

能源与环境事务行政办公室



语言服务计划

目录

秘书办公室	3
沿海区域管理办公室	
马萨诸塞州环境政策法办公室	
马萨诸塞州技术协助办公室	
公共事业部	17

秘书办公室
语言服务计划

秘书办公室的使命宣言

[“能源与环境事务行政办公室 \(EEA\)”](#) 致力于保护、保存和增强该州的环境资源，同时确保该州居民拥有一个清洁能源的未来。通过管理开放空间，保护环境资源和促进清洁能源，EEA 不懈努力，使马萨诸塞州成为一个生活、工作、养家的美好之地。

[“马萨诸塞州沿海区域管理办公室 \(CZM\)”](#) 的使命是通过规划、公众参与、教育、研究和科学的资源管理，平衡人类活动对沿海和海洋资源的影响。

[“马萨诸塞州环境政策法 \(MEPA\)”](#) 对需要“机构行动”的项目进行环境影响评估，这些项目涉及到州政府机构和某些市政当局的许可、土地转让或财政援助。MEPA 审查程序的目的在于，在机构对项目采取行动之前，为公众审查潜在的环境影响提供有意义的机会。

[“马萨诸塞州技术协助办公室 \(OTA\)”](#) 属于非监管机构，为麻省制造商和企业提供减少有毒物质使用、防止污染和资源保护方面的免费且保密技术援助。

定义

英语水平有限的个人 (LEP): 指不以英语为母语且在英语听说读写方面能力有限的个人。LEP 患者包括耳聋和重听者。

语言服务: 为 LEP 患者提供与英语母语人士享相同服务的有意义途径。

有意义的服务: 语言援助，为需要帮助消除沟通障碍的 LEP 患者提供准确、及时、有效的沟通，无需任何费用，如手语翻译、实时字幕或 1964 年《民权法案》(修订)第六章、1973 年《康复法案》第 504 条、1975 年《禁止年龄歧视法》、1972 年《教育修正案》第九条以及 1972 年《联邦水污染控制法修正案》第 13 条(统称为“联邦非歧视法规”)所要求的其它无障碍沟通方式。有意义的服务意味着获取的过程不能被严重延迟、限制或劣于给予英语流利人士的程序或活动。

重要文件: 重要文件是指包含机构程序、活动、服务以及居民资格权益等关键信息的文件，这些文件以英文提供，可能会导致非英语使用者和英语水平有限的个人无法公平和有意义地获取这些信息。重要文件可能包括对于获取程序或活动至关重要的信息，包括但不限于：同意和投诉表格、在线和纸质服务申请表、入学表格、有关服务资格的通知、有关服务减少或裁撤的通知、上诉通知、通知英语语言能力有限个人可以免费获得语言帮助的文件、法律要求的文件，以及有关语言口译和协助的可用性通知。

环境正义人口: 指符合以下一个或多个条件的社区：(i) 家庭年收入中位数不超过全州家庭年收入中位数的 65%；(ii) 少数族裔占人口的 40% 或更多；(iii) 25% 或更多的家庭缺乏英语语言能力；(iv) 少数族裔占人口的 25% 或更多，且所在社区的家庭年收入中位数不超过全州家庭年收入中位数的 150%。

翻译: 将源语言的书面文本转换为目标语言的等效书面文本的过程，尽可能完整准确地保留原文的风格、语调和意图，同时考虑到文化和方言的差异。

口译: 口译是一种听、理解、分析和处理一种语言(源语言)中口头交流的行为，然后忠实地¹将其口头转译成另一种口语(目标语言)，同时保留相同的含义。对于那些交流受到影响的残疾人士，口译还包括理解、分析和处理源语言中的口头或手势交流，并忠实地将该信息传达到口头、带字幕或手势的目标语言中，同时保留相同的含义。

¹ 准确无误地解释并完整保持意义不增减。

I. 引言

马萨诸塞州“能源与环境事务行政办公室（EEA）”致力于针对英语水平有限（LEP）的个人改善其项目、活动和服务的可访问性。EEA 制定了该语言服务计划（LAP 或“计划”），旨在减少障碍，并确保 LEP 人群有意义地获取服务、项目和活动。EEA 将至少每两年对此 LAP 进行审查和更新，以确保持续响应社区需求，符合 615 号行政命令的要求。

II. 目的

该计划的目的是确保 LEP 人群无需直接付费就能公平且有意义地获得 EEA 的所有服务、项目、活动和资料。EEA 致力于为 LEP 人群提供服务，这也是其使命的一部分。EEA 将与各个机构合作，每个机构均在制定自己的语言服务计划（LAP），以确保整个秘书处遵守行政命令 615，该命令要求每个机构均具备 LAP。

