



關於語言服務計劃的意見回復  
發佈來自能源與環境事務執行辦公室 (EEA)  
和公用事業部 (DPU)

2024年9月

2024年6月3日，能源與環境事務執行辦公室（EEA）和公用事業部（DPU）[發佈了其語言服務計劃（LAPs）草案，並就此展開為期60天的公眾意見徵詢](#)。這些LAPs概述了確保英語水準有限（LEP）人士通過翻譯材料和口譯服務，能夠有意義地獲取和參與各項計劃、服務和活動的具體做法。LAPs已被翻譯成西班牙語、葡萄牙語、海地克裡奧爾語、中文（簡體和繁體）、越南語和維德角克裡奧爾語。

2024年7月2日，關於LAPs草案的聯合虛擬聽證會如期舉行。隨後，2024年7月9日在羅克斯伯裡（Roxbury）的一個社區中心召開了現場聽證會。這兩場聽證會共吸引了約45人參加。此外，在8月3日意見徵詢期截止前，主辦方還收到了一些額外的書面意見。

收到了來自以下個人和組織的意見：

- a) 來自虛擬聽證會的意見
  - 1) Iris Coloma Gaines，麻薩諸塞州法律改革研究所（Mass Law Reform Institute）
  - 2) Elizabeth Puga
  - 3) Nadia Romanazzi
  - 4) Doris Maldonado Mendez
- b) 來自現場聽證會的意見
  - 5) Sasha Parody，大都會區規劃委員會（Metropolitan Area Planning Council，簡稱MAPC）
  - 5) Priya Gandbhir，保護區法規基金會（Metropolitan Area Planning Council (MAPC)
  - 6) Priya Gandbhir, Conservation Law Foundation (CLF)
    - 6) ，簡稱CLF）
    - 7) Berta Tavares，林（Lynn）市
- c) 通過Formstack提交的意見
  - 8) 匿名評論者
- d) 通過電子郵件提交的書面公眾意見
  - 9) Jollette Westbrook，環境保護基金會（Environmental Defense Fund），和Priya Gandbhir，保護區法規基金會
  - 10) Kevin Penders，律師，Eversource公司；代表Liberty Utilities公司的律師 Ronald J. Ritchie；代表以National Grid的名義經營的Boston Gas Company、Massachusetts Electric Company和Nantucket Electric Company律師 Patrick Houghton；代表The Berkshire Gas Company 的律師Brendan P. Vaughan；以及，代表以Until的名義經營的Fitchburg Gas & Electric Company律師 Matthew C. Campbell

EEA和DPU已對收到的LAP草案意見進行了總結以及回復。括弧中的數字對應上述列出的評論者。

1. **意見**：一些評論者建議同時發佈所有文檔（包括英文原文和所有翻譯版本）以確保公平（2，9）。其他人則建議重要文件的翻譯版本應在完成後立即發佈。如果無法同時提供所有翻譯，應在網站上說明預計可獲得的時間。（5，6，9）

**回復：** EEA和DPU語言服務計劃（LAPs）的終稿按要求會與英文版和翻譯版材料同時發佈，以確保平等獲取。

- 2. 意見：** DPU應要求自動翻譯/口譯重要文檔和流程材料，使用美國社區調研（ACS）確定的前五種非英語語言（西班牙語、葡萄牙語、中文、海地克裡奧爾語、越南語），而非草案LAP中針對服務區域和特定地點流程提出的前十種語言。在實施這個LAP初版的兩年間直至下一個版本之前，DPU可以收集語言服務使用資料，更準確地評估如何定義"經常使用的語言"。（10）

**回復：** 對於特定服務區域的流程，最終的DPU LAP要求為英語能力有限（LEP）人士使用的前五種（或更少）語言提供翻譯和口譯。最終的DPU LAP包括一個附錄，列出了在全州和服務區域層面經常遇到的語言，並將為這些語言提供翻譯和口譯服務。隨著額外資料的獲得，這個清單可能會被修訂和更新。對於特定地點的流程，將通過在項目區域的人口普查區級別進行語言人口統計分析來確定經常遇到會使用的語言。

- 3. 意見：** "經常使用的語言"的定義應與環境保護署（EPA）為LEP人士提供有意義訪問的指導方針保持一致，包括"由服務物件或可能受影響或遇到的人群中5%或1,000名成員（以較少者為準）使用的語言"。這個定義比DPU在草案LAP中提出的定義更能考慮到不同的人口密度。（9）

