

DIPARTAMENTU DI SIRVISUS PÚBLIKUS



PLANU DI ASESU LINGUÍSTIKU

DIFINISONS

Dipartamentu di DPU: Signifika Dipartamentu di Sirvisus Públiku di Massachusetts.

Divizon: Signifika ki ramu di Dipartamentu ki é risponsável pa supervizon di un funson spisifiku di Dipartamentu.

Agenti di Inkéritu: Signifika un advogadu dizignadu pa Kumison¹, konformi di Leis Geral c. 25, § 4, pa prizidi sobri un prusesu di Dipartamentu.

Pisoas ku Profisiensia Limitadu na Ingles ô Pisoas ku LEP: Signifika un pisoas ki ka ta fala Ingles komu língua prinsipal i ki ten un kapasidadi limitadu pa lê, fala, skrevi ô konpriendi Ingles.²

Dokumentu Isensial: Signifika ki un dokumentu ki tén informasons isensial pa obtenson di sirvisus ô pa kunhisimentu di direitus ô ki é izigidu pa lei.

Asesu pa Línguas: Ta da pisoas ku LEP un asesu signifikativu pa mesmus sirvisus ki pisoas ki ta fala língua Ingles.

Asesu Signifikativu: Asistênsia linguística ki ta rizulta ku akurasia, na tenpu i kumunikason ifisienti sen kustu pa indivídu ku LEP ki mesti di asistênsia pa ilimina bareras di kumunikason, sima intirpretason di linguagem gestual, legendas na tenpu real ô otu forma di kumunikason asesível, konformi izigidu pa Títulu VI di Lei di Direitus Sivil di 1964, konformi alteradu; Sekson 504 di Lei di Reabilitason di 1973; Lei di Diskriminason di Idadi di 1975, Títulu IX di Alterasons pa Edukason di 1972; i Sekson 13 di Alterasons pa Lei Federal di Kontrolu di Poluison di Água di 1972 (kuletivamente dizignadu komu un "statutus federal di sen diskriminason"). Asesu signifikativu ta denota asesu ki ka é signifikativamenti atrazadu, ristringi ô inferior kunparadu ku programas ô atividades dadu pa indivídu ku profisiensia na Ingles.

Populason di Justisa Anbiental: Un bairu ki ta satisfazi un ô más di siguintis kritérius: (i) vensimentu media anual di menbrus di familiares ka é superior ki 65% di vensimentu médiu anual di menbrus di familias nível di stadu; (ii) minorias ta riprimenta 40% ô más di populason; (iii) 25% ô más di menbrus di familias ka ten kunhisimentus di Ingles; ô (iv) minorias ta riprimenta 25% ô más di populason i vensimentu médiu anual di menbrus di familias di munisípiu em ki bairu ta situa ka ta ixidi 150% di vensimentu médiu anual di menbrus di familias nível di stadu.

¹ Dipartamentu é supervisionadu pa três menbrus di "Commonwealth Utilities- Commission" (Kumison di Commonwealth) apontadu pa Sikritáriu di Gabeti Izekutivu pa Inergia i Asuntus di Anbienti, ku aprovason di Governador.. Sikritáriu ta dizigna un di Kumisárius komu prizidenti. G.L. c. 25, § 2; djobi tanbé <https://www.mass.gov/guides/the-dpu-commission> (ultimu vez vizitadu 24 di Nuvenbru, 2023).

² Gabeti Izekutivu di Administrason i Finansas, Gabeti di Asesu i Oportunidades, *Pulítika di Asesu Linguístiku i Diretrizes di Implimentason 2* (20 di Marsu di 2015) *dispunível na* www.mass.gov/doc/language-access-guidelines/download.

Traduson: Prusesu di konversion di un textu skritu di un língua di "source" (fonti) pa un textu skritu ikivalenti na un língua di "target" (alvu), di forma más konpletu i izatu pusível, na manti stilu, ton i intenson di textu i tendu em konta diferensas kultural i di dialetus.

Intirpretason: Atu di obi, konpriendi, analiza i prusesa un kumunikason faladu na un língua (língua di "source" (fonti) i dipós riprduzil oralmenti di forma fiel³ pa un otu língua faladu (língua di "target" (alvu)), na manti mesmu signifikadu. Pa individus ku ditirminadu difisiensas ki ta afeta kumunikason, keli podi inklui konprienson, análisi i prusesamentu di un kumunikason faladu ô sinadu na língua di "source" (fonti) i transmison fiel di kel informason li pa un língua di "target" (alvu) faladu, legendadu ô sinadu inkunatu ta manti kel mesmu signifikadu.