EEA 的 LAP 目标是：(i) 提升 LEP 人群获得州级服务、项目和活动的质量及准入度；(ii) 减少对符合条件的 LEP 人群提供州级服务/项目的偏差和延迟度；(iii) 提高机构的效能和公众满意度。遵守该 LAP 将有助于遵循联邦的非歧视法规（例如，1964 年《民权法案》的第六条）以及反对国籍歧视的指导意见、联邦行政命令 13166、该州的反歧视法令、行政命令 526 和行政命令 615。

该 LAP 将为 LEP 患者消除障碍，并促使其更好地获得现有服务。LAP 还将确保所有工作人员都了解如何能够最好地帮助 LEP 人群获得这些资源。EEA 将确保任何可供英语使用者访问的机构服务、项目或活动也能以公平、及时的方式为 LEP 人群提供语言层面的可访问性。

III. 政策和适用性

向 LEP 选民提供公平且有意义的州级服务、计划和活动的访问路径是 EEA 的政策所在。该政策适用于 EEA 的所有办事处和部门，包括但不限于沿海区域管理办公室、执法和环保警察办公室、马萨诸塞州环境政策法办公室和技术援助办公室。

EEA 的 LEP 服务将受到以下四个分析因素的指导：(1) 可能会受程序、活动和服务影响的 LEP 人士数量；(2) LEP 个体与程序、活动和服务接触的频率；(3) 程序、活动和服务对人们生活的性质和重要性；(4) EEA 可用的资源。

IV. 语言服务资源

州签约供应商

EEA 与多个[州立供应商](#)签订合同，为秘书办公室及其部门提供翻译和口译服务。EEA 已经授予的[PRF75](#)（外语口译和翻译服务）供应商清单包括但不限于以下几家：(i) Fox 翻译服务；(ii) Language Bridge, LLC；(iii) 波士顿总教区慈善局；(iv) The ESL & TOEFL Associates, LLC；(v) 国际翻译公司；(f) Baystate Interpreters, Inc.。员工可以从州合同清单中委托任何供应商，但如果 EEA 此前未授予该供应商资质，则员工可能需要在 COMMBUYS 完成报价请求（RFQ）流程。

降低成本

EEA 将在适用的情况下标准化文件，以降低成本和翻译需求。EEA 还将通过秘书办公室的语言访问协调员进行信息共享，并将口译员或翻译服务进行集中管理，以实现成本优势（与逐个项目开展相比，长期采购供应商进行服务）。此外，EEA 将使用语言识别卡（或称“我说卡”），以确定访问其项目、活动和服务的 LPE 人士所使用的语言。例如，有的“我说卡”中用多种语言（38 种）书写了“如果您能阅读或说英语，请在此勾选”的选项，可以在[此](#)下载。

通信

EEA 在提供项目、服务或活动相关意识的文件上将使用此通用标签。EEA 将提供至少 5 种涵盖州内使用频率最高的语言服务，并根据需求提供其它语言服务。这个通用标签也可以包含在通信或印刷以及电子材料中，以评估额外的语言需求。

This document contains important information. Please have it translated immediately.	Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurlo immediatamente.	ເອກະສານສະບັບນີ້ ບັນຈຸຂໍ້ມູນສຳຄັນ. ກະລຸນາເອົາເອກະສານສະບັບນີ້ໄປແປອອກຢ່າງບໍ່ລີ້ຊ້າ.
В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа.	Este documento contém informações importantes. Por favor, traduzi-lo imediatamente.	ໝັກສາກນີ້ ມີຂໍ້ມູນສຳຄັນ ຢ່າລຽມເອົາມາແປອອກ ຢ່າງບໍ່ລີ້ຊ້າ ເຖິງແມ່ນວ່າມີສິ່ງອື່ນກໍຕາມ.
Este documento contiene información importante. Por favor, consiga una traducción inmediatamente.	此文件含有重要信息。請立即找人翻譯。	ສູບອອກ ກຳລັງມີຂໍ້ມູນສຳຄັນ ຢ່າລຽມເອົາມາແປອອກ ຢ່າງບໍ່ລີ້ຊ້າ ເຖິງແມ່ນວ່າມີສິ່ງອື່ນກໍຕາມ.
تحتوي هذه الوثيقة على معلومات هامة. يرجى ترجمتها فوراً.	본 문서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 본 문서를 즉시 번역하도록 하십시오.	Ce document contient des informations importantes. Veuillez le faire traduire au plus tôt.
Docikman sa gen enfòmasyon enpòtan. Tanpri fè yon moun tradwi l touswit.	Tài liệu này có chứa thông tin quan trọng. Vui lòng dịch tài liệu này ngay.	

