能源與環境事務行政辦公室



語言服務計畫

修訂版自2026年7月起生效

部長辦公室使命聲明

能源與環境事務行政辦公室 (EEA) 致力於保護、保存及改善本州的環境資源，同時確保本州居民擁有潔淨能源的未來。 透過開放空間的管理、環境資源的保護及潔淨能源的提升，EEA 持續不懈地努力，使 Massachusetts 成為適合生活、工作及養育家庭的美好地方。

Massachusetts 海岸帶管理辦公室 (CZM)的使命是透過規劃、公眾參與、教育、研究及妥善的資源管理，在人類活動的影響與海岸及海洋資源的保護之間取得平衡。

Massachusetts 環境警察 (MEP) 透過執法、教育及公眾宣導，保護 Massachusetts 的環境與自然資源。

Massachusetts 環境政策法 (MEPA) 對需要州政府機關及特定市政當局採取「機關行動」（例如核發許可證、土地移轉或提供財務援助）的專案進行環境影響審查。MEPA 審查程序旨在於針對該專案採取機關行動之前，提供公眾有實質意義的機會，審查其潛在環境影響。

Massachusetts 技術援助辦公室 (OTA) 是一個非監管機構，針對有毒物質使用減量、污染預防及資源保育，向 Massachusetts 的製造商及企業提供免費且保密的技術援助。

定義

英語能力有限人士（LEP）：不以英語為主要語言，且在閱讀、口說、書寫或理解英語方面能力有限的人士。英語能力有限人士包括失聰或聽力障礙人士。

語言服務：為英語能力有限人士（LEP）提供具實質意義的途徑，使其能夠獲得與具備英語能力人士相同的服務。

具實質意義的服務取得：語言協助係指為需要協助以消除溝通障礙的英語能力有限人士（LEP）免費提供能夠實現準確、及時且有效溝通的協助，例如手語口譯、即時字幕，或依經修訂的《1964年民權法》第六章、《1973年復健法》第504條、《1975年年齡歧視法》、《1972年教育修正案》第九章，以及《1972年聯邦水污染控制法修正案》第13條（統稱「聯邦反歧視法規」）要求提供的其他無障礙溝通形式。具實質意義的服務取得係指，相較於向具備英語能力人士提供的計畫或活動，其服務取得並未受到顯著延遲、限制或處於較低水準。

重要文件：重要文件係指以英語提供、載有關於機關計畫、活動及服務之關鍵資訊的文件，包括居民的資格權利；若未提供相應語言服務，可能使非英語使用者及英語能力有限人士無法獲得公平且具實質意義的服務取得。重要文件可能包括對取得計畫或參與活動至關重要的資訊，包括但不限於：同意書及申訴表格、線上及紙本服務申請表、資料登記表、與服務資格有關的通知、與服務減少或終止有關的通知、申訴通知、告知英語能力有限人士（LEP）可獲得免費語言服務的通知、法律規定的文件，以及有關語言口譯與協助可用性的通知。

筆譯：將書面文字從來源語言轉換為目標語言中對等書面文字的過程，並在考量文化及方言差異的同時，儘可能完整且準確地保留原文的文體、語氣及意圖。

口譯：聆聽、理解、分析及處理以一種語言（來源語言）進行的口頭溝通，之後在保留相同含義的情況下，忠實地[1] 以口頭方式轉譯為另一種口語語言（目標語言）的行為。對於某些影響溝通能力的身心障礙人士而言，這可包括理解、分析及處理來源語言中的口語或手語溝通，並在保留相同含義的情況下，忠實地將該資訊傳達為目標語言的口語、字幕或手語形式。

1準確且完整地進行口譯，不增加或刪減原意。

I. 引言

Massachusetts 能源與環境事務行政辦公室（EEA）致力於改善英語能力有限人士（LEP）取得其計畫、活動及服務的可及性。EEA 制定本語言服務計畫（LAP 或「本計畫」），以減少障礙，並確保英語能力有限族群能夠有實質意義地取得服務、計畫及活動。EEA 將至少每兩年審查並更新本 LAP，以確保其持續回應社區需求，並遵守第615號行政命令及所有其他適用的州及聯邦法律。