**回復：** EEA和DPU LAPs的終稿為全州、服務區域和特定地點的項目和流程定義了"經常遇到的語言"。LAPs已更新，考慮到了美國人口普查局的美國社區調研（ACS）在人口普查區級別的資料，並與EPA的指導方針保持一致，以更好地服務LEP人士。

- 4. 意見：** 人口普查資料不足以定義"經常使用的語言"，應該補充學校/醫療系統的資料（5）

**回復：** EEA和DPU LAPs建議"使用美國社區調研（ACS）資料或其他適當來源"，以便在麻薩諸塞州使用的語言資料集變得可用時有更大的靈活性來納入這些資料。

- 5. 意見：** 美國手語（ASL）並不總是語言服務的首選手語。EEA如何確定是否需要ASL以外的其他手語？（8，匿名評論者）

**回復：** EEA和DPU依賴麻薩諸塞州聾人和聽障委員會（MCDHH）作為我們手語服務的獨家合同供應商。MCDHH專門從事美國手語，是聯邦唯一的州機構供應商。

- 6. 意見：** 應該在公眾聽證會中包括盲文。公眾聽證會還應包括為聽障和聾人提供的無障礙服務，如手語口譯和/或閉路字幕。（5，9）

**回復：** EEA和DPU致力於確保殘障人士能夠有意義地獲得服務。根據要求，EEA和DPU將為盲人或視力障礙者提供螢幕閱讀器和替代文本，為聾人或聽障者提供ASL口譯或即時通信訪問轉錄（CART）服務。

7. **意見**：文檔應該先用簡明語言進行解釋/翻譯摘要，然後再翻譯整個文檔盡可能避免使用"過於技術性或專業術語"，因為這些術語在翻譯/口譯時並對於理解並沒有什麼幫助。（8，9）

**回復**：在面向公眾的文檔中使用更多簡明語言以告知公眾並鼓勵更多公眾參與是EEA和DPU的優先事項。DPU的分級和外展政策還要求向部門提交申請的人提交其提案的簡明語言摘要。

8. **意見**：排除需求最少的語言可能會導致（8）

**回復**：除了為LEP人士經常遇到的語言提供翻譯和口譯服務外，EEA和DPU將努力根據要求提供翻譯和口譯服務，不向要求服務的個人直接收取費用。

9. **意見**：郵寄的重要資訊（如公眾聽證會通知）應清楚標記，並包括一份說明，描述如何獲取LAP要求之外的額外翻譯/口譯服務。（9）

**回復**：DPU的申請通知將包括聯邦前十種語言的資訊，說明LEP人士如何請求口譯和/或翻譯服務（語言服務計劃第9頁）。

作為我們對語言可及性承諾的一部分，EEA將確保通信和通知包含多種語言的通用標籤。這種包容性方法允許選民在需要時獲取額外語言（語言服務計劃第8頁）。

10. **意見**：DPU的分級和外展政策21-50-A與LAP之間應該有更大的一致性。分級和外展政策要求申請人將預申請材料翻譯成前三種非英語語言（西班牙語、葡萄牙語、普通話）以及其他要求的語言。這與草案LAP中對全州和服務區域流程要求的增加的語言數量不一致，這將增加申請人的成本。（10）

**回復**：根據在意見徵詢期間收到的回饋，DPU的LAP已更新，以改善部門為LEP人士提供的服務、計劃和活動的可及性和品質。最終LAP中的語言服務要求超過了DPU 21-50-A中的要求。部門將發佈進一步的指導，以確保DPU的分級和外展政策21-50-A與LAP之間的一致性。

11. **意見**：DPU應該有一個全職專門的語言服務協調員來監督員工培訓、LAP和公眾意見。（1，9）

**回復**：感謝這個建議。DPU正在考慮其招聘選項。

12. **意見**：部門應該"為翻譯人員和口譯員提供培訓和技術術語手冊"，因為這將提供更準確的翻譯/口譯，並允許使用語言服務的人更有效地參與。（9）

**回復**：DPU正在編制一份包含技術術語和部門流程中使用的縮寫的詞彙表，將提供給口譯員和翻譯人員，以提高翻譯和口譯服務的準確性。

13. **意見：**為了每兩年更有效地評估和更新LAP，應該有一個回饋調研，讓語言服務計劃的使用者在每次使用後提供評價。DPU還應優先與語言服務使用者進行交流，以確保LAP的有效性。（3，6，9）

