đồng, các kênh mạng xã hội, blog và những phương tiện khác mà các Cộng Đồng EJ có khả năng là người tiêu dùng. Cách thức tiếp cận cộng đồng không bao giờ là một giải pháp chung. Trong một kế hoạch tiếp cận hiệu quả, việc phân phối bất kỳ thông báo nào đến công chúng nên bao gồm các nền tảng truyền thông thay thế dựa trên các chuẩn mực và tập tục văn hóa của cộng đồng. EEA sẽ phát triển một danh sách các cơ quan thông tin thay thế để cung cấp cho các cơ quan EEA đang lấy ý kiến cộng đồng và cho những người đề xuất dự án, những người có thể được yêu cầu công bố thông báo công khai về các dự án đang hoặc có thể ảnh hưởng đến cộng đồng EJ. EEA sẽ liên tục duy trì danh sách này bằng cách thêm các cơ quan mới khi cần cho các khu vực EJ mới được xác định, cập nhật thông tin liên hệ và loại bỏ các cơ quan không còn hoạt động hoặc có liên quan đến mục đích này.

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

PIP này nên là một tài liệu linh hoạt. PIP này thể hiện cam kết của EEA trong việc đảm bảo rằng tất cả cư dân Massachusetts có thể dễ dàng truy cập thông tin và nguồn lực và tham gia có ý nghĩa vào các chương trình, dịch vụ và hoạt động.

Đối với nhân viên, PIP này tập trung các nguồn lực, đào tạo, đồng thời vạch ra tiêu chuẩn của sự tham gia có ý nghĩa. PIP của EEA cố gắng đảm bảo sự tham gia có ý nghĩa và công bằng của tất cả mọi người thông qua việc triển khai các hướng dẫn sau:

- Tham vấn với các bên liên quan.
- Tích hợp phản hồi của các bên liên quan nếu thích hợp.
- Đánh giá mức độ sử dụng thuật ngữ chuyên ngành khi tham gia với các thành viên.
- Hỗ trợ cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.

- Tái đánh giá và cập nhật PIP định kỳ hoặc ít nhất hai năm một lần để phản ánh thông tin cập nhật về các cộng đồng LEP có liên quan.
- Tổ chức các cuộc họp tại các địa điểm có thể đi đến bằng phương tiện giao thông công cộng và trong một môi trường thoải mái, quen thuộc với các thành viên.
- Sử dụng các kênh thích hợp để giao tiếp với đối tượng mục tiêu.
- Duy trì các mối quan hệ được thiết lập trong quá trình tham gia.
- Thiết lập các kho lưu trữ nơi các thành viên có thể lấy thông tin về một chương trình, dịch vụ hoặc hoạt động.
- Hợp tác với các Tổ Chức Dựa Vào Cộng Đồng địa phương.
- Đảm bảo tài liệu được dịch sang các ngôn ngữ phù hợp.

Đào Tạo Nhân Viên

EEA sẽ phát triển chương trình đào tạo để triển khai các quy trình được vạch ra trong tài liệu PIP. EEA sẽ tiếp tục tổ chức đào tạo về công cụ lập bản đồ, Trình Xem Bản Đồ EJ, tiếp cận các bên liên quan, sự tham gia của cộng đồng và tiếp cận ngôn ngữ. Các khóa đào tạo này sẽ khả dụng cho tất cả nhân viên Ban Thư Ký.

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

EEA sẽ rà soát, sửa đổi, công bố và thực hiện PIP của mình ít nhất ba năm một lần hoặc thường xuyên hơn nếu cần. Khi thích hợp, EEA sẽ liên tục đánh giá xem liệu có cần thay đổi dịch vụ, chương trình hoặc hoạt động nào để đảm bảo tất cả cư dân đều có quyền tiếp cận liên tục và công bằng hay không. Để đảm bảo sự tham gia của các bên liên quan trong việc sửa đổi và phát triển thêm PIP của mình, EEA sẽ tham khảo ý kiến của các tổ chức dựa vào cộng đồng cung cấp dịch vụ cho các đối tượng mà họ phục vụ. Ngoài ra, khi tiến hành rà soát, EEA sẽ xem xét đánh giá các thay đổi trong:

- Tính khả dụng của dịch vụ ngôn ngữ trong việc tiếp cận
- Việc triển khai sự tham gia của cộng đồng hiệu quả và có ý nghĩa
- Tích hợp sự tham gia của công chúng vào các hành động chính của cơ quan
- Ảnh hưởng của ý kiến công chúng đối với việc ra quyết định
- Kết quả
- Mức độ xây dựng quan hệ đối tác với các Tổ Chức Dựa Vào Cộng Đồng
- Đào tạo nhân viên về các nguyên tắc EJ