II. 目的

本計畫旨在確保英語能力有限人士能夠公平且有實質意義地取得 EEA 的所有計畫、活動及服務，而無需由其直接承擔任何費用。作為其使命的一部分，EEA 致力於確保英語能力有限人士能夠獲得服務。EEA 將與其每個所屬機關合作；各機關均正在制定各自的 LAP，以確保整個 EEA 行政體系遵守第615號行政命令，該行政命令要求每個機關均制定 LAP。

EEA 的 LAP 目標為：(i) 提升英語能力有限人士取得州政府計畫、活動及服務時的品質及可及性；(ii) 減少向符合資格的英語能力有限人士提供州政府計畫、活動及服務時可能存在的差異及延誤；以及 (iii) 提高機關效能及公眾滿意度。遵循本 LAP 將促進對聯邦反歧視法規（例如《1964年民權法》第六章）、反對基於國籍來源歧視的相關指引、第526號行政命令及第615號行政命令的遵守。

III. 公平服務取得標準

透過電話、親自到訪或視訊方式聯絡 EEA 的英語能力有限人士，應儘快獲提供專業口譯服務，且一般應在與英語服務相當的合理時間範圍內提供。

工作人員必須立即使用經核准的電話或視訊口譯服務。

向英語能力有限人士提供的書面回覆，應在與回覆英語使用者相同的服務時限內提供。翻譯後的書面資料應清晰、準確且符合文化適切性。

英語能力有限人士不得因語言障礙而承受額外負擔、遭遇延誤或獲得較低品質的服務。

IV. 政策與適用範圍

EEA 的政策是為英語能力有限人士（LEP）提供公平且有實質意義的途徑，以取得州政府的計畫、活動及服務。本政策適用於 EEA 內的所有辦公室及部門，包括但不限於海岸帶管理辦公室、執法與環境警察辦公室、Massachusetts 環境政策法辦公室及技術援助辦公室。

EEA 的 LEP 服務將依據以下四項分析因素提供：(1) 可能受某項計畫、活動或服務影響的英語能力有限人士人數；(2) 英語能力有限人士接觸該計畫、活動或服務的頻率；(3) 該計畫、活動或服務對人們生活的性質及重要性；或 (4) EEA 可取得的資源。

V. 語言服務資源

州政府合約供應商

EEA 與多家州政府供應商 簽訂合約，為部長辦公室及其任何部門提供筆譯及口譯服務。EEA 已授予合約的PRF88 （外語口譯與筆譯服務）供應商名單包括但不限於：(i) Fox Translation Services；(ii) Language Bridge, LLC；(iii) Language Connections Inc.；(iv) The ESL & TOEFL Associates, LLC；(v) International Translation Company；(vi) Lionbridge Technologies LLC；以及 (vii) Baystate Interpreters, Inc.。

降低成本

EEA 將在適用情況下將文件標準化，以降低成本及翻譯需求。EEA 亦將透過行政體系語言服務協調員進行資訊共享，並集中管理口譯員或筆譯員服務，以取得成本優勢（即在較長期間內採購某一供應商的服務，而非逐一按專案採購）。此外，EEA 將使用語言識別卡（或稱「I Speak Cards」），以確定取得其計畫、活動及服務的英語能力有限人士所使用的語言。

通信文件

EEA 將在用於提供計畫、服務或活動相關資訊的文件上使用此通用標示。EEA 將以本州使用人數最多的五種語言提供語言服務，並可依要求提供其他語言的服務。此通用標示亦可納入通信文件或印刷及電子資料中，以評估所需的其他語言。

This document contains important information. Please have it translated immediately.

Es dokumentu ten informason inportanti. Pur favor, manda traduzi-l imidiatamenti.

В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа.

Este documento contiene información importante. Por favor, consiga una traducción inmediatamente.

تحتوي هذه الوثيقة على معلومات هامة. يُرجى ترجمتها فورًا.

Dokiman sa gen enfômasyon enpôtan. Tanpri fè yon moun tradwi l touswit.

Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurio inmediatamente.

Este documento contém informações importantes. Por favor, traduzi-lo imediatamente.

此文件含有重要信息。

请立即找人翻译。

본 문서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 본 문서를 즉시 번역하도록 하십시오.

Tài liệu này có chứa thông tin quan trọng. Vui lòng dịch tài liệu này ngay.