书面翻译指南

在翻译文件时，员工必须遵循以下步骤：

- 确定受影响社区需要翻译哪些语言；具备全州影响力的项目应插入并翻译上述标签；
- 将涉及 LEP 人群的重要文件翻译成使用率排名前五的语言；重要文件是涵盖有关机构计划、活动和服务关键信息的文件，包括居民的资格权利；
- 将需要翻译材料的 Word 文档版本通过电子邮件发送给州签约供应商，请求报价；建议员工从州级合同供应商中至少获取三（3）份报价，以评估哪位供应商可提供最佳报价且能够满足适用的截止日期；
- 供应商联系信息可以通过 [PRF75 州级合同](#) 查找。

现场活动服务口译

EEA 应为现场会议、活动和程序（包括社区参与会议和公开听证会）提供合格口译员进行同声传译。如合适，EEA 还将为其它项目和活动提供上述口译，以及其它需求语言，以便让 LEP 人群能够有意义地参与到这些会议、事件、程序、项目和活动中。EEA 员工将确保对于较长的实时会议、活动和程序，至少预定两名口译员以便交替休息，防止因精神疲劳而造成失误。EEA 将为口译员提供充分的机会，使其能够在现场会议、活动和程序之前对材料进行审查。

ASL 手语服务

任何对美国手语翻译的请求都应在服务日期前至少两周通过马萨诸塞州聋人和重听人委员会提出，除非请求属于紧急情况，否则不得晚于服务日期前两天提出。EEA 不要求员工在提交采购美国手语翻译的请求之前寻求事先批准。请注意，在申请完成后，取消服务的时间不得超过服务日期前两个工作日，以免被收取服务费用。对 ASL 手语口译员或 CART 服务提供者提出需求的流程可通过[此处](#)查找。

CART 服务

任何认定为“口语聋 (Oral Deaf)”的人士可使用口语交流或通信访问实时翻译 (CART)。CART 是将口语逐字翻译成书面文本。对 CART 服务的请求应至少在服务日期前两周通过马萨诸塞州聋人和重听人委员会提出，除非请求属于紧急情况，否则不得晚于服务日期前两天提出。EEA 不要求员工在提交采购 CART 或字幕翻译的请求之前寻求事先批准。在申请完成后，取消服务的时间不得超过服务日期前两个工作日，以免被收取服务费用。对 ASL 手语口译员或 CART 服务提供者提出需求的流程可通过[此处](#)查找。

针对残疾人士提供的有意义服务

为残疾人提供有意义的有效沟通服务旨在促进遵守联邦非歧视法规，并确保视力、言语、语言、听力或其它方面存在残疾的人士能够向 EEA 传达信息、与之沟通并从 EEA 处接收信息。与残疾人进行有意义的交流，可能需要辅助设备和服务。根据功能需求，残疾人士可能需要不同的辅助设备或辅助技术来实现语言和交流的获取。

EEA 将为盲人或低视力人士提供屏幕阅读器，并针对无法解释的图像提供替代文本描述。EEA 还将为聋人或重听人提供 ASL 或 CART 服务。残疾人士对合理便利设施的请求可直接联系秘书处的“多元公平与包容”主管、秘书处 ADA 协调员和非歧视协调员 Melixza Ensenyie。联系方式：马萨诸塞州 02114，波士顿，剑桥街 100 号，能源与环境事务行政办公室 (EEA)；电话号码：(617) 872-3270；电子邮件：Melixza.Esenyie2@mass.gov 或通过[此处](#)。

申请语言服务的协议

EEA 作人员必须确定马萨诸塞州联邦最常用的 5-10 种语言，用于公共会议的口译和重要文件的翻译。如果需要在全州范围内的倡议和项目上进行口译和翻译，重要文件应该翻译成（或者会议应被口译为）全州使用率最高的前 5 种语言。根据站点特定项目的要求，所有重要文件应进行翻译，并且会议应当使用居住在一英里半径范围内 LEP 人群使用的前 10 种语言进行口译。对于那些不是站点特定且没有具体地址的项目，所有文件应进行翻译，并且会议应当使用该项目所在的四分之一英里范围内使用的前 10 种语言进行口译。根据要求，还应提供其它语言的翻译。工作人员必须参考以下资源以确定所需语言服务的广度和范围：

- 2015 年美国社区调查（最新更新），可通过[美国人口普查局](#)获得；
- 任何关于语言能力的人口统计数据，可通过公共来源获取，指明个体英语口语能力“不太好”；
- EEA 的 [EJ 地图浏览器](#)（州级）；
- 社区组织、学校系统、信仰组织和其它以社区为基础的组织通常可以协助确定需要额外外展的人群。