Tratus di Risensiamentu: Tatu di resensiamentu é uzadu pa agência di Risensiamentu di Stadius Unidus pa rikolhi informason na pisoas ki ta mora na tudu parti di país. País interu sta divididu pa tatu di risensiamentu, i pa kada tatu, informason distintu é dadu sobri pisoas ki ta mora la, ki ta inklui informason na lingua faladu.

³ Intirpreta di forma izatu i konpletamenti sen akrisenta ô tra algu di signifikadu.

DIKLARASON DI MISON

Dipartamentu di Sirvisus públikus é un agênsia adjudikatória supervisionadu pa un kumison di trêns menbrus. Dipartamentu é risponsável pa supervizon di sirvisus públikus di ilitrisidadi, gás natural i água detidos pa invistidores na Commonwealth. Alén di keli, Dipartamentu regula siguransa di inprezas di autokarus, di inprezas di mudansas i di inprezas di redi di transportis. Tanbé nu ta supervizona siguransa di kanalizason di gás natural. Dipartamentu é tanbé risponsável pa supervizona siguransa di ikipamentu i di operason di Massachusetts Bay Transportation Authority (MBTA), na kualidadi di State Safety Oversight Agency (SSOA). Dipartamentu é risponsável pa dizinvolvimentu di alternativu pa regulamentason tradisional, pa kontrolu di kualidadi di sirvisu i pa lokalizason di ditirminadu instalasons di inergia.

Mison di DPU é pa garanti ki direitus di konsumidoris é prutegidu i ki inprezas di sirvisus públikus sta presta sirvisu más fiável na minor kustu pusível. Dipartamentu ta buska prumovi siguransa, fiabilidadi di sirvisu, asesibilidadi, ekuidadi i riduson di imisons di gases ku ifeitu di estufa.

I. INTRUDUSON

Dipartamentu dizinvolvi i pripara prizenti Planu di Asesu Linguístiku Language Access Plan (LAP), na diskrevi isforsus atual pa presta sirvisus linguístikus pa indivídu ku Prufisiensia Limitadu na Ingles (Limited English Proficiency - LEP). LAP sta em konformidadi ku rikizitus di Ordem Izekutivu 615.⁴

Kel planu li tanbé ta difini asons ki nos agênsia sta toma pa garanti un asesu signifikativu pa programas, sirvisus, atividadis i material pa tudu indivídu ku LEP.

Dipartamentu ta sirvi un populason diversifikadu di várius idadis i origins linguístikus, i sés trabadju ten inpakitu na kuazi tudu pisoas di Kumunidadi di Massachusetts. Un ileitor ta manti direitu di identifika el mesmu komu LEP.

II. MOTIVU:

Motivu di kel planu é garanti ki indivídu ku LEP ten un asesu signifikativu pa prusidimentus, programas, sirvisus, atividadis i material di Dipartamentu.

Dipartamentu sta inpenhadu na dispunibiliza sirvisus pisoas ku LEP komu parti di sés mison.

⁴ Ordem Izekutivu n.º 615, "Na prumovi Asesu pa Sirvisus di Guvernu i informason na Identifika i Minimiza Bareras di Asesu pa Linguas," (13 di Sitenbru di 2023) *dispunível na* <https://www.mass.gov/executive-orders/no-615-promoting-access-to-government-services-and-information-by-identifying-and-minimizing-language-access-barriers>.

Baziadu na kel kunprimisu li, Dipartamentu ta manda isforsus razoável pa garanti un asesu signifikativu pa nos sirvisus indivídus ku LEP.

Kel planu di ason lokal li ka ta kria novus sirvisus, más ta kunfirma kunprimisu di ilimina bareras ki ta poi indivídus ku LEP na asesu pa sirvisus izistentis i di garanti ki funksionáriu di agensia podi djuda indivídus ku LEP na asesu kês rikursus li. Dipartamentu ta manda isforsus razoável pa da asistênsia linguística di kualidadi indivídus ku LEP di forma justu i na tenpu, na garanti un asesu signifikativu pa sirvisus di DPU. Adezon pa kel LAP ta prumovi konformidadi ku statutus federal di sen diskriminason (pur izenplu, Títulu VI di Lei di Direitus Sivil di 1964) i orientason kontra diskriminason di origen nasional, statutu di sen diskriminason di Stadu, Ordem Izekutivu 526 i Ordem Izekutivu 615.

