



关于语言服务计划的意见回复
发布来自能源与环境事务执行办公室 (EEA)
和公用事业部 (DPU)

2024年9月

2024年6月3日，能源与环境事务执行办公室（EEA）和公用事业部（DPU）[发布了其语言服务计划（LAPs）草案，并就此展开为期60天的公众意见征询](#)。这些LAPs概述了确保英语水平有限（LEP）人士通过翻译材料和口译服务，能够有意义地获取和参与各项计划、服务和活动的具体做法。LAPs已被翻译成西班牙语、葡萄牙语、海地克里奥尔语、中文（简体和繁体）、越南语和佛得角克里奥尔语。

2024年7月2日，关于LAPs草案的联合虚拟听证会如期举行。随后，2024年7月9日在罗克斯伯里（Roxbury）的一个社区中心召开了现场听证会。这两场听证会共吸引了约45人参加。此外，在8月3日意见征询期截止前，主办方还收到了一些额外的书面意见。收到了来自以下个人和组织的意见：

- a) 来自虚拟听证会的意见
 - 1) Iris Coloma Gaines, 麻萨诸塞州法律改革研究所（Mass Law Reform Institute）
 - 2) Elizabeth Puga
 - 3) Nadia Romanazzi
 - 4) Doris Maldonado Mendez
- b) 来自现场听证会的意见
 - 5) Sasha Parody, 大都会区规划委员会（Metropolitan Area Planning Council, 简称MAPC）
 - 5) Priya Gandbhir, 保护区法规基金会（Metropolitan Area Planning Council (MAPC)
 - 6) Priya Gandbhir, Conservation Law Foundation (CLF)
 - 6) , 简称CLF)
 - 7) Berta Tavares, 林（Lynn）市
- c) 通过Formstack提交的意见
 - 8) 匿名评论者
- d) 通过电子邮件提交的书面公众意见
 - 9) Jollette Westbrook, 环境保护基金会 (Environmental Defense Fund), 和Priya Gandbhir, 保护区法规基金会
 - 10) Kevin Penders, 律师, Eversource公司；代表Liberty Utilities公司的律师 Ronald J. Ritchie；代表以National Grid的名义经营的Boston Gas Company、Massachusetts Electric Company和Nantucket Electric Company律师 Patrick Houghton；代表The Berkshire Gas Company 的律师Brendan P. Vaughan；以及，代表以Until的名义经营的Fitchburg Gas & Electric Company律师 Matthew C. Campbell

EEA和DPU已对收到的LAP草案意见进行了总结以及回复。括号中的数字对应上述列出的评论者。

1. **意见：**一些评论者建议同时发布所有文件（包括英文原文和所有翻译版本）以确保公平（2, 9）。其他人则建议重要文件的翻译版本应在完成后立即发布。如果无法同时提供所有翻译，应在网站上说明预计可获得的时间。（5, 6, 9）

回复：EEA和DPU语言服务计划（LAPs）的终稿按要求会与英文版和翻译版材料同时发布，以确保平等获取。

- 意见：** DPU应要求自动翻译/口译重要文件和程序材料，使用美国社区调研（ACS）确定的前五种非英语语言（西班牙语、葡萄牙语、中文、海地克里奥尔语、越南语），而非草案LAP中针对服务区域和特定地点程序提出的前十种语言。在实施这个LAP初版的两年间直至下一个版本之前，DPU可以收集语言服务使用数据，更准确地评估如何定义"经常使用的语言"。（10）

回复： 对于特定服务区域的程序，最终的DPU LAP要求为英语能力有限（LEP）人士使用的前五种（或更少）语言提供翻译和口译。最终的DPU LAP包括一个附录，列出了在全州和服务区域层面经常遇到的语言，并将为这些语言提供翻译和口译服务。随着额外数据的获得，这个列表可能会被修订和更新。对于特定地点的程序，将通过在项目区域的人口普查区级别进行语言人口统计分析来确定经常遇到会使用的语言。