ເອກະສານສະບັບນີ້ບັນຈຂໍ້ ມູນອັນສຳຄັນ. ກະລຸ

ນາເອົາເອກະສານສະບັບນີ້ໄປແປເປອອກ ຢ່າງບ່ລ້ຊ້ຳ.

ឯក�ន�ន�នរព្ធ័ត៌�នដ៏សំ�ន់។

សូមបកបរប��ប�ាន់។

Ce document contient des informations importantes. Veuillez le faire traduire au plus tôt.

書面翻譯指南

翻譯文件時，工作人員必須遵循以下步驟：

- 確定受影響社區所需的翻譯語言。具有全州影響的專案應加入並翻譯上述標示。有關如何確定語言的詳細資訊，請參閱「語言服務申請程序」章節。
- 用於翻譯的文件應避免使用行業或技術術語，並應使用淺白英語。
- 將英語能力有限人士（LEP）關注的重要文件翻譯成使用人數最多的五種語言。重要文件係指載有機關計畫、活動及服務之關鍵資訊的文件，包括居民的資格權利。
- 工作人員必須提交「語言資源申請」表，並填妥所有必填欄位。提交後，行政體系語言服務協調員（LAC）將透過電子郵件跟進，以確認已收到申請。
- 行政體系 LAC 將申請提交給供應商後，工作人員有責任視需要直接與供應商協調，包括提供任何補充資訊及回覆問題，以確保及時且準確地完成服務。
- 任何口譯及筆譯服務申請均必須使用「語言資源申請表」提交。表格填妥並送出後，工作人員亦應透過電子郵件通知行政體系語言服務協調員（LAC），以確保服務獲得及時處理及協調。

現場活動口譯服務

EEA 應由合格口譯員為現場會議、活動及程序（包括社區參與會議及公開聽證會）提供

同步口譯。EEA 亦將視適當情況為其他計畫及活動提供口譯服務，並依要求提供其他語言的口譯服務，前提是該等服務能使英語能力有限人士有實質意義地參與該等會議、活動、計畫及活動。EEA 工作人員將確保針對時間較長的現場會議、活動及程序，每種語言至少安排兩名口譯員，以便輪流休息；此舉旨在防止因精神疲勞而造成錯誤。EEA 將在現場會議、活動或公開程序之前，為口譯員提供充分機會審閱相關資料。

美國手語（ASL）服務

EEA 應依要求提供美國手語（ASL）口譯服務。任何 ASL 服務申請均應透過 Massachusetts 聾人及聽力障礙人士委員會，至少於服務日期前兩週提出；除非屬緊急申請，否則不得晚於服務日期前兩天提出。請注意，在申請獲安排後，如欲避免被收取服務費用，取消申請最遲須於服務日期前兩個工作日辦理。申請 ASL 口譯員或 CART 服務提供者的程序，可參閱《能源與環境事務行政辦公室確保身心障礙人士具實質意義的服務取得政策》。

CART 服務

任何自我認定為「口語聾人」的人士將使用口語溝通或通訊無障礙即時翻譯（CART）。CART 是將口語內容逐字轉換為書面文字。CART 服務申請應透過 Massachusetts 聾人及聽力障礙人士委員會，至少於服務日期前兩週提出；除非屬緊急申請，否則不得晚於服務日期前兩天提出。EEA 不要求工作人員在提交採購 CART 或字幕口譯員服務的申請前取得事先核准。申請獲安排後，如欲避免產生服務費用，最遲須於服務日期前兩個工作日取消。申請 ASL 口譯員或 CART 服務提供者的程序，可參閱《能源與環境事務行政辦公室確保身心障礙人士具實質意義的服務取得政策》。

身心障礙人士具實質意義的服務取得

為身心障礙人士提供有效溝通之具實質意義的服務取得，其目的在於促進遵守聯邦反歧視法規，並確保具有視覺、言語、語言、聽力或其他障礙的人士能夠向 EEA 傳達資訊、與 EEA 溝通並從 EEA 接收資訊。為與身心障礙人士進行具實質意義的溝通，可能需要提供輔助工具及服務。身心障礙人士可能依其功能需求，需要不同的輔助設備或輔助科技，以取得語言及溝通服務。