Objetivus di LAP é siguintis

- Midjora asesu i kualidadi di sirvisus, prugramas i atividadis di Dipartamentu pa indivídus ku LEP; i
- Riduzi kualker disparidadis i atrazus na prestason di sirvisus i prugramas indivídus ku LEP.

III. PULÍTICA

Pulítika di Dipartamentu é da asesu signifikativu pa prugramas, sirvisus i atividadis indivídus ku LEP através di material traduzidu i intirpretason, konformi apropiadu. Dipartamentu ta inplimenta práttikas diskrevedu na kel dukumentu li pa garanti ki indivídus ku LEP ten un oportunitadi signifikativu di partisipa i influensia prusidimentus di Dipartamentu. Sirvisus LEP di DPU ta ser orientadu pa kuartu fatoris di análisi: (1) númeru di pisoas LEP ki podi ser afetadus pa un programa i atividadi, (2) frikuensia pa pisoas LEP entra en kontatu ku programa i atividadi, (3) natureza i importânsia di programa i atividadi pa vida di pisoas, i (4) rikursus dispunivel pa DPU.

IV. APLIKABILIDADI

Kel pulítika li ta aplika pa tudu divizons di Dipartamentu i pa agênsia komu un tudu.

V. INVOLVIMENTU PÚBLIKU DI AGENSIA

Dipartamentu ten un gabineti situado na One South Station, na Boston, ki ta sirvi tudu Commonwealth. Dipartamentu ta interage ku públiku di váriu formas. Prinsipal pontus di kontatu ku públiku é Divizons di Konsumidores, Jurídika, Siguransa di Kondutas, Siguransa di Trânzitu Feroviáriu, Transportation Network Company (TNC), Supervizon di Transportes, Lokalizason i Partisipason Públiku i Justisa Ambiental. Pur alén di divizons, agênsia sta

kontinuamenti ta trabadja pa midjora sés website i ten kontas na redis susial pa da informasons pa públiku na próximos iventus i trabadju di agensia.

- Divizon di Konsumidores di Dipartamentu resebi i invistiga riklamasons di konsumidores na perguntas rilasionadu ku sés faturas ô sirvisus di iletrisidadi, gás natural i água di propriedadi di invistidores, através di un linha di grasa. Funsionáriu di Divizon di Konsumidor tanbé ta risponde perguntas di konsumidores ki ta txoma pa linha direta ô ta kontata Dipartamentu pa kureiu iletróniku i otus meios.
- Divizon Jurídika di Dipartamentu ta interagi prinsipalmenti ku públiku durante audiênsias públikus realizadu na termus di Leis Geral c. 30A, § 10. Txeu prusesus di Dipartamentu ta involvi un audison públiku pa da partis interessadu oportunidadi di ser obidu na tarifas i sirvisus dadu pa sés sirvisus di propriedadi di invistidores. Divizon Jurídika tanbé ta rispondi inkéritus di públiku.
- Divizon di Siguransa di Kondutas di Dipartamentu ta interagi ku proprietáriu di kazas i impreiteirus durante konferênsias informal i rispondi inkéritus públikus rilasionadu ku perguntas Dig Safe.
- Divizon di Siguransa di Trânzito Feroviáriu di Dipartamentu é responsável pa supervizon di siguransa di ikipamentu i di operasons di Autoridadi di Transportes di Baía di Massachusetts (MBTA) i resebi i rispondi priokupasons di siguransa di públiku na Linha Azul, Linha Verdi, Linha Laranja i Linha Vermelha di MBTA.
- Divizon di TNC di Dipartamentu ta interagi ku kandidatus kondutor durante audiênsias di rikursu di rikuza. Divizon TNC tanbé ta konversa pisoalmenti i pa tilifoni ku kondutores di veíkulis partilhadu durante várius fazis di prusesu di kandidatura.
- Divizon di Fiskalizason di Transporti di Dipartamentu ta interagi ku kondutores di veíkulus regulamentadus pa Divizon ki é obrigadu ten sertifikadus di autokarus. Divizon di Supervizon di Transportes tanbé ta interagi ku konsumidoris, prinsipalmenti pa korispondênsia, pa rizolvi riklamasons ki ten a ver ku transportadoras kumuns.
- Divizon di Lokalizason di Dipartamentu ta imiti lisensas pa konstruson i isplorason di linhas di transmison i konsedi izensons nisisáriu di zonamentu munisipal pa instalasons di inergia. Pur alén di administra funsons di lokalizason di Dipartamentu, Divizon di Lokalizason tanbé ta trabadja pa Konsehu di Lokalizason di Instalasons di Inergia, ki ta supervisiona lokalizason di txeu grandes instalasons di inergia.
- A partir di 2024, Divizon di Justisa Ambiental i Partisipason Públiku di Dipartamentu é dirigidu pa un diretor i ta inklui funsionáriu di otus divizons ki ta trabadja komu Ikipa di Justisa Ambiental. Ikipa di Justisa Ambiental ta inklui prufissional di sentru di atendentu, planiadoris, ikunomistas, advogadus, un kordenador di asesu linguístiku i responsável pa konformidadi i ta konsentra na midjoris práttikas pa kunpri Stratégia di

