

能源與環境事務總處



語言無障礙計畫

目錄

秘書長辦公室	3
海岸區域管理辦公室	
馬薩諸塞州環境政策法案辦公室	
馬薩諸塞州技術援助辦公室	
公用事業部門	17

秘書長辦公室
語言無障礙計畫

秘書長辦公室 使命宣言

[能源與環境事務總處 \(EEA\)](#) 致力於保護、留存並增進馬薩諸塞州的環境資源，同時確保本州居民走向清潔能源的未來。透過開放空間管理、環境資源保護及清潔能源的推廣，EEA 不懈努力，使馬薩諸塞成為一個適宜居住、工作及養育家庭的人間福地。

[馬薩諸塞州海岸區域管理辦公室 \(CZM\)](#) 的宗旨是透過規畫、公眾參與、教育、研究和健全的資源管理，在人類活動對沿岸及海洋資源的影響與保護之間尋求平衡。

[馬薩諸塞州環境政策法案 \(MEPA\)](#) 負責審查各類專案所帶來的環境影響，該等專案須要在州機構及特定市政當局的「機構行動」（例如許可證、土地轉讓或財政援助）下實施。MEPA 審查流程的目的在於在機構行動開始之前，為公眾提供有意義的機會以審查潛在的環境影響。

[馬薩諸塞州技術援助辦公室 \(OTA\)](#) 是一個非監管機構，為馬薩諸塞州的製造商和企業免費提供保密式技術援助，以協助其進行減毒使用、污染防治及資源保護。

定義

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

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

有意義的獲取：根據《1964 年民權法案》第六條修正案、《1973 年康復法》第 504 節、《1975 年年齡歧視法》、《1972 年教育修正案》第九條，以及《1972 年聯邦水污染控制法修正案》第 13 節（統稱為「聯邦非歧視法規」）的要求，應向 LEP 人士提供準確、及時且有效的溝通輔助，例如手語翻譯、即時字幕或其他無障礙溝通形式，且不得收取費用，以消除溝通障礙。有意義的獲取係指與提供給英語熟練者的專案或活動相比，不會有重大延遲、限制或低劣的獲取。

重要文件：重要文件係指含有關於機構專案、活動、服務（包括居民資格權利）之關鍵資訊的文件，該等文件以英語提供，可能會拒絕非英語使用者及英語水平有限者公平及有意義地獲取。重要文件可能包含用於參與專案或活動至關重要的資訊，包括但不限於：同意書及投訴表、線上及紙質服務申請表、登記表、服務資格通知函、關於減少或停止服務的通知函、申訴通知、告知 LEP 人士有免費語言服務的通告、法律要求的文件，以及關於語言翻譯和輔助服務的獲取通知。

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

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

口譯：傾聽、理解、分析及處理一種語言（源語言）的口頭溝通，然後忠實地¹口頭轉換成另一種語言（目標語言）的過程，同時保留相同的意思。對於某些影響溝通能力的殘障人士，這可能包括理解、分析及處理源語言中的口頭或手語溝通，然後忠實地將該資訊傳達成口頭、字幕或手語形式的目標語言，同時保留相同的含義。

¹ 在不增添或刪減意義的情況下，準確且完整地解釋。

I. 介紹

馬薩諸塞州能源與環境事務總處 (EEA) 承諾讓英語水平有限 (LEP) 人士以更便捷的方式在更大程度上獲取其專案、活動和服務。EEA 製訂了此語言無障礙計畫 (LAP 或「計畫」)，旨在消除障礙並確保 LEP 人群以有意義的方式獲取服務、專案和活動。EEA 至少每兩年審閱並更新此 LAP 一次，確保其持續滿足社區需求並遵守第 615 號行政命令。

II. 宗旨

此計畫的宗旨是確保所有英語水平有限之人士能夠公平且有意義地獲得 EEA 開展的所有服務、計畫、活動和資料，且不會產生直接費用。EEA 承諾向 LEP 人士提供服務，並視其為自身使命的一部分。EEA 將與其各機構合作，每個機構都正在製訂自己的 LAP，以確保秘書處全面遵守 615 號行政命令，即要求每個機構都擁有 LAP。