口译员素质

EEA 员工必须从上述提到的供应商中获得至少三个报价，以评估最佳价格和截止日期要求。为了确保可靠的服务，最佳实践是询问供应商的专业领域（即，领域或行业）以及口译员提供实时会议、活动和程序的同声传译资质。一个口译员必须展示出在英语和其它语言之间的熟练程度和传达信息的能力，并且在适当的口译模式（如交传、同声或手语）上熟练掌握。口译员还必须了解项目、服务或活动中特定的专业术语或概念，并且了解 LEP 受影响人群使用的任何特定词汇或短语。此外，口译员必须 (i) 在保密和公正规则方面，基于岗位需要，与 EEA 员工相同程度理解并遵守；(ii) 理解并坚守作为口译员的角色，不涉及成为法律顾问、工程师、社区专家或其他角色。

要求翻译文件

EEA 员工应按照上述所述的步骤，确保 LEP 人群对项目、活动或服务的有意义使用。如可能的话，EEA 员工必须确保关键文件的翻译至少在公共活动之前的 14 天内可获得，以确保信息及时传达给目标受众，使其开展有意义的社区参与。

V. 实施

此 LAP 将得到全面实施。它展示了 EEA 确保马萨诸塞州所有居民均能轻松获取信息和资源、并有意义地参与到各项计划和活动中的承诺。

对于员工来说，该计划集中了资源和培训，并概述了对于 LEP 人群有意义服务的标准。通过以下准则的实施，EEA 的 LAP 计划努力确保所有人的有意义和公平参与：

秘书处语言服务协调员

秘书处语言服务协调员 Caroline Lemoine，环境正义副主管（联系电话：(857) 378-1703；电子邮件：caroline.lemoine2@mass.gov），负责实施该计划并确保其合规。

EEA 语言服务协调员的责任包括：

- 进行员工培训；
- 协助采购语言协助服务；
- 定期或至少每两年重新评估和更新其 LAP，以体现相关 LEP 人群的最新信息；
- 与利益相关方进行协商；
- 促进 EEA 语言服务工作组的工作。

行动步骤

秘书处语言服务协调员将为负责为各自项目、部门或办公室安排语言服务的人员开展语言服务培训。秘书处语言服务工作组将协助开发培训组成部分并提供适当的建议。

将采取合理措施，确保适当的员工接受与 LAP、A&F 公告 16 号政策以及内部流程有关的适当培训，从而对语言服务提出请求。培训内容可能包括，但不限于：

- 与 LEP 人群及电话译员有效合作；
- LAP 的实施；

LAP 将会：

- 针对所有员工进行内部发布；
- 纳入新员工的入职培训中；
- 呈报给管理层，让其完全了解并理解 LAP，以强调该计划的重要性，并确保员工予以实施；

- 呈现给与公众接触的 EEA 员工，以便对他们进行培训，从而与 LEP 人群及电话译员有效合作。

语言服务需求评估

EEA 的语言服务协调员将与环境正义公平办公室合作进行需求评估。需求评估将：

- 确定并描述机构提供的各种服务、活动和计划的性质和重要性，有助于确定为 LEP 人群提供服务的优先事项；
- 收集有关 EEA 服务对象人群的语言组成数据，并考虑这些数据是否表明有任何特定语言群体未得到服务或未受到充分代表；
- 识别机构与公众之间的所有联系点，以及所有可能存在的与服务 and 计划有关的语言或语言相关障碍。

EEA 的语言服务协调员将促进召开每两个月一次的与语言服务工作组的会议，以传播信息、分享经验教训及最佳实践，更好地实施 EEA 的 LAP。

EEA 使用[美国人口普查局](#)提供的详细数据（美国社区调查）来确定马萨诸塞州最常使用的语言，包括西班牙语、葡萄牙语（巴西和欧洲）、汉语（普通话和粤语）、海地克里奥尔语、高棉语、越南语、俄语、佛得角克里奥尔语、法语和阿拉伯语。

VI. 网站内容

网站内容

EEA 网站内容将定期进行审核和修改，以便将重要信息翻译为上述需求评估中确定的前五种语言。

人工智能和语言翻译

与某些以文本格式提供的重要文件相关的网站及其内容将包含适当的免责声明，如下所示。EEA 机构将根据信息技术部或 EEA 的首席信息官发布的政策，使用现有的基于网络的服务或程序来翻译网站内容，如下所示。

社交媒体平台

EEA 将利用其社交媒体平台向 LEP 人群提供翻译的重要信息，并增加传递信息的频率。EEA 将利用其环境正义公平办公室的月度通讯和 EEA 的 Twitter 页面来分享重要信息。

重要文件翻译

重要文件是包含机构计划、活动和服务的键信息的文件，包括居民的资格权利，这些文件在英语中可获得，但可能会剥夺非英语人士和英语水平有限个体的公平且有意义获取。重要文件可能包括对于获取程序或活动至关重要的信息，包括但不限于：同意和投诉表格、在线和纸质服务申请表、入学表格、有关服务资格的通知、有关服务减少或裁撤的通知、上诉通知、通知英语语言能力有限个人可以免费获得语言帮助的文件、法律要求的文件，以及有关语言口译和协助的可用性通知。在必要时，EEA 将为机构提供财务支持，以提供重要文件的专业且具备文化敏感度的翻译。

