

能源與環境事務總處



語言無障礙計畫

目錄

秘書長辦公室	3
海岸區域管理辦公室	
馬薩諸塞州環境政策法案辦公室	
馬薩諸塞州技術援助辦公室	
公用事業部門	17

秘書長辦公室
語言無障礙計畫

秘書長辦公室 使命宣言

[能源與環境事務總處 \(EEA\)](#) 致力於保護、留存並增進馬薩諸塞州的環境資源，同時確保本州居民走向清潔能源的未來。透過開放空間管理、環境資源保護及清潔能源的推廣，EEA 不懈努力，使馬薩諸塞成為一個適宜居住、工作及養育家庭的人間福地。

[馬薩諸塞州海岸區域管理辦公室 \(CZM\)](#) 的宗旨是透過規畫、公眾參與、教育、研究和健全的資源管理，在人類活動對沿岸及海洋資源的影響與保護之間尋求平衡。

[馬薩諸塞州環境政策法案 \(MEPA\)](#) 負責審查各類專案所帶來的環境影響，該等專案須要在州機構及特定市政當局的「機構行動」（例如許可證、土地轉讓或財政援助）下實施。MEPA 審查流程的目的在於在機構行動開始之前，為公眾提供有意義的機會以審查潛在的環境影響。

[馬薩諸塞州技術援助辦公室 \(OTA\)](#) 是一個非監管機構，為馬薩諸塞州的製造商和企業免費提供保密式技術援助，以協助其進行減毒使用、污染防治及資源保護。

定義

英語水平有限人士 (LEP)：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。LEP 人士包括聾啞及聽障人士。

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。

重要文件：重要文件係指含有關於機構專案、活動、服務（包括居民資格權利）之關鍵資訊的文件，該等文件以英語提供，可能會拒絕非英語使用者及英語水平有限者公平及有意義地獲取。重要文件可能包含用於參與專案或活動至關重要的資訊，包括但不限於：同意書及投訴表、線上及紙質服務申請表、登記表、服務資格通知函、關於減少或停止服務的通知函、申訴通知、告知 LEP 人士有免費語言服務的通告、法律要求的文件，以及關於語言翻譯和輔助服務的獲取通知。

環境正義人群：(A)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%；或者(B)由秘書長根據法律指定社區的一部分作為環境正義人口所屬的地理區域。

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¹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。

人口普查區：人口普查區是指美國人口普查局在收集全國各地居民資訊時所使用的地區劃分。整個國家被分為若干個人口普查區，每個普查區都有關於當地居民的不同資訊，包括所使用語言的資訊。

¹ 在不增添或刪減意義的情況下，準確且完整地解釋。

² 麻塞諸塞州能源與環境事務執行辦公室（EEA），《能源與環境事務執行辦公室的环境正義政策》（「EJ 政策」，2021 年更新），第 4 頁，參見 <https://www.mass.gov/doc/environmental-justice-policy6242021-update/download>。

I. 介紹

馬薩諸塞州能源與環境事務總處 (EEA) 承諾讓英語水平有限 (LEP) 人士以更便捷的方式在更大程度上獲取其專案、活動和服務。EEA 製訂了此語言無障礙計畫 (LAP 或「計畫」)，旨在消除障礙並確保 LEP 人群以有意義的方式獲取服務、專案和活動。EEA 至少每兩年審閱並更新此 LAP 一次，確保其持續滿足社區需求並遵守第 615 號行政命令。

II. 宗旨

此計畫的宗旨是確保所有英語水平有限之人士能夠公平且有意義地獲得 EEA 開展的所有服務、計畫、活動和資料，且不會產生直接費用。EEA 承諾向 LEP 人士提供服務，並視其為自身使命的一部分。EEA 將與其各機構合作，每個機構都正在製訂自己的 LAP，以確保秘書處全面遵守 615 號行政命令，即要求每個機構都擁有 LAP。

EEA 的 LAP 目標是 (i) 改進全州對於語言水平有限人士提供的服務、計畫和活動的質量和獲取方式；(ii) 減少向語言水平有限的合格人士提供州服務/計畫時可能存在的差異和延遲；以及 (iii) 提高機構效率和公眾滿意度。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，聯邦 13166 號行政命令，州反歧視法案，526 號行政命令及 615 號行政命令。