EEA 的 LAP 目標是 (i) 改進全州對於語言水平有限人士提供的服務、計畫和活動的質量和獲取方式；(ii) 減少向語言水平有限的合格人士提供州服務/計畫時可能存在的差異和延遲；以及 (iii) 提高機構效率和公眾滿意度。遵守此 LAP 將敦促遵守聯邦非歧視法規（例如 1964 年的《民權法案》第六條），以及反對國籍歧視指導原則，聯邦 13166 號行政命令，州反歧視法案，526 號行政命令及 615 號行政命令。

此 LAP 將消除 LEP 人士的語言障礙，便於他們更廣泛地享有現有服務。LAP 也將確保所有工作人員都接受教育，了解如何以最好的方式幫助 LEP 人士使用這些資源。EEA 將確保任何針對英語使用者開展的機構服務、計畫或活動，也將以公平且及時的方式，向 LEP 人士開放並提供語言支援。

III. 政策與適用範圍

EEA 的政策是以公平且有意義的方式，讓 LEP 人士能夠獲取州服務、計畫和活動的參與權。此項政策適用於 EEA 的所有辦公室和部門，包括但不限於海岸區域管理辦公室、執法和環境警署、馬薩諸塞州環境政策法案辦公室和技術援助辦公室。

EEA 的 LEP 服務將以四個分析因素作為指導：(1) 受計畫、活動和服務影響的 LEP 人數 (2) LEP 人士參與該專案、活動和服務的頻率 (3) 該專案、活動和服務對人們生活的性質和重要性，(4) EEA 可用的資源。

IV. 語言無障礙資源

州承包商

EEA 與多家州政府供應商簽約，為秘書長辦公室及其任何部門提供翻譯和口譯服務。EEA 已經批准的 [PRF75](#)（外語口譯和翻譯服務）供應商清單包括但不限於 (i) Fox 翻譯服務；(ii) Language Bridge, LLC；(iii) 波士頓大主教區天主教慈善局；(iv) The ESL & Toefl Associates, LLC；(v) 國際翻譯公司；和 (f) Baystate Interpreters, Inc.，員工可以從州政府合同清單中採購任意供應商，但如果 EEA 之前未授予該供應商合約，則可能需要在 COMMBUYS 中完成報價申請 (RFQ) 流程。

減少費用

EEA 將會在適用情況下對文件進行標準化，以降低成本和翻譯需求。EEA 還將透過秘書辦公室語言無障礙協調員共用資訊，並集中管理口譯或翻譯服務以實現成本優勢（針對長期專案採購供應商服務，而非按照單獨專案）。此外，EEA 將使用語言識別卡（或稱為「I Speak 卡」）來確定獲取專案、活動和服務的 LEP 人士所使用的語言。例如，某些「I Speak 卡」會以多種語言（共 38 種）寫有「如果您會讀或說英文，請核選此方塊」文字，可於[此處](#)下載。

通訊

EEA 將使用此通用標籤來提供有關計畫、服務或活動的文件。EEA 將提供至少英聯邦使用最為普遍的五種語言的語言服務，並根據需求提供其他語言服務。此通用標籤也可以包含在書信或印刷及電子材料中，以評估需要的其他語言。

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.	ໝັກສານນີ້ມີຂໍ້ມູນສຳຄັນ ຢູ່ພາຍໃນ ຈຶ່ງຕ້ອງແປໄດ້ເໝາະເໝາະ.
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。	ສູ່ບັ້ງຄັ້ງນີ້ມີຂໍ້ມູນສຳຄັນ ຈຶ່ງຕ້ອງແປໄດ້ເໝາະເໝາະ.
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.	

書面翻譯指南

當翻譯文件時，譯員必須遵守以下步驟：

- 確定受影響社區需要哪種語言的翻譯。對於範圍覆蓋全州的專案，應該在文件中插入上述標籤並翻譯。
- 將重要文件翻譯成對 LEP 人士來說最重要的五種語言。重要文件係指包含機構計畫、活動和服務的關鍵資訊的文件，其中包括居民的資格權利。
- 請將需要翻譯的材料以 Word 文件的形式發送給在州立合約供應商名單上的供應商，以請求報價。建議工作人員尋求至少三（3）家州立合約供應商的報價，以評估哪家供應商提供最優惠的價格，並能夠符合適用的截止日期。
- 供應商合約資訊位於 [PRF75 州立合約](#)。