- 意见：** "经常使用的语言"的定义应与环境保护署（EPA）为LEP人士提供有意义访问的指导方针保持一致，包括"由服务对象或可能受影响或遇到的人群中5%或1,000名成员（以较少者为准）使用的语言"。这个定义比DPU在草案LAP中提出的定义更能考虑到不同的人口密度。（9）

回复： EEA和DPU LAPs的终稿为全州、服务区域和特定地点的项目和程序定义了"经常遇到的语言"。LAPs已更新，考虑到了美国人口普查局的美国社区调研（ACS）在人口普查区级别的数据，并与EPA的指导方针保持一致，以更好地服务LEP人士。

- 意见：** 人口普查数据不足以定义"经常使用的语言"，应该补充学校/医疗系统的数据（5）

回复： EEA和DPU LAPs建议"使用美国社区调研（ACS）数据或其他适当来源"，以便在麻萨诸塞州使用的语言数据集变得可用时有更大的灵活性来纳入这些数据。

- 意见：** 美国手语（ASL）并不总是语言服务的首选手语。EEA如何确定是否需要ASL以外的其他手语？（8，匿名评论者）

回复： EEA和DPU依赖麻萨诸塞州聋人和听障委员会（MCDHH）作为我们手语服务的独家合同供应商。MCDHH专门从事美国手语，是联邦唯一的州机构供应商。

- 意见：** 应该在公众听证会中包括盲文。公众听证会还应包括为听障和聋人提供的无障碍服务，如手语口译和/或闭路字幕。（5，9）

回复： EEA和DPU致力于确保残障人士能够有意义地获得服务。根据要求，EEA和DPU将为盲人或视力障碍者提供屏幕阅读器和替代文本，为聋人或听障者提供ASL口译或实时通信访问转录（CART）服务。

- 意见：** 文件应该先用简明语言进行解释/翻译摘要，然后再翻译整个文件尽可能避免使用"过于技术性 or 专业术语"，因为这些术语在翻译/口译时对于理解并

没有什么帮助。（8，9）

回复：在面向公众的文件中使用更多简明语言以告知公众并鼓励更多公众参与是EEA和DPU的优先事项。DPU的分级和外展政策还要求向部门提交申请的人提交其提案的简明语言摘要。

8. 意见：排除需求最少的语言可能会导致（8）

回复：除了为LEP人士经常遇到的语言提供翻译和口译服务外，EEA和DPU将根据要求提供翻译和口译服务，不向要求服务的个人直接收取费用。

9. 意见：邮寄的重要信息（如公众听证会通知）应清楚标记，并包括一份说明，描述如何获取LAP要求之外的额外翻译/口译服务。（9）

回复：DPU的申请通知将包括联邦前十种语言的信息，说明LEP人士如何请求口译和/或翻译服务（语言服务计划第9页）。

作为我们对语言可及性承诺的一部分，EEA将确保通信和通知包含多种语言的通用标签。这种包容性方法允许选民在需要时获取额外语言（语言服务计划第8页）。

10. 意见：DPU的分级和外展政策21-50-A与LAP之间应该有更大的一致性。分级和外展政策要求申请人将预申请材料翻译成前三种非英语语言（西班牙语、葡萄牙语、普通话）以及其他要求的语言。这与草案LAP中对全州和服务区域程序要求的增加的语言数量不一致，这将增加申请人的成本。（10）

回复：根据在意见征询期间收到的反馈，DPU的LAP已更新，以改善部门为LEP人士提供的服务、计划和活动的可及性和质量。最终LAP中的语言服务要求超过了DPU 21-50-A中的要求。部门将发布进一步的指导，以确保DPU的分级和外展政策21-50-A与LAP之间的一致性。

11. 意见：DPU应该有一个全职专门的语言服务协调员来监督员工培训、LAP和公众意见。（1，9）

回复：感谢这个建议。DPU正在考虑其招聘选项。

12. 意见：部门应该"为翻译人员和口译员提供培训和技术术语手册"，因为这将提供更准确的翻译/口译，并允许使用语言服务的人更有效地参与。（9）

回复：DPU正在编制一份包含技术术语和部门程序中使用的缩写的词汇表，将提供给口译员和翻译人员，以提高翻译和口译服务的准确性。

13. 意见：为了每两年更有效地评估和更新LAP，应该有一个反馈调研，让语言服务计划的使用者在每次使用后提供评价。DPU还应优先与语言服务用户进行交流，以确保LAP的有效性。（3，6，9）