Justisa Ambiental di DPU. Trabadju di agensia ta apoia pa Divizon di Justisa Ambiental i Partisipason Públiku sta na sentru di inportantis tendênsias inergétikas, ambiental i tikinológikas ki sta transforma infra-struturas inergétikas i di transportis na Massachusetts, na sigura simultaneamenti un partisipason significativa di públiku.

Alén di keli, kada un di otus divizons di Dipartamentu (pur izenplu, Divizon di Inergia Ilétrika, Divizon di Gás i Divizon di Tarifas i Reseitas) tanbé interage ku menbrus di públiku na risposta di kistons.

VI. SIRVISUS I PRÁTIKAS DI ASESU PA LÍNGUAS

Kel LAP li ta ser integralmenti izekutadu, sob rizerva di disponibilidad di rikursus orsamental nisisáriu. El ta riprizenta kunprimisu di Dipartamentu na garanti ki tudu rizidentis di Massachusetts podi ten asesu a informason i rikursus di Dipartamentu. Dipartamentu ta implimenta siguintispratikas pa garanti ki indívidus ku LEP tenh un oportunidadi signifikativu di partisipa na prusidimentus di Dipartamentu:

- Pa sertus prusidimentus konplexus ô di grandi vizibilidad di (pur izenplu, prusesus baziadu taxa di distribuison di bazi i investigason pa nível di stadu), antis di marka audiênsias públikus, Dipartamentu ta uza dados di U.S. Census Bureau's American Community Survey i feramentas di mapiamentu interativu en termus di justisa ambiental i línguas faladu pa ditirmina línguas pa kal avizus i dokumentus rilevanti ta ser traduzidu i pa kal ta ser prestadu sirvisus di intirpretason na audiênsia públiku. Spisifikamenti, Dipartamentu ta buska da sirvisus di asesu pa língua através di traduson i intirpretason na línguas normalmenti atxadu na área di sirvisu aplikável.
 - Pa prusidimentus a nível di stadu, línguas normalmenti ki atxadu signifika sinku top línguas más faladu na Massachusetts pa pisoas ku profisiensi limitadu na Ingles (LEP), ta uza dados di American Community Survey (ACS) ô otus fontis apropiadu.
 - Pa prusidimentus spisífikus di teritóriu di sirvisu, línguas ki normalmenti ta atxadu devi signifika ka más di ki sinku top línguas más faladu pa pelu menos 3% ô 1000 menbrus, kal ki for menos, di populason ku LEP na pelu menos un sektor di risensiamentu di tiritóriu di sirvisu..⁵
 - Pa prusidimentus spisífikus di lokalizason, Dipartamentu ta fazi un Análisi Dimugráfiku Linguístiku. Funsionáriu ta izamina sektor di risensiamentu na área di prujetu. Funsionáriu ta identifika tudu sektoris di risensiamentu total ô

⁵ Tatu di resensiamentu é uzadu pa agênsia di Risensiamentu di Statu Unidos pa rikolhi informason na pisoas ki ta mora na tudu parti di país. País interu sta divididu pa tatu di risensiamentu, i pa kada tatu, informason distintu é dadu sobri pisoas ki ta mora la, ki ta inklui informason na lingua faladu.