現場活動口譯服務

EEA 應指派合格口譯員對現場進行的會議、活動及程序（包括社區參與會議和公眾聽證會）提供同步口譯。在適當時，且提供其他語言能夠使 LEP 人士有意義地參與會議、活動、程序、專案時，則 EEA 也會為其他專案與活動提供此類口譯。EEA 工作人員將確保為時間較長的現場會議、活動和程序，至少配備兩名口譯員，以便於他們輪流休息；此舉是為了防止因精神疲勞而導致的翻譯錯誤。EEA 將為口譯員提供充分的機會，在現場會議、活動和程序開始之前使其充分閱讀材料。

ASL 服務

如有需要美國手語翻譯，除非是緊急情況，否則應至少在服務日期前兩週透過馬薩諸塞州聾啞及聽障人事務委員會提出申請，並且不得晚於服務日期前兩天。EEA 不要求工作人員在提交採購手語翻譯員的要求之前徵得事先批准。請注意，填寫申請後，若要取消服務，需在服務日期前不超過兩個工作日內取消，以避免收取服務費用。有關申請 ASL 口譯員或 CART 供應商的流程，請參閱[此處](#)。

CART 服務

任何自認為是「口語障礙」的個人均可使用口頭溝通或即時通訊文字翻譯（CART）。CART 是口語即時轉寫成書面文字的逐字翻譯。如有需要 CART 服務，除非是緊急情況，否則應至少在服務日期前兩週透過馬薩諸塞州聾啞及聽障人事務委員會提出申請，並且不得晚於服務日期前兩天。EEA 不要求工作人員在提交採購 CART 或字幕翻譯員的要求之前徵得事先批准。提交申請後，若要取消服務，需在服務日期前不超過兩個工作日內取消，以避免產生服務費用。有關申請 ASL 口譯員或 CART 供應商的流程，請參閱[此處](#)。

殘障人士有意義的獲取

為殘障人士提供有意義的有效溝通之目的，在於促進遵守聯邦非歧視法規，確保有視力、言語、語言、聽力或其他缺陷之殘障人士能夠向 EEA 傳達資訊、進行溝通並接收資訊。若要有有意義地與殘障人士溝通，可能需要輔助措施和服務。殘障人士可能需要不同的輔助設備或輔助技術來實現語言和溝通，具體視其功能需求而定。

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

尋求語言服務的流程

EEA 工作人員須確定在英聯邦中最常使用的 5-10 種語言，以便進行公開會議的口譯和重要文件的翻譯工作。如果需要對全州倡議或專案的公共會議進行口譯和翻譯，則重要文件應翻譯成英聯邦最常用的 5 種語言，會議中也應使用這 5 種語言進行口譯。針對特定場地的專案，所有重要文件應該被翻譯成周邊一英里範圍內居住的 LEP 人士最常使用的十種語言，同時會議也應使用這十種語言進行口譯。對於沒有特定地點且無地址的專案，所有文件都應翻譯成專案周邊四分之一英里範圍內居住人群最常使用的 10 種語言，會議也應使用這 10 種語言進行口譯。其他語言則按需提供。工作人員必須諮詢以下資源，以確定所需的語言服務的廣度和範圍：

- 2015 年美國社區調查（根據最新資料）可透過美國人口普查局獲取。
- 任何可透過公共來源獲得的人口統計資料，顯示個人英語能力「水平不佳」；
- EEA [EJ 地圖查看器](#)（州級）；和
- 社區組織、學校系統、基於信仰的組織及其他基於社區的組織經常能協助確認需要進一步外展的族群。

口譯員資質

EEA 工作人員必須從上述供應商那裡獲得至少三份報價，以評估最佳價格和截止日期要求。為了確保可靠的服務，最佳做法是詢問供應商的專業領域（即，領域或行業）以及口譯員提供現場會議、活動和程序同步口譯的資格。口譯員必須展示英語及另一種語言的資訊傳達能力，並且精通適當的口譯模式（即，連續、同步或 ASL）。同樣重要的是，口譯員需了解兩種語言中任何特定於該專案、服務或活動的專業術語或概念，以及受影響之 LEP 人士使用的任何特殊詞彙或表達方式。此外，口譯員必須：(i) 與 EEA 工作人員同等程度地理解並遵守保密和公正原則，並在其職位所需範圍內，(ii) 理解並堅持作為口譯員的角色，而不偏離成為法律顧問、工程師、社區專家或其他角色。

要求文件翻譯

EEA 工作人員應該按照上述步驟，確保 LEP 人士能夠以有意義的方式參與計畫、活動或服務。在可行的前提下，EEA 工作人員必須確保至少在公共活動前 14 天可以獲取公共會議的重要文件翻譯，以確保資訊及時送達目標觀眾，從而實現有意義的社區參與。