回复：DPU正在开发一项调研，以收集关于所提供语言服务质量和准确性的反馈。我们将监控语言服务用户和其他利益相关者的反馈，并确定可纳入未来LAP更新的建议。作为州务卿范围内[环境正义战略](#)年度更新的一部分，部门将报告所提供的语言服务。

14. **意见：**DPU应加强对语言服务的宣传，让更多公众了解并使用这些服务，包括200多种语言的翻译。口耳相传可能是鼓励参与的有效方式。（6，7，匿名评论者）

回复：为确保更多人了解可用的语言服务，所有DPU文件通知将包含麻萨诸塞州十大主要语言的信息，说明英语能力有限的个人如何请求口译和/或笔译服务。语言服务信息也将发布在网站上并通过社交媒体分享，以扩大覆盖范围。DPU的网站允许用户选择以其他语言查看大多数网页，支持至少35种语言。

15. **意见：**你们如何评估需要提供翻译和口译的方言？西班牙语至少有10种方言，拉丁裔社区并非单一群体。这个社区的巴西成员更喜欢葡萄牙语而非西班牙语。（4，8）

回复：除了使用美国人口普查局的美国社区调研（ACS）语言数据外，我们还征求市政官员和社区团体的意见，以确定需要提供翻译和口译的语言/方言。如果某种语言未被自动提供但对有意义的参与至关重要，公众成员可以请求额外语言的翻译/口译服务。

16. **意见：**虽然新员工需要接受LAP培训，但定期培训对所有员工（包括高层和直接与社区工作的人员）也很必要，以确保他们掌握最新信息并了解如何应用LAP。培训应涵盖与不同文化背景的人合作、如何与口译员合作，以及语言服务所需的资源。还应为双语员工提供培训，使他们能够担任口译员，这将有助于节省开支。（1）

回复：LAP将与员工、管理层和领导层分享。我们将定期举办培训，确保新员工和长期员工了解LAP的重要性，并熟悉语言服务和最佳实践。

17. **意见：**DPU在提供语言服务时应尽可能优先考虑连续性，例如让重复来电者每次都与同一位DPU工作人员交谈，以在部门与公众之间建立信任。（9）

回复：DPU感谢这一建议，并将在可能的情况下安排来电者与同一位口译员或工作人员交谈。

18. **意见：**DPU消费者部门是否提供全天候随叫随到的口译服务？（6）

回复：是的，通过我们的供应商Certified Languages International公司，部门全体员工可以全天候使用200多种语言的电话即时口译服务。消费者部门的自动电话系统允许消费者选择西班牙语录音和/或西班牙语工作人员。消费者部门还配备

了会说西班牙语、佛得角克里奥尔语、海地克里奥尔语和葡萄牙语的工作人员，负责接听免费电话。

19. 意见： DPU的LAP是否也适用于能源设施选址委员会（EFSB）？（6）

回复： 不，EFSB将发布自己的LAP。

20. 意见： 由于术语的复杂性和特殊性，谷歌翻译和人工智能在DPU的工作中应用有限，需要现场和经验丰富的口译员/翻译员。如果使用谷歌翻译，合格的口译员/翻译员应检查材料以确保准确性。（3，8）

回复： DPU目前使用合格的翻译员/口译员提供语言服务。此外，DPU正在编制一份包含各部门使用的技术术语和缩写的词汇表，这将提供给翻译员/口译员，以帮助提高语言服务的准确性。

21. 意见： EEA的语言服务工作组是否包括社区成员？DPU是否有自己的语言服务工作组？（匿名评论者）

回复： EEA的语言服务工作组包括EEA各机构的工作人员，每两个月召开一次会议，讨论并合作处理与语言服务相关的问题。其中一些机构设有全职的语言服务协调员。DPU没有自己的语言服务工作组，但环境正义和公众参与部门的工作人员会与部门的环境正义团队（包括所有部门的工作人员）合作处理与语言服务相关的主题。