VII. 语言服务计划的监测和审查

EEA 将至少每两年审查、修订、公示和实施其计划，并在适当的情况下进行持续审查，以评估是否需要改变服务、项目或活动，以确保非英语人士和英语水平有限的个体持续和公平地获得服务。为确保利益相关者参与计划的修订和进一步发展，EEA 将向服务目标人群所在的社区组织进行咨询。EEA 还将在提供语言协助服务后开展调查，以收集有关所提供服务的准确性和质量的反馈。此外，在进行审查时，EEA 将考虑评估以下变化：

- 服务区域内或受机构影响的 LEP 人群的人口统计和语言需求上的任何重大变化；
- 资源的可用性；
- 员工申请口译和翻译协助需求的流程；
- 员工培训以实施该计划的流程；
- 现有计划是否满足 LEP 人群的需求；
- 面向 LEP 人群提供的活动或服务类型。

指定秘书处的语言服务协调员将监测该计划以及 EEA 监管下每个机构（包括任何关联机构）的工作有效性。秘书处的语言服务协调员应促进与所有 EEA 机构语言服务协调员的季度会议，以评估每个计划的实施情况。

EEA 将在公开评论期为 60 天的时间内发布这份初稿的语言服务计划，考虑收到的所有意见，并根据需要改进初稿计划。

VIII. 投诉

EEA 不断努力改进 EEA 的 LAP 的制定和实施。EEA 对公众的咨询和投诉进行彻底调查，采取必要的纠正措施，并与投诉人进行反馈和沟通。如果您认为在 EEA 的计划或活动方面受到了歧视，您可以联系下面指定的非歧视协调员，或访问我们的网站 <https://www.mass.gov/info-details/executive-office-of-energy-environmental-affairs-civil-rights-and-non-discrimination-policy-and-grievance-procedure> 来了解如何以及在哪里提交歧视投诉。

电子邮件方式：

Melixza.Esenyie2@mass.gov

常规邮件，亲自递送或隔夜送达服务：

Melixza G. Esenyie，能源与环境事务行政办公室，非歧视协调员（地址：马萨诸塞州 02114，波士顿，剑桥街 100 号）

如有任何与该 LAP 相关的问题，请联系 EEA 语言服务协调员：

Caroline Lemoine

能源与环境事务行政办公室

秘书处语言服务协调员

环境公平副主管

马萨诸塞州 02114，波士顿

剑桥街 100 号，900 号房

电子邮件：caroline.lemoine2@mass.gov

如需向马萨诸塞州州长机会与公平办公室提出申诉，书面申诉可提交至以下：

机会与公平办公室

Yarlennys Villaman

社区事务总监

语言服务协调员

马萨诸塞州 02133，波士顿，

灯塔街 24 号，

议会大厦 54 号房，

州长办公室

(617) 947-9759

Yarlenys.k.villaman@mass.gov

公共事业部门



语言服务计划

定义

部门或 DPU: 表示马萨诸塞州公共事业部。

分部: 表示该部门负责监督特定部门职能的一个分支机构。

听证官: 根据马萨诸塞州综合法第 25 章第 4 节的规定，由委员会²委派的律师，负责主持部门的诉讼程序。

英语水平有限的人士或 LEP 人士: 指不以英语为母语且在阅读、口语、书写或理解英语方面能力有限的人。³

重要文件: 指包含获取服务、意识到自身权利或法律要求所必须的含关键信息的文件。

语言服务: 为 LEP 患者提供与英语母语人士享相同服务的有意义途径。

有意义的服务: 语言援助，为需要帮助消除沟通障碍的 LEP 患者提供准确、及时、有效的沟通，无需任何费用，如手语翻译、实时字幕或 1964 年《民权法案》（修订）第六章、1973 年《康复法案》第 504 条、1975 年《禁止年龄歧视法》、1972 年《教育修正案》第九条以及 1972 年《联邦水污染控制法修正案》第 13 条（统称为“联邦非歧视法规”）所要求的其它无障碍沟通方式。有意义的服务意味着获取的过程不能被严重延迟、限制或劣于给予英语流利人士的程序或活动。

环境正义人口: 指符合以下一个或多个条件的社区：(i) 家庭年收入中位数不超过全州家庭年收入中位数的 65%；(ii) 少数族裔占人口的 40% 或更多；(iii) 25% 或更多的家庭缺乏英语语言能力；(iv) 少数族裔占人口的 25% 或更多，且所在社区的家庭年收入中位数不超过全州家庭年收入中位数的 150%。