V. 實施

此 LAP 應得到全面實施。這體現了 EEA 確保馬薩諸塞州所有居民能輕鬆獲取資訊和資源，並有意義地參與專案與活動的承諾。

對於工作人員來說，該計畫集中了資源和培訓，並概述了為 LEP 人士提供有意義獲取的標準。EEA 的 LAP 力求透過實施以下指導方針確保所有人都能夠有意義且公平地參與：

秘書處語言服務協調員

秘書處語言服務協調員，Caroline Lemoine，環境正義副執行官，電話 (857) 378-1703，或郵箱 caroline.lemoine2@mass.gov，負責實施此計畫並確保其合規性。EEA 語言無障礙協調員的職責包括：

- 執行員工訓練；
- 協助採購語言協助服務；
- 定期或至少每兩年重新評估並更新其 LAP，以反映有關 LEP 人士的最新資訊；
- 諮詢利害關係人；以及
- 主持 EEA 的語言服務工作小組。

行動步驟

秘書處語言無障礙協調員將為負責為各自專案、部門或辦公室安排語言無障礙服務的人員制定語言無障礙訓練。秘書處語言無障礙工作小組將協助開發訓練內容並提供適當的建議。

採取合理步驟，確保適當工作人員接受與 LAP、A&F 公告第 16 號政策及申請語言無障礙服務內部流程相關的適當訓練。訓練包括但不限於：

- 有效地與 LEP 人士及電話口譯員合作；及
- 實施 LAP。

LAP 將：

- 於內部張貼，展示給所有員工；
- 納入新員工導向訓練中；
- 向管理層介紹，以便他們充分獲知並理解 LAP，強化該計畫的重要性，並確保工作人員落實執行；以及
- 向與公眾接觸的 EEA 工作人員介紹，以便該等工作人員接受訓練後能與 LEP 人士及電話口譯員進行有效合作。

語言服務需求評估

EEA 的語言無障礙協調員將與環境正義與公平辦公室合作，進行需求評估。需求評估將：

- 識別並描述機構提供的各項服務、活動和專案的性質及重要性，以幫助確定確保為 LEP 人士提供語言無障礙服務的優先順序；
- 收集 EEA 服務人群的語言結構資料，並考慮資料是否表明任何特定語言群體未獲得服務或代表性不足；以及
- 確定機構與公眾之間的所有聯繫點，以及服務和計畫中所有潛在的語言或語言相關障礙。

EEA 的語言無障礙協調員將每兩個月與語言無障礙工作團隊召開一次會議，以傳達資訊，分享經驗教訓和最佳做法，以實施 EEA 的 LAP。

EEA 採用 [美國人口普查局](#) 的資料進行細緻分析，以此確定馬薩諸塞州使用最廣泛的語言，包括西班牙語、葡萄牙語（巴西和歐洲）、中文（普通話和粵語）、海地克里奧爾語、高棉語、越南語、俄語、佛得角克里奧爾語、法語和阿拉伯語。

VI. 網站內容

網站內容

EEA 網站內容將定期進行審查和修改，以便將重要資訊翻譯成前述語言服務需求評估中確定的需求最高的 5 種語言。

人工智慧和語言翻譯

網站及其內容，相對於某些以文字格式提供的重要文件，將包含適當的免責聲明，如[此處](#)所示。EEA 各機構將遵守資訊技術部門或 EEA 首席資訊官制定的政策，使用現有的基於網絡的服務或程序來翻譯網站內容，如[此處](#)所示。

社交媒體平台

EEA 將利用其社交媒體平台提供已經過翻譯的重要資訊，增加與 LEP 人士的溝通。EEA 將利用其與環境正義與公平辦公室的每月通訊，以及 EEA 的 twitter 頁面來分享重要資訊。

重要文件翻譯

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

譯和輔助服務的獲取通知。必要時，EEA 將為各個機構提供財務支援，以便為重要文件提供專業且符合文化觀念的翻譯。

VII. 語言無障礙計畫的監督與審核

EEA 將至少每兩年審查、修訂、公布並實施其計畫一次，並在適當情況下持續評估是否有必要調整服務、專案或活動，以確保非英語使用者和 LEP 人士能夠持續且平等地獲取。為了確保利害關係人持續參與計畫的修訂和進一步完善，EEA 將與為其人群提供服務的社區的基層組織進行磋商。EEA 在提供語言援助服務後，還將提供一份調查問卷，就所提供的語言援助服務的準確性和質量收集反饋意見。此外，在進行審查時，EEA 將考慮評估以下方面的變化：

