

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¹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。²

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³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）。

²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。

³在不增添或刪減意義的情況下，準確且完整地解釋。

人口普查區：美國人口普查局使用人口普查區來收集關於全國各地居民人口的資訊。整個國家被劃分成若干個普查區，對於每個區，都會提供當地居民的詳細資訊，包括所使用的語言資訊。

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。部門還作為安全監督機構 (SSOA)，負責監督麻塞諸塞州灣區交通運輸署 (MBTA) 的設備和操作安全。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。⁴

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

⁴ 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>。

命令及 615 號行政命令。

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，設立社交媒體賬戶，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 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 可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），

在安排公開聽證會之前，部門將使用美國現有人口普查局的美國社區調查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。

對於州級程式或事務，所謂的「常用語言」是指根據美國社區調查 (ACS) 或其他適當資料來源，麻塞諸塞州英語水準有限 (LEP) 人士所使用的前五種語言。

對於服務地區的特定程式，「常用語言」是指在服務地區的至少一個人口普查區內，至少 3% 或 1,000 名 LEP 人口（以較少者為準）所使用的前五種語言。

對於特定地區的程式，部門將進行語言人口分析。工作人員將檢查項目區域內的人口普查區。工作人員將根據擬議專案的類型及其組成部分，確定全部或部分在擬議專案指

定地理區域內的所有人口普查區。指定的地理區域根據專案類型而變化，具體如下：(a) 對於非特定地點且沒有單一位址座標的管道項目或管道項目組成部分，如輸電線路和天然氣管道，其範圍從項目邊界（例如可使用道路的邊緣）起四分之一英里範圍；(b) 對於電力切換站、變電站、管道計量站、天然氣調節器、發電設施、天然氣儲存設施、能源儲存系統或天然氣壓縮站等項目及項目組成部分，其範圍從項目邊界起一英里。工作人員將對這些指定地理區域內的每個人口普查區（全部或部分）進行評估，看是否有至少百分之五 (5%) 的人口所講的語言也被認定為英語水準有限。⁷ 此外，對於特定地點的程式，該部要求向指定地理區域內的市政辦公樓、公共圖書館、老年活動中心和禮拜堂提供一份公告復本。

本 LAP 附錄列出了在全州和服務地區範圍內經常使用的語言，州府將提供這些語言的筆譯和口譯服務。對於服務地區級程式（不包括配電公司的整個服務區），可根據目標服務地區的情況對該配電公司所列語言進行適當修改。本附錄可在 LAP 計畫更新之外的時間隨時進行修訂和更新。

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。
- 普查區是由美國人口調查局用來收集關於全國各地區居民資訊的一種劃分方式。整個國家被劃分為若干個普查區，對於每個普查區，州府會提供當地居民的具體資訊，包括所講語言的資訊。
- 7在美國人口普查中，這一資料被歸入「英語口語水準低於「非常好」的人群」標題下

所有申報通知都將包含聯邦最常用的前十種語言，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

該部門還擁有一家供應商，提供超過 200 種語言的電話口譯服務，以說明致電該部門的公眾成員進行溝通。

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，請求需要口譯的語言，然後等待連接口譯員。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 Veena Dharmaraj、語言無障礙協調員，參見下文第十一節。

針對殘障人士的有效溝通與無障礙出入

為殘障人士提供有效溝通的意義在於促進遵守聯邦反歧視法規，並確保有視力障礙、言語障礙、語言障礙、聽力障礙或其他殘障的人能夠向大眾事業監管機構 (DPU) 傳達資訊、與其交流並從其處接收資訊。為了實現與殘障人士的有效溝通，可能需要提供輔助設施和服務。根據殘障人士的功能性需求，他們可能需要不同的輔助裝置或輔助技術來進行語言溝通和無障礙出入。

根據要求，DPU 將為盲人或弱視人群提供螢幕閱讀器以及用於描述螢幕閱讀器無法解釋的圖像的替代文本。DPU 也會根據要求為聽障或弱聽人士提供美國手語 (ASL) 或通信即時翻譯 (CART) 服務。

對於殘障人士的合理住宿請求，應在所需服務日期前至少一周提出，並提交給 DEI 經理 Jenyka Spitz-Gassnola，聯繫方式如下：Executive Office of Energy and Environmental Affairs 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114, 電話 857-330-2572 郵箱 Jenyka.Spitz-Gassnola2@mass.gov。或者點擊此處連結—EEA/DPU確保為殘障人士實現有效溝通與無障礙出入政策。

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：

Veena Dharmaraj
語言無障礙協調員及環境正義與公共參與主管
公用事業部門
One South Station
Boston, MA 02110
電話：(617) 3053779
電子郵件：veena.dharmaraj@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。

附錄 常用語言

對於州級程式，LEP 人群最常使用的五種語言為西班牙語、葡萄牙語、中文（普通話+廣東話），海地克裡奧爾語和越南語。

天然氣服務地區的常用語言

燃氣公司	在服務區域內至少一個普查區中，英語水準有限（LEP）人群中至少有 3% 或 1,000 名成員使用的語言 ⁹
波士頓燃氣公司 d/b/a 國家電網	西班牙語、中文（普通話 + 廣東話）、高棉語、葡萄牙語、俄語
NSTAR 燃氣公司 d/b/a Eversource Energy 能源公司	西班牙語、葡萄牙語、越南語、海地克裡奧爾語、中文（普通話+廣東話）
麻塞諸塞州 Eversource 燃氣公司 d/b/a Eversource Energy 能源公司	西班牙語，葡萄牙語，海地克裡奧爾語，俄語，中文（普通話+廣東話）
Liberty 公用事業公司 (New England 燃氣公司) Corp. d/b/a Liberty	葡萄牙語、西班牙語、高棉語
Fitchburg 燃氣和電力照明公司 d/b/a Unitil	西班牙語
Berkshire 燃氣公司	西班牙語、中文（普通話+廣東話）

¹美國人口普查局，「按 5 歲及 5 歲以上人口英語口語能力劃分的家庭常用語言」美國社區調查，表格 B16001, 2022

¹美國人口普查局，「按 5 歲及 5 歲以上人口英語口語能力劃分的家庭常用語言」美國社區調查，表格 B16001, 2011-2015 5-年估計值

電力服務地區的常用語言

電力公司	在服務區域內至少一個普查區中，英語水準有限（LEP）人群中至少有 3% 或 1,000 名成員使用的語言 ⁵
NSTAR 電力公司 d/b/a Eversource Energy 能源公司	西班牙語、中文（普通話 + 廣東話）、越南語、葡萄牙語、海地克裡奧爾語
麻塞諸塞州電力公司 d/b/a 國家電網	西班牙語、中文（普通話 + 廣東話）、高棉語、葡萄牙語、海地克裡奧爾語
Nantucket 電力公司 d/b/a 國家電網	西班牙語
Fitchburg 燃氣與電力照明公司 d/b/a Unitil	西班牙語

¹⁰ 美國人口普查局，「按 5 歲及 5 歲以上人口英語口語能力劃分的家庭常用語言」美國社區調查、表格 B16001, 2011-2015 5-年估算值