parsial dentu di un área giográfiku dizignadu di prujetu prupostu, baziadu na tipu di prujetu prupostu i na sés konponentis. Área giográfiku dizignadu ta varia di akordu ku tipu di prujetu, di siguinti forma: (a) un kuartu di milha a partir di limitis (sima limiti di faxes di direitu a pasagen) di prujetus linjar ô konponentis di prujetus linjar ki ka ta ser spisífiku di lokal i ka ten un intereso úniku, sima linhas di transporti i kanalizason di gás; b) un milha a partir di limiti di prujetus i konponentis di prujetus pa stason di komutason ilétriku, substason, stason di midison di kanalizason di gás, reguladoris di gás, instalason di pruduson di ilitrisidadi, instalason di armazementu di gás, sistemas di armazementu di inergía ô stason di kunprison di gás. Funsionáriu ta avalia kada sektor di risensiamentu (na tudu ô en parti) dentu di kês áreas giográfikus dizignadas li pa kualker língua faladu pa pelu menus sinku persentu (5%) di pupulason ki tanbé ta identifika ma ten profisiensia limitadu na Ingles.⁶ Alén di keli, na kazu di prusidimentus spisífiku, Dipartamentu ta izigi ki dadu un kópia di avizu públiku pa prédiu di skritóriu munisipal, bibliotekas públikus, sentrus di idozus i kazas di kultu dentu di área giográfiku dizignadu.

- En anexu a kel LAP sta un apêndisi ki ta mostra línguas normalmenti ta atxadu a nívél di stadu i di tiritóriu di sirvisu i pa kal ta ser dadu traduson i intirpretason. Pa prusidimentus a nívél di tiritóriu di sirvisu ki ka ta abrangi tudu tiritóriu di sirvisu di un inpreza di distribuison, línguas listadu pa kel inpreza la di distribuison podi ser modifikadu konformi apropiadu pa tiritóriu di sirvisu alvo. Kel apêndisi li podi ser rizizadu i atualizadu na alturas diferenti di atualizason programadu di LAP.
- Konsoanti natureza di prusesu i nisisidadis di populasons putensialmenti afetadu, Dipartamentu ta isforsa pa da traduson i intirpretason na más línguas di ki normalmenti ta atxadu.
- Dokumentus traduzidu ta ser públikudu na website di Dipartamentu i na website di kualker petisionáriu rilivanti, di akordu ku instrusons di Dipartamentu.
- Na kazu di prusesus inisiadu pa un petisionáriu, Dipartamentu ta buska djuda petisionáriu di ten sirvisus di intirpretason i traduson. Dipartamentu ta izigi ki sirvisus kontratadu pa petisionáriu ki ta inklui intérpretis i tradutoris formadu ki podi traduzi di forma fiável kontiúdu tékniku.
- Na kazu di prusesus inisiadu pa Dipartamentu, Dipartamentu ta buska intirprettason i traduson el mesu. Dipartamentu ta isforsa pa silisiona fornecedoris di intirpretason i traduson ku ispiriensia adikuadu i kunhisimentus téknikus di setor.

⁶ Na risensiamentu di EUA, kês dados li é rigistadu sob título “Pisoas ki ta fala Ingles menus di ki ‘Mutu Bon’”.

Tudu avizus di rigistus ta inklui informason na kada un di dez línguas prinsipal di Commonwealth sobri modi pa pidi sirvisus di intirpretason i/ô traduson pa individús ku LEP. Dipartamentu ta isforsa pa garanti ki avizus na Ingles ki ta anunsia oportunidades di partisipason di públiku pa ten un linguagem simplis pa facilita un traduson fiável pa otus línguas. Dipartamentu ta isforsa pa da sirvisus di traduson ô intirpretason konformi pididu, dés di ki tal pididu fazedu antispadamenti na kontektu di prusesu, konformi ditirminadu pa Dipartamentu na un bazi kazau-a-kazu. Kés sirvisus li ka ten kustus diretu pa pisoas ki sta pidi kel sirvisu li.

Dipartamentu ta manti ikipamentu di skuta asistidu i di intirpretason pa audisons. Dipartamentu ta sigura ki tudu auditoris di Dipartamentu resebi formason na utilizasons i funsons kuretu di ikipamentu di audison i intirpretason asistidu di Dipartamentu.

Na midida di pusível, Dipartamentu ta ilabora i ta manti un lista di termus téknikus i jurídkus normalmenti uzadu na asuntos di Dipartamentu i ta da kel lista li pa tradutoris i intérpretis.

Dipartamentu ta fixa avizus na áreas kumuns di gabinete di Dipartamentu destinadu ao públiku na sirvisus di asistênsia linguístiku dispunivel na Dipartamentu, tantu pesoalmenti komu pa tilifoni, pelu menus na top 10 línguas faladu na Commonwealth, konformi ditirminadu pa U.S. Sensus Bureau.