- 機構所服務的地區或受影響人群中，在移民族群或語言需求方面的重大變化；
- 資源可用性；
- 工作人員申請口譯或翻譯協助的流程；
- 工作人員執行此計畫所需的訓練流程；
- 現有計畫是否能滿足 LEP 人群的需要；及
- 向 LEP 人群提供的活動或服務類型。

指定的秘書處語言無障礙協調員應監督本計畫的有效性，以及 EEA 監管範圍內每個機構（包括任何附屬機構）的計畫有效性。秘書處語言無障礙協調員將每季度與所有 EEA 機構的語言無障礙協調員召開會議，以評估各項計畫的實施情況。

EEA 將發布該語言無障礙計畫草案，進行 60 天的公眾意見徵詢，並將考慮所收到的所有意見，必要時將對其語言無障礙計畫草案進行修改。

VIII. 投訴

EEA 不斷努力改進 EEA 語言無障礙計畫的制定和實施。針對公眾諮詢和投訴，EEA 將進行全面調查，必要時實施糾正措施，並與投訴人反饋及溝通。如果您認為您在 EEA 計畫或活動中受到了歧視，您可聯絡下方非歧視協調員，或瀏覽我們的網站

<https://www.mass.gov/info-details/executive-office-of-energy-environmental-affairs-civil-rights-and-non-discrimination-policy-and-grievance-procedure> 進一步了解如何提交歧視投訴狀。

透過電子郵件提交：

Melixza.Esenyie2@mass.gov

透過普通郵件提交，手動送達或次日送達服務：

Melixza G. Esenyie
Non-Discrimination Coordinator
Executive Office of Energy and Environmental Affairs
100 Cambridge Street, Boston, MA 02114

若有任何關於此 LAP 的問題，敬請聯絡 EEA 語言無障礙協調員：

Caroline Lemoine
環境正義副執行官
秘書處語言服務協調員
能源與環境事務總處
100 Cambridge Street, Suite 900
Boston, MA 02114
電子郵箱：caroline.lemoine2@mass.gov

若要向馬薩諸塞州長無障礙與機會辦公室提出投訴，可將書面訴狀提交至以下負責人：

無障礙與機會辦公室
Yarlennys Villaman
社區事務主管
語言無障礙協調員
24 Beacon Street
州長辦公室
State House, Room 54
Boston, MA 02133
(617) 947-9759
Yarlenys.k.villaman@mass.gov

公用事業部門



語言無障礙計畫

定義

部門或 DPU：表示馬薩諸塞州公用事業部。

部門：表示負責監督該部門特定職務的分支機構。

聽證辦公室：表示根據《普通法》第 25 章第 4 節，由委員會²指定主持部門訴訟程序的律師。

英語水平有限者或 LEP 人士：表示不以英語為母語，且在閱讀、口語、書寫或理解英語方面能力有限之人士。³

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

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

有意義的獲取：根據《1964 年民權法案》第六條修正案、《1973 年康復法》第 504 節、《1975 年年齡歧視法》、《1972 年教育修正案》第九條，以及《1972 年聯邦水污染控制法案修正案》第 13 節（統稱為「聯邦非歧視法規」）的要求，應向 LEP 人士提供準確、及時且有效的溝通輔助，例如手語翻譯、即時字幕或其他無障礙溝通形式，且不得收取費用，以消除溝通障礙。有意義的獲取係指與提供給英語熟練者的專案或活動相比，不會有重大延遲、限制或低劣的獲取。

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

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

口譯：傾聽、理解、分析及處理一種語言（源語言）的口頭溝通，然後忠實地⁴口頭轉換成另一種語言（目標語言）的過程，同時保留相同的意思。對於某些影響溝通能力的殘障人士，這可能包括理解、分析及處理源語言中的口頭或手語溝通，然後忠實地將該資訊傳達成口頭、字幕或手語形式的目標語言，同時保留相同的含義。

²該部門由聯邦公用事業委員會的三名成員監管，此三名成員由能源與環境事務處執行官選派，且需要獲得州長核准。秘書長指定其中一位委員會成員擔任主席。G.L. c. 25, § 2；另請參見 <https://www.mass.gov/guides/the-dpu-commission>（上次存取時間 2023 年 11 月 24 日）。