翻译: 将源语言的书面文本转换为目标语言的等效书面文本的过程，尽可能完整准确地保留原文的风格、语调和意图，同时考虑到文化和方言的差异。

口译: 口译是一种听、理解、分析和处理一种语言（源语言）中口头交流的行为，然后忠实地⁴将其口头转译成另一种口语（目标语言），同时保留相同的含义。对于那些交流受到影响的残疾人士，口译还包括理解、分析和处理源语言中的口头或手势交流，并忠实地将该信息传达到口头、带字幕或手势的目标语言中，同时保留相同的含义。

²该部门由能源和环境事务执行办公室秘书任命并经州长批准的三名公共事业委员会成员监管。秘书指定其中一名委员担任主席。请参考 G.L. c. 25, § 2 以及 <https://www.mass.gov/guides/the-dpu-commission>（最后访问于 2023 年 11 月 24 日）了解更多信息。

³行政 & 财务办公室，服务 & 机会办公室，《语言服务政策和实施指南 2》（2015 年 3 月 20 日）可在 www.mass.gov/doc/language-access-guidelines/download 上获取。

⁴准确无误地解释并完整保持意义不增减。

使命宣言

公共事业部是一个由三名成员的委员会监督的裁决机构。该部门负责监督联邦的投资型电力、天然气和水务公司。此外，该部门还监管公共汽车公司、搬家公司和交通网络公司的安全性。我们亦负责监督天然气管道的安全性。部门的责任是制定替代传统监管的方案、监测服务质量以及确定某些能源设施的选址。

公用事业部的使命是确保消费者的权益得到保护，并确保公用事业公司以最可靠、最低成本的方式提供服务。部门致力于促进安全性、可靠性、服务负担能力、公平性及减少温室气体排放。

I. 引言

该部门已制定并准备了语言服务计划（LAP），概述了为英语水平有限人士提供语言服务的持续努力。计划符合行政命令 615 的要求。⁵

此计划还明确了我们机构为确保所有 LEP 人士对项目、服务、活动和资料享有有意义的准入所采取的行动。

公用事业部为来自不同年龄和语言背景的多元化人口提供服务，影响涉及马萨诸塞州的几乎每一个人。居民有权自我识别为 LEP 人士。

II. 目的

该计划的目的是确保英语水平有限的个体能够有意义地获得部门的决策、项目、服务、活动和资料。

作为其使命的一部分，部门致力于为 LEP 个体提供服务。基于这一承诺，部门将尽力确保 LEP 人群有意义地获得我们的服务。

此 LAP 不创建新服务；相反，它确认了一项承诺，即消除 LEP 人士获得现有服务的障碍，并确保机构工作人员能够协助 LEP 人士获得这些资源。部门将合理努力以公平、及时的方式为 LEP 个体提供高质量的语言协助，确保他们能够有意义地获得公用事业部的服务。遵守该 LAP 将有助于遵循联邦的非歧视法规（例如，1964 年《民权法案》的第六条）以及反对国籍歧视的指导意见、该州的反歧视法令、行政命令 526 和行政命令 615。

LAP 的目标是：

- 提升 LEP 个体对部门服务、项目和活动的获取和质量；
- 减少 LEP 个体获得服务和项目时存在的差异和延迟。

⁵ 行政命令第 615 号，“通过识别和减少语言服务障碍促进对政府服务和信息的访问”（2023 年 9 月 13 日）可在 <https://www.mass.gov/executive-orders/no-615-promoting-access-to-government-services-and-information-by-identifying-and-minimizing-language-access-barriers> 上获取。

III. 政策

部门的政策是通过翻译材料和口译等适当的方式，为 LEP 个体提供对项目、服务和活动的有意义准入。部门将执行本文所描述的做法，以确保 LEP 个体有机会以有意义的方式参与和影响部门的决策。DPU 的 LEP 服务将受到以下四个分析因素的指导：(1) 可能会受程序和活动影响的 LEP 人士数量；(2) LEP 个体与程序和活动接触的频率；(3) 程序和活动对人们生活的性质和重要性；(4) DPU 可用的资源。

IV. 适用性

本政策适用于部门内的所有分支机构以及整个机构。

V. 机构公众参与

部门在波士顿南站的一处办公室为整个联邦提供服务。以多种方式与公众互动。与公众进行主要接触的点包括消费者、法律、管道安全、铁路交通安全、交通网络公司（TNC）、交通监督、选址和公众参与以及环境正义部门。除了这些部门外，机构还不断努力改进其网站，并拥有社交媒体账号，向公众提供关于即将来临的事件和机构工作的信息。