Website di Dipartamentu sta formatadu di modu pa pirmiti traduson pa várius línguas, na uza funson di traduson di página. Uzadoris podi silisiona língua pretendedu na uza menu pendent i na silisiona "Silisiona língua", ki é asesível a partir di ikoni di globu na bara di feramentas di website.

Dipartamentu ta pública dukumentus isensial na sés website na un formatu ki ta pirmiti traduson pa várius línguas, na uza funson di traduson di página. Dipartamentu tanbé ta uza sés plataformas di redis susial pa da informasons isensial traduzidu i aumenta transmison di mensagens pa populasons ku LEP. Pisoas interessadu podi kontata Kordenador di Asesu Linguístiku di Dipartamentu, rifiridu na Sekson XI, di baxu, pa pidi material traduzidu.

Divizon di Konsumidores di Dipartamentu ta riviziona periodikamenti análisi di sistema di sentru di atendimentu telefóniku i informasons rikodjedu através di sés sistema automatizadu di atendimentu pa tilifoni pa identifika pusível áreas di melhoria i, na midida di pusível, midjora funksionalidadi di sistema automatizadu di atendimentu pa tilifoni.

Divizon di Justisa Anbiental i Partisipason Públiku di Dipartamentu ta trabadja ku tudu divizons pa avalia oportunidades di midjora asesu linguístiku.

[Sirvisus di Intérpreti pa Konstituintes pa Tilifoni](#)

Divizon di Konsumidor ten atualmenti funsionárius ki ta fala Spanhol, Krioulo Kabo-Verdiano, Krioulo Haitiano i Português pa respondi linha di grasa. Dipartamentu ten un fornecedor di tradusons ki presta sirvisus di intirpretason pa tilifoni pa funsionárius na más di 200 línguas, pa djuda públiku ki ta tilifona pa Dipartamentu.

Dipartamentu ten un fornecedor di tradusons ki presta sirvisus di intirpretason pa tilifoni pa funsionárius na más di 200 línguas, pa djuda menbrus di públiku ki ta tilifona pa Dipartamentu. Funsionárius é instruídu pa txoma pa sirvisu linguístiku, identifika és mesmu komu funsionárius di DPU i da un kódigu di klienti, pidi língua pa kal traduson é nisisáriu i spera pa ser ligadu ku tradutor. Na lguns kazus, funsionárius di DPU ta podi ten ki organiza un xamada di volta na kordenason ku tradutor. Ten várius [fornesidoris di stadu](#). na [PRF75](#) Kontratu di Tudú Stadu

Tudu funsionárius devi ten asesu i resebi formason na prestadur di sirvisus linguístikus pa tilifoni.

Diretrizes di Traduson i Intirpretason

Kuandu ta traduzi un dukumentu ô pidi un intérpreti, sigui kês pasus li:

1. Skodgi ki língua(s) é nisisáriu pa traduson ô intirpretason.
2. Pa ifeitus di traduson, manda e-mail di dukumentu(s) pa traduzi pa inpreza di traduson i pidi un orsamentu.
3. Ten várius [fornesidoris di stadu](#). na PRF75 Kontratu di Tudú Stadu
4. Perguntas? Kontata Veena Dharmaraj, Kordenador di Asesu pa Línguas, diskutidu na Sekson XI, di baxu.

Asesu Signifikativu pa Pisoas ku Difisiensia

Motivu di asesu significativu pa un kumunikason ifisienti di pisoas ku difisiensia é pa prumovi kunprimentu di statutus federal di sen-diskriminason i garanti ki un pisoa ku difisiensia vizual, di fala, di linguagen, di audison ô otu difisiensia podi transmiti informasons, kumunika i resebi informasons di DPU. Podi ser izigidu ajudas i sirvisus auxiliar pa kumunika signifikaivamenti ku pisoas ku difisiensia. Pisoas ku difisiensia podi mesti di diferentis dispuzitivus auxiliar ô tikinologias di asistênsia pa ten asesu pa língua i pa kumunikason, konsoanti sés nisisidadis funsional.

DPU ta da leitores di ekran pa pisoas segus ô ku poku vizon, ben komu textu alternativu pa diskrevi imagens ki leitores di ekran ka ta konsigui intirpreta. DPU tanbé ta da sirvisus di Linguagen Gestual Merkanu (ASL) ô di Traduson na Tenpu Real di Asesu pa Kumunikason (CART) pa pisoas surdu ô ku difikuldadi auditivu, konformi pididu.