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

⁴在不增添或刪減意義的情況下，準確且完整地解釋。

使命宣言

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

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

I. 介紹

該部門負責制定並安排實施本語言無障礙計畫 (LAP)，其中概述了為英語水平有限人士 (LEP) 提供語言服務所作出的持續努力。LAP 符合第 615 號行政令的要求。⁵

本計畫還明確了我方機構正在採取的行動，以確保所有英語水平有限人士能夠有意義地獲取專案、服務、活動和材料。

該部門服務於多種年齡和語言背景的多元化人群，其工作幾乎影響到馬薩諸塞州的每一個人。服務對象有權自我認定為 LEP。

II. 宗旨

本計畫的宗旨是確保 LEP 人士能夠以有意義的方式享有部門的各項程序、計畫、服務、活動和資料。

部門承諾向 LEP 人士提供服務，並視其為自身使命的一部分。基於此承諾，部門將盡合理努力確保英語水平有限之人士能夠有意義地獲取我們的服務。

此 LAP 並不會形成新服務；相反，它確認了一項承諾，即消除 LEP 人士在獲取現有服務時遇到的障礙，確保機構工作人員能夠協助 LEP 人士獲取該等資源。部門將盡一切合理的努力，及時且公平地向 LEP 人士提供高質量的語言援助，確保有意義地獲取 DPU 服務。遵守此 LAP 將敦促遵守聯邦非歧視法規（例如 1964 年的《民權法案》第六條），以及反對國籍歧視指導原則，州反歧視法案，526 號行政命令及 615 號行政命令。

⁵ 第 615 號行政令規定，「透過確定並最大程度降低語言障礙來促進個人對政府服務和資訊的獲取」（2023 年 9 月 13 日），詳見 <https://www.mass.gov/executive-orders/no-615-promoting-access-to-government-services-and-information-by-identifying-and-minimizing-language-access-barriers>。

LAP 的目標是：

- 提升 LEP 人士獲取部門服務、計畫和活動的品質和便利性。
- 減少在為 LEP 人士提供服務和計畫時的差異和延遲。

III. 政策

部門的政策是透過翻譯材料和口譯（如適用）讓 LEP 人士以有意義的方式參與專案、服務和活動。部門將實施此處所述之做法，確保 LEP 人士有機會參與部門的各項流程，並以有意義的方式產生影響。DPU 的 LEP 服務將以四個分析因素作為指導：(1) 受計畫和活動影響的 LEP 人數 (2) LEP 人士接觸計畫和活動的頻率 (3) 該計畫和活動對人們生活的性質和重要性，(4) DPU 可用的資源。

IV. 適用性

這項政策適用於部門內的所有分部，以及整個機構。

V. 機構公眾參與

部門在波士頓南站一號設立辦公室，為整個州提供服務。部門透過多種方式與公眾展開互動。與公眾的主要聯絡透過消費者、法律、管道安全、軌道交通安全、交通網路公司 (TNC)、運輸監督、選址、公眾參與和環境正義等部門進行。除了各部門外，該機構還不斷努力改進其網站，設立社交媒體帳戶，向公眾提供有關即將舉行的活動和機構工作的資訊。

- 部門的消費者司接收並調查消費者投訴的相關問題，涉及投資者經營的電力、天然氣和自來水公用事業的帳單或服務，並提供免費電話服務熱線。消費者司的工作人員還負責回答透過熱線或電子郵件等其他方式聯繫部門的消費者提出的問題。
- 部門的法律司主要根據《普通法》第 30A 章第 10 條舉行的公開聽證會與公眾互動。許多部門程序都涉及公開聽證會，以便利益相關者有機會就其投資者經營的公用事業公司提供的費率和服務表達意見。法律司也負責回應公眾諮詢。
- 部門的管道安全司在非正式會議期間與業主和承包商互動，並處理與管道安全事務相關的公眾諮詢。
- 部門的軌道交通安全司負責監督馬薩諸塞灣運輸管理局（MBTA）的設備安全和運營安全，接收並回應公眾關於 MBTA 藍線、綠線、橙線和紅線的安全問題。
- 部門的 TNC 司在駕駛員申請駁回上訴聽證會期間與駕駛員互動。TNC 部門也在共