- 部门的消费者分部通过免费电话线接收和调查有关投资者拥有的电力、天然气和水务账单或服务的投诉。消费者分部的工作人员还将回答通过热线电话或电子邮件以及其它方式与部门进行联系的消费者问题。
- 部门的法律分部主要在根据综合法第 30A 章第 10 节进行的公众听证会期间与公众互动。许多部门的决策涉及公开听证会，以便利益相关者有机会就其投资者拥有的公共事业收费和服务提供意见。法律分部还将回应公众的咨询。
- 部门的管道安全分部在非正式会议期间与房主和承包商进行交流，并回复与有关挖掘安全事宜有关的公众查询。
- 部门的铁路交通安全部门负责监督马萨诸塞湾交通局（MBTA）的设备和运营安全，并接收和回应公众对 MBTA 的蓝线、绿线、橙线和红线的安全关切。
- 部门的 TNC 分部在拒绝上诉听证会期间与司机申请人进行互动。该分部在网约拼车申请流程的各个阶段也与司机有着面对面及电话交流。
- 交通监督分部与受其监管的持有汽车客运证的司机进行互动。该分部还通过信函等方式与消费者互动，解决有关公共运输的投诉。
- 部门的选址分部发放建设和运营输电线路的许可证，并为能源设施提供必要的市政区域规划豁免。选址部门除了管理选址职能外，还兼任能源设施选址委员会的工作人员，负责监督许多大型能源设施的选址。
- 从 2024 年开始，环境正义和公众参与分部由一名主管领导，纳入其它分部的工作人员组成环境正义团队。环境正义团队包括呼叫中心专业人员、规划师、经济学家、律师、语言服务协调员和合规人员，致力于遵守 DPU 环境正义策略的最佳实践。该机构的工作将得到环境正义和公众参与分部的支持，它处于重要的能源、环境和技术趋势的前沿，这些趋势正在改变马萨诸

塞州的能源和交通基础设施，同时确保有意义的公众参与。

此外，部门的其它各个分部（如电力分部、燃气分部、费率和收入要求分部）也会与公众成员互动，以回应咨询。

VI. 语言接入服务与实践

在获得必要的财政资源的情况下，应充分执行此 LAP。它代表了部门确保马萨诸塞州居民能够轻松获取部门信息和资源的承诺。为确保 LEP 人士拥有参与部门程序这一有意义的机会，部门将实施以下实践：

对于某些复杂或备受关注的程序（如基础分配率程序和州级调查），适用以下准则：

- 在安排公开听证会之前，部门将使用当前美国人口普查局的数据和交互式地图工具，以确定需要将通知和相关文件翻译成哪些语言，并在公开听证会上提供口译服务。具体而言，部门将寻求通过将文件翻译成在适用服务区经常用到的语言，并提供口译服务。根据这些准则，“常见语言”一词指的是在联邦内最常用的 5 种语言，以及在特定服务区域内最常用的 10 种语言。根据程序的性质和可能受到影响群体的需求，部门将努力提供以上常见语言以外的更多笔译和口译服务。
- 翻译的文件将发布在部门网站和相关申请人的网站上，按部门指示进行。
- 对于由申请人发起的程序，部门将指示申请人获取口译和翻译服务。部门将指示申请人选择受过专业培训的口译员和翻译员，以准确翻译技术内容。
- 对于由部门发起的程序，部门将自行选择口译和笔译服务，且将尽力选择具有适当经验和行业技术知识的口译和笔译供应商。

所有文件的公告将包含关于如何为 LEP 人士请求口译和/或翻译服务的信息。部门将努力确保英文公告中宣布公众参与机会的通知使用简单易懂的语言，以方便可靠地翻译为其它语言。

部门将尽力满足申请的笔译或口译服务需求，前提是此类请求在程序的上下文中及时提出，由部门根据个案情况决定。这些服务将不会对申请服务的个人产生直接费用。

部门将为听证会提供听觉协助和口译设备，且将确保所有部门听证官接受有关部门听觉协助和口译设备予以适当使用及相关功能的培训。

在尽可能的情况下，部门将编制并维护一个通常用于部门事务的技术和法律术语清单，并将其提供给笔译员和口译员。

部门将在部门办公室的公共区域张贴有关部门提供的语言协助服务的通知，包括当面交流和电话交流，至少采用美国人口普查局确定的联邦内使用频率最高的 10 种语言。

部门的网站经过格式化，可使用页面上的翻译功能将其翻译成多种语言。用户可以使用下拉菜单选择所需的语言，并在网站工具栏的地球图标中选择“选择语言”。

部门将以可在页面上使用的翻译功能格式化其网站上的重要文件，以便将其翻译成多种语言。还将利用社交媒体平台提供翻译后的重要信息，加强与 LEP 人群的信息传递。有兴趣的个人可联系下文第 11 节讨论的该部语言服务协调员，索取翻译材料。