Pididus di adaptason razoável pa pisoas ku difisiensia devi fazedu ku pelu menus un simana antis di data di sirvisu i dirigidu pa Gestora di DEI Jenyka Spitz-Gassnola, Executive Office of Energy and Environmental Affairs, 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114, na 857-330-2572 ô Jenyka.Spitz-Gassnola2@mass.gov ô [li](#). Un link pa a Lei di AEA/DPU na Garantia di un Asesu Signifikativu pa Pisoas ku Difisiensia [ta atxadu li](#).

VII. FORMASON DI FUNSIONÁRIUS

LAP ta ben ser:

- Públikadu internamenti pa tudu funsionáriu, i staff ta resebi lembretes periódikus na dukumentu;
- Inkorpora na orientason di novus funsionáriu;
- Aprizentadu pa gerensia pa ki és ten plenu kunhisimentu i konpriendi LAP, pa podi riforsa importânsia di planu i sigura sés implimentason pa funsionáriu; i
- Aprizentadu pa funsionáriu di Dipartamentu ki ten kontatu ku públiku duranti formasons na midjoris práttikas di partisipason di públiku.

Diretor di Justisa Ambiental i Partisipason Públiku ta konduzia asons di formason pa funsionáriu i ta informa funsionáriu di Dipartamentu na otus asons di formason dispunivel através di Gabinetu di Justisa Ambiental i Ekuidadi di Gabinetu Izekutivu di Inergia i Asuntus Ambiental.

VIII. MONITORIZAMENTU

Dipartamentu ta rivizona i atualiza sés LAP pelu menus di dós em dós anos ô más frikuenti, si nisisáriu.

Análisi ta avalia:

- Si ten alterasons signifikativu na konpozison ô na nisisidadis linguístiku di populasons sirvidu;
- Si funsionáriu di sirvisu konxi i konpriendi dukumentu di LAP;
- Si é nisisáriu traduzi otus dukumentus;
- Identifikason di kualker perguntas ô problemas rilasionadu ku atendimentu di pisoas ku LEP ki podi ten surgidu na últimus dós anos; i
- Identifikason di kualker asons rikumendadu pa da sirvisus linguístikus más riseptivus i ifisienti (pur izenplu, adisiona dukumentus pa ser traduzidu, kria ô ispandi parserias ku organizasons baziadu na kumunidadi ô altera prioridadis di Dipartamentu).

Kontrolu di ifisiensia di LAP podi inklui:

- Analiza dadus atual i antirioris sobri uzu di asistênsia linguístiku, ki ta inklui línguas sirvidu;
- Inkéritu pa funsionáriu na frikuensia ku és ta uza sirvisus di asistênsia linguístiku, si és konsidera ki devi fazedu alterasons pa sirvisus prstados ô pa prestaduris uzadu i si és ta akridita ki sirvisus di asistênsia linguístiku sta satisfazi nisisidadis di pisoas ku LEP; i
- Monitoriza opinion di organizasons kumunitáriu, di sirvisus jurídkus i di otus partis

interesadu na izatidon i kualidadi di sirvisus di asistênsia linguística prestadus pa Dipartamentu i na ifisiensia i dizinpenhu di Dipartamentu na garantia di un asesu signifikativu pa prusidimentus, prugramas, sirvisus, atividades i material di Dipartamentu pa indivídus ku LEP.

Kordenador di Asesu Linguístiku di Dipartamentu, rifiridu na Sekson XI di baxu, ô un un riprezentanti, ta partisipa na riunions trimestral organizadu pa Kordenador di Asesu Linguístiku di Sikritariadu dizignadu pa Gabinetei Izekutivu pa Asuntus Inergétikus i Ambiental, pa podi avalia izekuson di prizenti planu.