乘應用程式的各個階段與駕駛員進行面對面和電話溝通。

- 部門的交通監管司與應持有公共巴士證照的駕駛員進行互動，這些駕駛員駕駛的車輛受到該司的司法規管。運輸監督司也主要透過書信與消費者互動，解決針對公共運輸公司的投訴。
- 部門的選址司發放建設和運營輸電線路的許可，並為能源設施提供必要的市鎮區域規畫豁免。除了管理該部門的選址職能外，選址司還負責能源設施選址委員會的工作，該委員會負責監督許多大型能源設施的選址。
- 自 2024 年起，部門的環境正義與公眾參與司由一名主管領導，此外還包括來自其他部門環境正義團隊的工作人員。環境正義團隊包括服務中心專業人員、規畫師、經濟師、律師、語言無障礙協調員及合規官員，其工作重心是實施最佳做法，以遵守 DPU 環境正義策略。環境正義與公眾參與司所支援的機構工作處於重要能源、環境和技術趨勢的前沿，這些技術趨勢正在轉變馬薩諸塞州的能源和運輸基礎設施，同時確保有意義的公眾參與。

此外，該部門的其他各司（例如，電力司、天然氣司和費率與收入需求司）也會與公眾互動，回答他們的各種問題。

VI. 語言無障礙服務與做法

此 LAP 應得到全面實施，但需視財政資源的可用性而定。它代表了部門為確保所有馬薩諸塞州居民都能輕鬆獲取部門資訊和資源所做的承諾。部門將實施以下做法以確保 LEP 人士以有意義的方式參與部門的各項流程：

對於某些較為複雜或高知名度程序（例如，基礎電費程序和全州範圍的調查），適用以下指導方針：

- 在安排公開聽證會之前，部門將使用目前美國現有人口普查局資料和關於環境正義及使用語言的互動地圖工具，以確定通知及相關文件將被翻譯成哪些語言，以及將在公開聽證會上提供哪些語言的口譯服務。具體而言，部門將透過翻譯及口譯將溝通語言轉換為在適用服務區域內經常遇到的語言，以此方式來提供語言無障礙服務。就這些指導方針而言，「經常遇到的語言」一詞應指全州範圍內使用最廣泛的 5 種語言，以及特定服務區域內使用最廣泛的 10 種語言。根據程序的性質和可能受影響人群的需求，部門將盡全力為更多經常遇到的語言以外的語言提供翻譯和口譯服務。
- 翻譯文件將按照部門的指示發布在部門網站上以及任何相關請願者的網站上。
- 有關由請願者發起的程序，部門將指示請願者取得口譯和翻譯服務。部門將指示請願者採購的服務包括訓練有素的口譯和筆譯人員，他們能夠可靠地翻譯技術內容。
- 有關由部門啟動的訴訟程序，部門將自行採購口譯和翻譯服務。部門將努力選擇具

有適當經驗和行業技術知識的口譯和翻譯供應商。

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

部門將盡全力根據請求提供翻譯或口譯服務，前提是此類請求在程序的背景下及時提出，並由部門根據具體情況確定。該等服務不會向個人收取任何直接費用。

部門將為聽證會提供輔助聽覺和口譯設備。部門將確保所有部門聽證官員都接受有關正確使用該部門輔助聽力和口譯設備的訓練。

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

部門將在辦公室的公共區域張貼通知，告知部門提供的語言協助服務，包括面對面和電話協助，至少包括美國人口普查局所確定的該州人口使用最廣泛的前十種語言。

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

部門將在網頁上張貼重要文件，其格式允許使用網頁翻譯功能進行多種語言翻譯。部門還將利用其社交媒體平台提供已經過翻譯的重要資訊，增加與 **LEP** 人士的溝通。有興趣的個人可以聯繫部門的語言無障礙協調員以申請翻譯資料，見下文第十一節。

目前消費者部門有西班牙語、佛得角克里奧爾語、海地克里奧爾語和葡萄牙語的工作人員可提供服務，他們可以免費應答電話熱線。消費者可以透過部門的自動電話系統自由選擇西班牙語錄音及/或西班牙語工作人員。