**回復：**DPU正在開發一項調研，以收集關於所提供語言服務品質和準確性的回饋。我們將監控語言服務使用者和其他利益相關者的回饋，並確定可納入未來LAP更新的建議。作為州務卿範圍內[環境正義戰略](#)年度更新的一部分，部門將報告所提供的語言服務。

14. **意見：**DPU應加強對語言服務的宣傳，讓更多公眾瞭解並使用這些服務，包括200多種語言的翻譯。口耳相傳可能是鼓勵參與的有效方式。（6，7，匿名評論者）

**回復：**為確保更多人瞭解可用的語言服務，所有DPU文檔通知將包含麻薩諸塞州十大主要語言的資訊，說明英語能力有限的個人如何請求口譯和/或筆譯服務。語言服務資訊也將發佈在網站上並通過社交媒體分享，以擴大覆蓋範圍。DPU的網站允許使用者選擇以其他語言查看大多數網頁，支援至少35種語言。

15. **意見：**你們如何評估需要提供翻譯和口譯的方言？西班牙語至少有10種方言，拉丁裔社區並非單一群體。這個社區的巴西成員更喜歡葡萄牙語而非西班牙語。（4，8）

**回復：**除了使用美國人口普查局的美國社區調研（ACS）語言資料外，我們還徵求市政官員和社區團體的意見，以確定需要提供翻譯和口譯的語言/方言。如果某種語言未被自動提供但對有意義的參與至關重要，公眾成員可以請求額外語言的翻譯/口譯服務。

16. **意見：**雖然新員工需要接受LAP培訓，但定期培訓對所有員工（包括高層和直接與社區工作的人員）也很必要，以確保他們掌握最新資訊並瞭解如何應用LAP。培訓應涵蓋與不同文化背景的人合作、如何與口譯員合作，以及語言服務所需的資源。還應為雙語員工提供培訓，使他們能夠擔任口譯員，這將有助於節省開支。（1）

**回復：**LAP將與員工、管理層和領導層分享。我們將定期舉辦培訓，確保新員工和長期員工瞭解LAP的重要性，並熟悉語言服務和最佳實踐。

17. **意見：**DPU在提供語言服務時應盡可能優先考慮連續性，例如讓重複來電者每次都與同一位DPU工作人員交談，以在部門與公眾之間建立信任。（9）

**回復：**DPU感謝這一建議，並將在可能的情況下安排來電者與同一位口譯員或工作人員交談。

18. **意見：**DPU消費者部門是否提供全天候隨叫隨到的口譯服務？（6）

**回復：**是的，通過我們的供應商Certified Languages International公司，部門全體員工可以全天候使用200多種語言的電話即時口譯服務。消費者部門的自動電話系統允許消費者選擇西班牙語錄音和/或西班牙語工作人員。消費者部門還配備了會說西班牙語、維德角克裡奧爾語、海地克裡奧爾語和葡萄牙語的工作人員，負責接聽免費電話。

**19. 意見：**DPU的LAP是否也適用於能源設施選址委員會（EFSB）？（6）

**回復：**不，EFSB將發佈自己的LAP。

**20. 意見：**由於術語的複雜性和特殊性，谷歌翻譯和人工智慧在DPU的工作中應用有限，需要現場和經驗豐富的口譯員/翻譯員。如果使用谷歌翻譯，合格的口譯員/翻譯員應檢查材料以確保準確性。（3，8）

**回復：**DPU目前使用合格的翻譯員/口譯員提供語言服務。此外，DPU正在編制一份包含各部門使用的技術術語和縮寫的詞彙表，這將提供給翻譯員/口譯員，以說明提高語言服務的準確性。

**21. 意見：**EEA的語言服務工作組是否包括社區成員？DPU是否有自己的語言服務工作組？（匿名評論者）

**回復：**EEA的語言服務工作組包括EEA各機構的工作人員，每兩個月召開一次會議，討論並合作處理與語言服務相關的問題。其中一些機構設有全職的語言服務協調員。DPU沒有自己的語言服務工作組，但環境正義和公眾參與部門的工作人員會與部門的環境正義團隊（包括所有部門的工作人員）合作處理與語言服務相關的主題。