EEA 將為失明或低視力人士提供螢幕閱讀器，並提供替代文字以描述螢幕閱讀器無法解讀的圖像，以及以點字提供書面資訊。EEA 亦將為聾人或聽力障礙人士提供 ASL 或 CART 服務。身心障礙人士的合理便利措施申請應提交予行政體系多元、公平與共融主管、行政體系 ADA 協調員兼反歧視協調員 Melixza Esenyie，能源與環境事務行政辦公室，100 Cambridge Street, Boston, MA 02114，電話：(617) 872-3270，電子郵件：Melixza.Esenyie2@mass.gov，或於此處提交：《能源與環境事務行政辦公室確保身心障礙人士 具實質意義的服務取得政策》。

ADA 與第508條合規合規

EEA 致力於確保其數位內容及線上服務可供所有人士使用，包括身心障礙人士。《美國身心障礙者法》第二篇適用於州政府及地方政府提供的所有服務、計畫及活動，包括透過線上及行動應用程式提供的服務、計畫及活動。為符合第二篇及本州《企業數位無障礙政策》，EEA 的數位內容，包括網站、電子文件、多媒體及社群媒體，必須符合《網頁內容無障礙指南》（WCAG）2.1 版 A 級及 AA 級，作為無障礙的最低技術標準。

此外，電子文件及通訊必須遵守本州《企業數位無障礙政策》所規定的指引及測試要求。

《企業數位無障礙政策》要求 EEA 確保員工完成規定的及特定職務所需的數位無障礙培訓，並將無障礙納入應用程式開發的專案規劃要求中。EEA 的數位無障礙義務亦延伸至第三方供應商：由供應商或簽約第三方提供的網頁及行動應用程式、網頁內容，以及補充教學或文件資料，亦必須符合 WCAG 2.1 版 A 級及 AA 級。EEA 將相應地把無障礙要求納入採購及合約中。

本政策中所稱「無障礙」，是指身心障礙人士能夠擁有與非身心障礙人士同等的機會取得相同資訊、參與相同互動、享受相同服務，且實現方式同等有效、融合統一，使用便利性實質相當，同時享有同等程度的安全保障與隱私保護。EEA 將依照本州的無障礙諮詢、教育與支援服務中心（ACCESS）以及科技服務與安全行政辦公室（EOTSS）的規範行事，以確保持續合規並不斷改進 EEA 的數位資產。

提供語言服務程序

EEA 工作人員必須確定本州使用人數最多的五種語言，以供公開會議口譯及重要文件筆譯之用。如全州性倡議或專案的公開會議需要口譯及筆譯，則應根據「Massachusetts 使用的語

言」地圖的資料，將重要文件翻譯成本州英語能力有限人士（LEP）使用人數最多的五種語言，並以這五種語言為會議提供口譯。

對於與具有全州影響的計畫、活動、服務或專案相關的外展與參與工作，EEA 必須根據「Massachusetts 使用的語言」地圖中最新可取得的資料，以使用人數最多的五種語言提供語言服務及翻譯資料，此外亦應提供任何其他依要求提供或經認定為確保有實質意義的服務取得所必需的語言。

對於特定地點之計畫、活動、服務或專案的外展與參與工作，EEA 必須以該地理區域內至少百分之五人口主要使用的語言提供語言服務及翻譯資料，最多提供五種語言。應提供任何其他依要求提供或經認定為確保有實質意義的服務取得所必需的語言。EEA 內的每個辦公室或部門均必須依其所適用的法規確定受影響的地理區域。如無此類法規，則應採用以下標準方法確定地理區域：(i) 對具有空氣相關影響的專案，應採用五英里半徑；以及 (ii) 對具有其他環境影響的專案，必須採用一英里半徑。

EEA 要求特定地點專案的書面資料及通知應在指定地理區域內分發，例如市政辦公大樓、公共圖書館、老年人中心及宗教場所。應在受影響社區能夠合理前往的地點進行分發，以確保其能夠有實質意義地取得有關該專案的資訊。

工作人員在確定所需語言服務的範圍時，必須視適用情況參考以下資源：

- EEA 的「Massachusetts 使用的語言」地圖；
- 市政府、社區組織、學校系統、醫療辦公室、宗教組織或其他可能有助於確定需要進一步外展之人口群體的社區組織；以及
- 任何其他可從公共來源取得、顯示個人英語能力為「低於非常好」的語言能力人口統計資料。