IX. KHIẾU NẠI

EEA sẽ phản hồi các thắc mắc và khiếu nại của cộng đồng liên quan đến việc triển khai tài liệu PIP bằng các cuộc điều tra kỹ lưỡng, thực hiện các hành động khắc phục cần thiết và trao đổi với

người khiếu nại. Mỗi cơ quan nên xác định nhân sự phù hợp để phản hồi bất kỳ mối quan tâm hoặc khiếu nại nào liên quan đến công bằng môi trường.

Nếu có thắc mắc hoặc khiếu nại về việc triển khai PIP này, quý vị có thể liên hệ:

Jonathan Guzman
Giám Đốc Công Lý và Công Bằng Môi Trường
Văn Phòng Công Lý và Công Bằng Môi Trường
100 Cambridge Street, Suite 900
Boston, MA 02114
Email: Jonathan.guzman@mass.gov

Và

Caroline Lemoine
Phó Giám Đốc Công Bằng Môi Trường phụ trách Đối Ngoại
Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ Văn Phòng Giám Đốc
Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Về Năng Lượng và Môi Trường
Văn Phòng Công Lý và Công Bằng Môi Trường
100 Cambridge Street, Suite 900
Boston, MA 02114
Email: caroline.lemoine2@mass.gov



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 CÔNG
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 CJEST	7
	Công Cụ Sàng Lọc EJ của EPA	7
	Công Cụ Sàng Lọc Cộng Đồng Công Bằng Môi Trường MA.....	7
	Công Cụ Ngôn Ngữ Tại Massachusetts	7
	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 CHÚNG	9
	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.....	9
	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).....	11
	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”).....	12
VII.	PHƯƠNG PHÁP TỐT NHẤT VỀ SỰ THAM GIA.....	12
	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	14
	Lồng Ghép Phản Hồi từ Thành Viên (Nếu Có Thể).....	14

Ấn Phẩm Toàn Tiểu Bang	14
Duy Trì Mối Quan Hệ và/hoặc Theo Dõi với Thành Viên	15
Sử Dụng Kho Lưu Trữ Thông Tin	15
Sử Dụng Phương Tiện Truyền Thông Thay Thế	15
VIII. TRIỂN KHAI HƯỚNG DẪN KẾ HOẠCH CÓ SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG	15
Đào Tạo Nhân Viên	15
IX. THEO DÕI VÀ RÀ SOÁT KẾ HOẠCH CÓ SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG	15
X. CÂU HỎI/KHIẾU NẠI	16

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.⁹

Cán Bộ Điều Trần: Luật sư do Ủy Ban chỉ định¹⁰, 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 thực¹¹ 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 những 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 dễ 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.

⁹ Một Đạo Luật Hướng Đến Lộ Trình Hệ Tiếp Theo cho Chính Sách Khí Hậu của Massachusetts, (2021), Đạo Luật Chương 8, Mục 62

¹⁰ 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> (truy cập gần đây nhất vào ngày 20 tháng 06 năm 2024).

¹¹ Thông dịch chính xác và đầy đủ mà không thêm hoặc bớt nghĩa.

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.¹²

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.

¹² Chính Sách EJ (cập nhật năm 2021) tại 4-5.

I. GIỚI THIỆU

Sở Tiện Ích Công Cộng 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 Vận Tải 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. Kế hoạch 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 sẽ cố gắng loại bỏ rào cản cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (“LEP”) và những người khuyết tật, đồng thời cung cấp một khuôn khổ cho sự tham gia hiệu quả của cộng đồng và ý kiến có ý nghĩa của công chúng.

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.

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 EJ của EPA

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 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, 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 sẽ được coi là một phần của quyết định của cơ quan.

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. Sở đã thiết lập các tiêu chí để xác định những thủ tục tố tụng cần có mức độ công bố và tiếp cận lớn hơn. Tăng Cường Nhận Thức và Sự Tham Gia Của Cộng Đồng, D.P.U. 21-50-A (Ngày 23 tháng 2 năm 2024). Các thủ tục tố tụng 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 tổ tụng có các đặc điểm sau cũng 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 tổ 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.