消费者分部目前有能说西班牙语、佛得角克里奥尔语、海地克里奥尔语和葡萄牙语的员工可以接

听免费电话。消费者分部的自动电话系统允许消费者选择西班牙语录音和/或与西班牙语员工交流。

部门拥有一个翻译供应商，为部门的工作人员提供 200 多种语言的电话口译服务，有助于公众向部门致电。

部门的消费者分部将定期审查呼叫中心系统的分析数据和通过自动呼叫中心系统收集的信息，以确定潜在的改进领域，并在可能的范围内改进自动呼叫中心系统的功能。

部门的环境正义和公众参与分部将与各分部合作，评估改善语言服务的机会。

电话选民的口译服务

DPU 目前拥有会讲西班牙语、葡萄牙语、法语克里奥尔语和其他语言的员工。当消费者致电消费者分部时，他们可以选择将电话直接转接给讲西班牙语的 DPU 员工。如果错过了这个选项，或者他们讲的是除了西班牙语以外的其它语言，他们会从一个讲英语的员工那里转接到一个会讲消费者语言的 DPU 员工，该员工可以为他们进行翻译。DPU 运输网络公司分部的西班牙语来电者，由一名讲西班牙语的 DPU 员工协调回拨。

对于其它语言，工作人员可以使用电话语言服务，该服务提供 200 多种语言的翻译。员工被指示致电语言服务，以 DPU 员工的身份自我介绍并提供一个客户代码，请求所需的翻译语言，然后等待与翻译人员接通。在某些情况下，DPU 员工可能需要与翻译人员协调安排回拨电话。有数个[州供应商](#)可以提供此项服务（[PRF75](#) 州级合同）。

所有员工均应能够访问并接受关于电话语言服务提供商的培训。

笔译和口译指南

在翻译文件或请求口译时，请按照以下步骤进行操作：

1. 选择需要笔译或口译的语言；
2. 为翻译文档，将需翻译的文档电邮发送给翻译公司并请求报价； -
3. 有数个[州供应商](#)可以提供此项服务（[PRF75](#) 州级合同）。
4. 有问题吗？请联系下文第十一节中讨论的语言服务协调员
Mark Marini。

VII. 员工培训

LAP 将会：

- 在部门内部发布，员工将定期收到关于文档的提醒；
- 纳入新员工的入职培训中；
- 呈报给管理层，让其完全了解并理解 LAP，以强调该计划的重要性，并确保员工予以实施；
- 在培训中向与公众有接触的部门员工介绍公众参与的最佳实践。

环境正义和公众参与负责人将为员工组织培训，并通知部门员工可以通过“能源和环境事务执行”下面的环境正义公平办公室获得额外培训。

VIII. 监测

部门将至少每两年或根据需要更频繁地审查和更新 LAP。

审查将评估：

- 所服务人群的组成或语言需求是否发生了重大变化；
- 部门员工是否知晓并理解 LAP 文件；
- 是否需要翻译其它文件；
- 过去两年内可能出现的与 LEP 个体提供服务相关的任何问题或问题；
- 确定任何建议的行动，以提供更贴心和有效的语言服务（例如，增加需要翻译的文件，创建或扩大与社区组织的合作伙伴关系，或更改部门的重点）。

对 LAP 有效性的监测可能包括：

- 分析关于语言协助使用情况的当前和先前数据，包括提供服务的语言；
- 对员工进行调查，了解他们使用语言协助服务的频率，是否认为应该对提供的服务或使用的服务提供者进行更改，以及是否认为现有的语言协助服务能够满足有限英语能力个体的需求；
- 监测来自社区组织、法律服务和其他利益相关者对部门提供的语言协助服务的准确性和质量的反馈，以及部门在确保有限英语能力个体对部门的程序、项目、服务、活动和资料能够获得有意义的接入方面的有效性和表现。

部门的语言服务协调员（在下文中第十一节讨论）或者其代表，将参加由能源和环境事务执行办公室指定的秘书处语言服务协调员主持的季度会议，以评估本计划的执行情况。

IX. 语言服务投诉程序

对于本 LAP 的实施问题，可以向部门的语言服务协调员或马萨诸塞州州长的服务和机会办公室发起投诉。投诉必须在声称拒绝本 LAP 福利之日起六个月内提出。要向语言服务协调员提出投诉，书面投诉可以提交至：

Mark Marini

语言服务协调员

马萨诸塞州 02110，波士顿，

南站，

法律分部，

公共事业部

直拨电话：(617) 3053618

电子邮箱：Mark.Marini@mass.gov

如需向马萨诸塞州州长机会与公平办公室提出申诉，书面申诉可提交至以下：

机会与公平办公室
Yarlennys Villaman
社区事务总监
语言服务协调员
马萨诸塞州 02133, 波士顿,
灯塔街 24 号,
议会大厦 54 号房,
州长办公室
(617) 947-9759
Yarlenys.k.villaman@mass.gov

X. 问题

部门已指定了在第九节中提到的语言服务协调员，以回答与本 LAP 或任何其它与语言服务相关的问题。DPU 环境正义和公众参与主管也可以就改善语言服务的方式进行讨论。