EEA 各機關及辦公室可選擇將僅在提出要求時才提供口譯服務的公開會議清單或類別提交 OEJE 審查及核准。某些類型的會議在語言服務資源有限或居民不會受到特定方式影響的情況下，可獲豁免而無需自動提供語言口譯。最終豁免會議清單或會議類別須經 OEJE 核准。

口譯員的專業能力

EEA 工作人員必須向上述供應商取得至少三份報價，以評估最優惠的費率及期限要求。為確保服務可靠，最佳做法是詢問供應商的專業領域（即專業或行業）以及口譯員為現場會議、活動及程序提供同步口譯的資格。口譯員必須證明其精通英語及另一種語言，並具備以這兩種語言傳達資訊的能力，同時熟練掌握適當的口譯模式（即逐步口譯、同

步口譯或 ASL）。同樣重要的是，口譯員必須熟悉與該計畫、活動或服務特有之任何專業術語或概念在兩種語言中的表達方式，以及受影響之英語能力有限人士所使用的任何特定詞彙或措辭。此外，口譯員必須：(i) 在其職務要求的範圍內，以與 EEA 工作人員相同的程度理解並遵守保密及公正規則；以及
(ii) 理解並遵守其作為口譯員的角色，不得偏離該角色而擔任法律顧問、工程師、社區專家或其他角色。

申請文件翻譯

EEA 工作人員應採取上述步驟，以確保英語能力有限人士能夠有實質意義地取得計畫、活動或服務。如可行，EEA 工作人員必須確保公開會議的重要文件譯文至少在公開活動前14天可供取得，以確保資訊及時送達目標受眾，從而促成有實質意義的社區參與。

VI. 使用人工智慧（AI）工具提供語言服務

EEA 目前不使用 AI 或其他數位服務處理其文件翻譯需求。然而，EEA 願意審慎探索 AI 驅動的解決方案如何能夠支援我們擴大語言可及性的努力，並補充人類專業知識。未來任何 AI 工具的使用，均將以我們對準確性的承諾以及我們所服務之本州居民的需求為指導原則。

VII. 實施

本 LAP 應在可用資源範圍內全面實施，以體現 EEA 致力於確保所有 Massachusetts 居民均能公平取得資訊及資源，並能有實質意義地參與計畫及活動的承諾。
對工作人員而言，本計畫將資源及培訓集中化，並概述英語能力有限人士有實質意義地取得服務的標準。EEA 的 LAP 致力於透過實施以下指南，確保所有人均能有實質意義且公平地參與：

行政體系語言服務協調員

行政體系語言服務協調員 Caroline Lemoine（環境正義副主任），電話：(857) 378-1703，電子郵件：caroline.lemoine2@mass.gov，負責實施本計畫並確保其符合相關規定。EEA 語言服務協調員的職責包括：

- 每季進行工作人員培訓；
- 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，以反映相關英語能力有限人口的最新資訊；
- 與利害關係人進行諮詢；以及
- 協調 EEA 語言服務工作小組。

行動步驟

行政體系語言服務協調員將為負責替其各自計畫、部門或辦公室安排語言服務的人員制定語言服務培訓。行政體系語言服務工作小組將協助制定培訓內容並提出適當建議。

將採取合理措施，以確保相關工作人員接受有關 LAP、《1964年民權法》第六章、第615號行政命令以及申請語言服務內部程序的適當培訓。培訓內容可能包括但不限於：

- 與英語能力有限人士及電話口譯員有效合作；
- 文化能力
- 有效且有實質意義的公眾參與；
- 取得語言服務所需資源的程序；以及
- LAP 的實施。

LAP 將：

- 在內部公布，供所有員工查閱；
- 納入新進員工入職培訓；
- 向管理層介紹，使其充分知悉並理解 LAP，以強化本計畫的重要性，並確保工作人員予以實施；以及
- 向與公眾接觸的 EEA 工作人員介紹，使此類工作人員接受培訓，能夠與英語能力有限人士及電話口譯員有效合作。

語言服務需求評估

行政體系語言服務協調員將制定需求評估。需求評估將：

- 確定並說明該機關所提供各項計畫、活動及服務的性質及重要性，以協助確定服務提供的優先順序，確保英語能力有限人士能夠取得相關服務；
- 將從美國社區調查（ACS）、「Languages Spoken in Massachusetts」地圖或透過與社區利害關係人諮詢收集資料，以確定 EEA 所服務人口的語言構成，並考量資料是否顯示任何特定語言群體未獲得服務或代表性不足；以及
- 確定機關與公眾之間的所有接觸點，以及取得服務及計畫時所有潛在的語言或語言相關障礙。