Là một phần của nỗ lực tiếp cận, Sở đã thiết lập các tiêu chí xác định loại thủ tục tổ tụng cần có mức độ công bố và tiếp cận lớn hơn. Công Bằng Môi Trường Các thủ tục tổ tụng liên quan đến những thay đổi chính sách quan trọng, những thay đổi cơ bản về quy trình hoặc có tác động địa lý cụ thể đặc biệt và đáng kể đối với các cộng đồng công bằng môi trường sẽ nhận được mức độ công bố và tiếp cận cao nhất.

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 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 tổ 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 tổ 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 dân tộc, 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. 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.

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 tổ 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 tổ tụng phức tạp hoặc quan trọng (ví dụ: thủ tục tổ tụng về phân phối giá cơ sở và điều tra toàn tiểu bang), Sở sẽ sử dụng dữ liệu của Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ hiện tại và 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 tổ 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 Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ 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”.

Tham Vấn Với Các Tổ Chức Dựa Vào Cộng Đồng

Đối với các thủ tục tổ 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 vấn với các thành phố về một số thủ tục tổ tụng cụ thể của thành phố, chẳng hạn như các thủ tục tổ 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 thể dịch nội dung kỹ thuật hiệu quả.
- 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 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.

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. 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 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 các 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”)

Văn phòng của Sở và các tòa nhà công cộng nơi tổ chức các cuộc họp bên ngoài đều dễ tiếp cận theo ADA. Bộ, phối hợp với EEA, đang phát triển các quy trình bằng văn bản và sẽ xem xét các điều chỉnh hợp lý đối với các chính sách, phương pháp và quy trình của mình để đảm bảo quyền tiếp cận có ý nghĩa và cơ hội bình đẳng cho những người khuyết tật tham gia hoặc hưởng lợi từ tất cả các chương trình và hoạt động của DPU. Các câu hỏi liên quan đến sắp xếp chỗ ở theo ADA, bao gồm các dịch vụ CART và ASL nên được gửi đến Jenyka Spitz--Gassnola, điều phối viên ADA theo số 857-330-2572 hoặc Jenyka.Spitz-Gassnola2@mass.gov.

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. 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 tiếp nhận và điều tra các khiếu nại qua đường dây miễn phí 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 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 Cơ Quan Giao Thông Vịnh Massachusetts (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.
- Bộ Phận Bố Trí của Sở cấp giấy phép xây dựng và vận hành các đường dây truyền tải và cung cấp các miễn trừ cần thiết từ quy hoạch khu vực đô thị đối với các cơ sở năng lượng. Ngoài việc quản lý các chức năng định vị của Sở, Bộ Phận Bố Trí cũng hoạt động như nhân viên cho Ban Bố Trí Cơ Sở Năng Lượng, thực hiện giám sát việc bố trí nhiều cơ sở năng lượng lớn.
- 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. Công việc của cơ quan được Bộ Phận Công Bằng Môi Trường và sự tham gia của công chúng hỗ trợ đang đi đầu 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 trong khi đảm bảo sự tham gia có ý nghĩa của công chúng.

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. Ngoài các bộ phận, cơ quan liên tục nỗ lực cải thiện trang web của mình và có các tài khoản mạng xã hội để cung cấp thông tin cho công chúng về các sự kiện sắp tới và công việc của cơ quan.

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

Sở đang tiến hành một loạt Buổi Biểu Diễn Đường Phố trên khắp tiểu bang trong suốt năm 2024, cung cấp cho Sở cơ hội tham gia trực tiếp với công chúng. Ba Ủy Viên của chúng tôi, những người giám sát Sở, bắt đầu mỗi Buổi Biểu Diễn Đường Phố bằng cách trình bày về công việc của Sở và những thành công gần đây của chúng tôi. Sau khi trình bày, Ủy Ban sẽ nhận ý kiến từ công chúng. Những sự kiện này miễn phí và mở cửa cho tất cả cư dân Massachusetts.

Ngoài ra, Sở cũng 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. Sở cũng sử dụng mạng xã hội để tham gia với công chúng.

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. Sở sẽ đặt ra thời hạn hợp lý cho các ý kiến trong mỗi Thông Báo Tiếp Nhận Ý Kiến liên quan đến một 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.

Ấn Phẩm Toàn Tiểu Bang

Sở ban hành các lệnh cuối cùng và bất kỳ tài liệu biên dịch nào 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 và bất kỳ tài liệu biên dịch nào 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.

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

Sở 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 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.

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 ba năm một lần hoặc thường xuyên hơn nếu cần. 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
- 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