IX. PRUSIDIMENTU DI RIKLAMASON NA ASESU DI LÍNGUAS

Riklamasons ki tem a ver ku implimentason di kel LAP li podi ser aprizentadu pa kordenador di asesu linguístiku di Ministériu ô pa Gabinetei di Asesu i Oportunidades di Gobernador di Massachusetts. Riklamasons devi ser aprizentadu na prazu di seis meses dipós alegada rikuzu di binifisius di kel LAP li. Pa aprizenta un riklamason a Kordenador di Asesu pa Línguas, riklamason skritu podi ser madadu pa:

Veena Dharmaraj

Kordenador di Asesu Linguístiku & Diretor di Justisa Ambiental i Partisipason Públiku

Dipartamentu di Utilidadis Públikus

One South Station

Boston, MA 02110

Xamada Dirtu: (617) 3053779

Email: veena.dharmaraj@mass.gov

Pa aprizenta un riklamason pa Gabinetei di Asesu i Oportunidades di Gobernador di Massachusetts, riklamason skritu podi ser mandadu pa atenson di:

Gabinetei di Asesu i Oportunidades

Yarlennys Villaman

Diretor di Asuntus Kumunitárius

Kordenador di Asesu di Línguas

24 Beacon Street

Gabinetei di Gobernador

State House, Room 54

Boston, MA 02133

(617) 947-9759

Yarlenys.k.villaman@mass.gov

X. PERGUNTAS

Dipartamentu ten dizignadu Kordenador di Asesu Linguístiku rifiridu na Sekson IX pa rispondi perguntas relativu a ekl LAP la ô kualker otu asuntu rilasionadu ku asesu linguístiku. Diretor di Justisa Ambiental i Partisipason Públiku di DPU tanbé sta dispunível pa diskuti formas di midjora asesu linguístiku.

APÊNDISI

LÍNGUAS KI NORMALEMENTI ATXADU

Pa prusidimentus di tudu stadu, sinku prinsipal línguas faladu pa pisoas ku LEP é Spanhol, Português, Chinês (Mandarim + Cantonês), Crioulo Haitiano i Vietnamita.⁷

Linguas ki Atxadu Normalmenti na Tiritórius di Sirvisu di Gás

Inprezas di Distribuison di Gás	Línguas faladu pa pelu menus 3% ô 1000 menbrus di populason ku LEP na pelu menus un sektor di tatu di risensiamentu di tiritóriu di sirvisu ⁸
Boston Gas Company d/b/a National Grid	Spanhol, Chinês (Mandarim + Cantonês), Khmer, Português, Russo
NSTAR Gas Company d/b/a Eversource Energy	Spanhol, Português, Vietnamita, Crioulo Haitiano, Chinês (Mandarim + Cantonês)
Eversource Gas Company of Massachusetts d/b/a Eversource Energy	Spanhol, Português, Crioulo Haitiano, Russo, Chinês (Mandarim + Cantonês)
Liberty Utilities (New England Gas Company) Corp. d/b/a Liberty	Português, Spanhol, khmer
Fitchburg Gas and Electric Light Company d/b/a Unitil	Spanhol
The Berkshire Gas Company	Spanhol, Chinês (Mandarim + Cantonês)

⁷ U.S. Sensus Bureau, “Languages Spoken at Home by Ability to Speak English for the Population 5 Years and Over” (Línguas faladu na Kaza pa Kapasidadi di fala Ingles pa a Populason ku 5 Anos ô Más) American Community Survey, Tabela B16001, 2022

⁸ U.S. Sensus Bureau, “Languages Spoken at Home by Ability to Speak English for the Population 5 Years and Over” (Línguas faladu na Kaza pa Kapasidadi di fala Ingles pa a Populason ku 5 Anos ô Más) American Community Survey, Tabela B16001, 2015 istimason di 5anos

Línguas ki Normalmenti Atxadu na Tiritórius di Sirvisu Ilétriku

Inprezas di Distribuison di Ilitrisidadi	Línguas faladu pa pelu menus 3% ô 1000 menbrus di populason ku LEP na pelu menus un sektor di tatu di risensiamentu di tiritóriu di sirvisu ⁹
NSTAR Electric Company d/b/a Eversource Energy	Spanhol, Chinês (Mandarim + Cantonês), Vietnamita, Português, Crioulo Haitiano
Massachusetts Electric Company d/b/a National Grid	Spanhol, Chinês (Mandarim + Cantonês), Khmer, Português, Crioulo Haitiano
Nantucket Electric Company d/b/a National Grid	Spanhol
Fitchburg Gas and Electric Light Company d/b/a Unitil	Spanhol

⁹ U.S. Sensus Bureau, “Languages Spoken at Home by Ability to Speak English for the Population 5 Years and Over” (Línguas faladu na Kaza pa Kapasidadi di fala Ingles pa a Populason ku 5 Anos ô Más) American Community Survey, Tabela B16001, 2015 istimason di 5anos