行政體系語言服務協調員將協調與語言服務工作小組每兩個月舉行一次會議，以傳播資訊，並分享經驗教訓及最佳實務，以實施 EEA 的 LAP。

VIII. 網站內容

網站內容

EEA 網站內容將定期進行審查及修改，以便將重要資訊翻譯成上述「語言服務需求評估」中確定的使用人數最多的五種語言。

社群媒體平台

EEA 將利用其社群媒體平台提供重要資訊的譯文，並增加向英語能力有限人口傳遞的訊息。EEA 將利用其環境正義與公平辦公室的每月電子報以及 EEA 的 X（原稱 Twitter）頁面發布及分享重要資訊。

重要文件翻譯

重要文件載有關於機關計畫、活動及服務的關鍵資訊，包括居民的資格權利；該等資訊雖以英語提供，但可能使非英語使用者及英語能力有限人士無法公平且有實質意義地取得相關資訊及服務。重要文件可能包含取得計畫或參與活動所必需的關鍵資訊，包括但不限於同意書及申訴表格、線上及紙本服務申請表、資料登記表、與服務資格有關的通知、與服務減少或終止有關的通知、申訴通知、告知英語能力有限人士可獲得免費語言服務的通知、法律規定的文件，以及有關語言口譯及協助可用性的通知。必要時，EEA 將向各機關提供財務支援，以便其為重要文件提供專業且具文化適切性的翻譯。

IX. 語言服務計畫的監測與審查

EEA 將至少每兩年審查、修訂、公布並實施其計畫，並在適當情況下持續評估是否有必要變更服務、計畫或活動，以確保非英語使用者及英語能力有限人士（LEP）能夠持續且公平地取得相關服務。為確保利害關係人參與本計畫的修訂及進一步發展，EEA 將與向其服務人口提供服務的社區組織進行諮詢。EEA 亦將在提供語言協助服務後提供問卷調查，以蒐集對所提供語言協助服務之準確性及品質的意見回饋。此外，在進行審查時，EEA 將考慮評估：

- 服務區域內，或機關所影響或接觸之英語能力有限人口的人口結構或語言需求是否有任何重大變化；
- 資源的可用性；
- 工作人員申請口譯及筆譯需求協助的程序；
- 培訓工作人員實施本計畫的程序；
- 現行計畫是否滿足英語能力有限人口的需求；以及
- 向英語能力有限人口提供的活動或服務類型。

指定的行政體系語言服務協調員將監測本計畫以及 EEA 管轄下各機關（包括任何附屬機關）之計畫的成效。行政體系語言服務協調員將每季協調召開一次由 EEA 各機關語言服務協調員參加的會議，以評估各項計畫的實施情況。

X. 申訴

EEA 持續致力於改進 EEA 語言服務計畫（LAP）的制定及實施。EEA 對公眾的詢問及申訴進行全面調查、採取必要的糾正措施，並向申訴人提供回饋及進行溝通。如果您認為自己在 EEA 的某項計畫或活動中受到歧視，您可以聯絡下方所列的反歧視協調員，或造訪我們的網站，以瞭解如何以及向何處提出歧視申訴。

透過電子郵件：
Melixza.Esenyie2@mass.gov

透過普通郵件、親自遞送或隔夜快遞服務：

Melixza G. Esenyie
反歧視協調員
能源與環境事務行政辦公室
100 Cambridge Street, Boston, MA 02114

如對本 LAP 有任何疑問，您可以聯絡 EEA 語言服務協調員：

Caroline Lemoine
環境正義對外事務副主任
行政體系語言服務協調員
能源與環境事務行政辦公室
100 Cambridge Street, Suite 900
Boston, MA 02114
Email: caroline.lemoine2@mass.gov

任何與本計畫實施有關的問題，或任何與其適用有關的申訴，均可提交至州長機會與服務取得辦公室，電子郵件為Eduardo.morenomendez@mass.gov 或 govcommunityaffairs@mass.gov，以供審查並採取適當行動。