部門擁有一家翻譯供應商，為工作人員提供超過 200 種語言的電話口譯服務，以協助致電該部門的公眾成員進行溝通。

部門的消費者司將定期審查呼叫中心系統分析資料，並透過自動化呼叫中心系統彙集的資訊來確定可能的改進領域，在可能的情況下改善自動呼叫中心系統功能。

該部門的環境正義與公眾參與司將與所有部門合作，評估改善語言無障礙的機會。

為電話參與者提供口譯服務

DPU 目前提供會說西班牙語、葡萄牙語、法語克里奧爾語和其他語言的工作人員。當消費者致電消費者司時，他們可以選擇將電話直接轉接到說西班牙語的 **DPU** 工作人

員。如果他們錯過該選項，或者他們說的不是西班牙語，一位說英語的工作人員會將他們轉接到說他們語言的 DPU 工作人員，該工作人員可以為他們提供翻譯。致電 DPU 交通網路公司部的西班牙語-通話者，將與一位會說西班牙語的 DPU 員工協調後得到回電。

對於其他語言，工作人員可存取超過 200 種電話語言翻譯服務。工作人員根據指示致電語言服務，報告身份為 DPU 工作人員並提供客戶代碼，請求需要翻譯的語言，然後等待連接翻譯員。在某些情況下，DPU 工作人員可能需要與翻譯員協調以安排回電。有多家[州供應商](#)位於 [PRF75](#) 州立合約中

所有工作人員都應該能夠接觸電話語言服務提供商並接受相應的訓練。

翻譯和口譯指導原則

當翻譯文件或要求口譯時，請遵守以下步驟：

1. 選擇需要翻譯或口譯的語言。
2. 出於翻譯目的，請將需要翻譯的文件以電子郵件寄給翻譯公司，並徵詢報價。
3. PRF75 州立合約中有多家[州供應商](#)。
4. 問題？聯絡 Mark Marini、語言無障礙協調員，參見下文第十一節。

VII. 工作人員訓練

LAP 將：

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

環境正義與公眾參與主任將負責為工作人員開展訓練，並通知部門工作人員可透過能源與環境事務總署環境正義與公平辦公室獲得的額外訓練。

VIII. 監督

部門將至少每兩年審核並更新其 LAP，如有需要也會更頻繁地進行更新。

審核旨在評估以下方面：

- 所服務的人口群體組成和語言需求是否有重大變化；
- 部門工作人員是否知道並理解 LAP 文件；
- 是否有其他文件需要翻譯；
- 識別過去兩年中出現的任何與服務 LEP 人士相關的問題或困難；及
- 識別任何建議的行動，以提供更及時和有效的語言服務（例如，新增待翻譯的文件、建立或擴大與基層社區組織的合作關係，或變更部門優先事項）

監督 LAP 的有效性可能包括：

- 分析目前和先前的語言援助使用情況，包括提供服務的語言。
- 調查工作人員使用語言援助服務的頻率，他們是否認為提供的服務或使用的服務提供者應該做出改變，以及他們是否認為現有的語言協助服務是否滿足 LEP 人士的需求。
- 就部門提供的語言協助服務的準確性和質量，以及部門確保 LEP 人士有意義地獲取部門程序、服務、活動和材料的有效性和表現，監督來自基層社區組織、法律服務和其他利害關係人的反饋意見。

部門的語言無障礙協調員（詳見下文第十一節）或指定人員應參加由能源與環境事務總署指定的秘書處語言無障礙協調員主持的季度會議，以評估本計畫的實施情況。

IX. 語言無障礙投訴流程

有關此 LAP 實施的投訴可以向該部門的語言無障礙協調員或馬薩諸塞州長無障礙與機會辦公室提出。投訴必須在被指控拒絕享有此 LAP 福利的六個月之內提出。若要向語言無障礙協調員提出投訴，請將書面投訴遞交至：

Mark Marini

語言無障礙協調員

公用事業部門

法律部門

One South Station

Boston, MA 02110

電話：(617) 3053618

電子郵件：Mark.Marini@mass.gov

若要向馬薩諸塞州長無障礙與機會辦公室提出投訴，可將書面訴狀提交至以下負責人：

無障礙與機會辦公室
Yarlennys Villaman
社區事務主管
語言無障礙協調員
24 Beacon Street
州長辦公室
State House, Room 54
Boston, MA 02133
(617) 947-9759
Yarlenys.k.villaman@mass.gov

X. 問題

部門已指定在第九節中提及的語言無障礙協調員，以回答有關本 LAP 計畫或任何其他語言無障礙相關問題。您也可以尋求與 DPU 環境正義與公眾參與主管討論如何改善語言無障礙服務。