此 LAP 將消除 LEP 人士的語言障礙，便於他們更廣泛地享有現有服務。LAP 也將確保所有工作人員都接受教育，了解如何以最好的方式幫助 LEP 人士使用這些資源。EEA 將確保任何針對英語使用者開展的機構服務、計畫或活動，也將以公平且及時的方式，向 LEP 人士開放並提供語言支援。

III. 政策與適用範圍

EEA 的政策是以公平且有意義的方式，讓 LEP 人士能夠獲取州服務、計畫和活動的參與權。此項政策適用於 EEA 的所有辦公室和部門，包括但不限於海岸區域管理辦公室、執法和環境警署、馬薩諸塞州環境政策法案辦公室和技術援助辦公室。

EEA 的 LEP 服務將以四個分析因素作為指導：(1) 受計畫、活動和服務影響的 LEP 人數 (2) LEP 人士參與該專案、活動和服務的頻率 (3) 該專案、活動和服務對人們生活的性質和重要性，(4) EEA 可用的資源。

IV. 語言無障礙資源

州承包商

EEA 與多家州政府供應商簽約，為秘書長辦公室及其任何部門提供翻譯和口譯服務。EEA 已經批准的 [PRF75](#)（外語口譯和翻譯服務）供應商清單包括但不限於 (i) Fox 翻譯服務；(ii) Language Bridge, LLC；(iii) 波士頓大主教區天主教慈善局；(iv) The ESL & Toefl Associates, LLC；(v) 國際翻譯公司；和 (f) Baystate Interpreters, Inc.，員工可以從州政府合同清單中採購任意供應商，但如果 EEA 之前未授予該供應商合約，則可能需要在 COMMBUYS 中完成報價申請 (RFQ) 流程。

減少費用

EEA 將會在適用情況下對文件進行標準化，以降低成本和翻譯需求。EEA 還將透過秘書辦公室語言無障礙協調員共用資訊，並集中管理口譯或翻譯服務以實現成本優勢（針對長期專案採購供應商服務，而非按照單獨專案）。此外，EEA 將使用語言識別卡（或稱為「I Speak 卡」）來確定獲取專案、活動和服務的 LEP 人士所使用的語言。例如，某些「I Speak 卡」會以多種語言（共 38 種）寫有「如果您會讀或說英文，請核選此方塊」文字，可於[此處](#)下載。

通訊

EEA 將使用此通用標籤來提供有關計畫、服務或活動的文件。EEA 將提供至少英聯邦使用最為普遍的五種語言的語言服務，並根據需求提供其他語言服務。此通用標籤也可以包含在書信或印刷及電子材料中，以評估需要的其他語言。

This document contains important information. Please have it translated immediately.	Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurlo immediatamente.	ເອກະສານສະບັບນີ້ ບັນຈຸຂໍ້ມູນສຳຄັນ. ກະລຸນາເອົາເອກະສານສະບັບນີ້ໄປແປອອກຢ່າງບໍ່ລີ້ຊ້າ.
В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа.	Este documento contém informações importantes. Por favor, traduzi-lo imediatamente.	ឯកសារនេះមានຂໍ້ມູນທີ່ສຳຄັນ ຢູ່ພາຍໃນ ມາດຕະການ ນີ້.
Este documento contiene información importante. Por favor, consiga una traducción inmediatamente.	此文件含有重要信息。請立即找人翻譯。	ສູ່ຍອກນີ້ ມີຂໍ້ມູນສຳຄັນ ຢູ່ພາຍໃນ ມາດຕະການ ນີ້.
تحتوي هذه الوثيقة على معلومات هامة. يرجى ترجمتها فوراً.	본 문서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 본 문서를 즉시 번역하도록 하십시오.	Ce document contient des informations importantes. Veuillez le faire traduire au plus tôt.
Docikman sa gen enfòmasyon enpòtan. Tanpri fè yon moun tradwi l touswit.	Tài liệu này có chứa thông tin quan trọng. Vui lòng dịch tài liệu này ngay.	

書面翻譯指南

當翻譯文件時，譯員必須遵守以下步驟：

- 確定受影響社區需要哪種語言的翻譯。對於範圍覆蓋全州的專案，應該在文件中插入上述標籤並翻譯，有關如何確定語言的說明，請參見「申請語言服務協定」部分。
- 翻譯檔應避免使用行業或技術術語，並應使用通俗易懂的英語。
- 將重要文件翻譯成對 LEP 人士來說最重要的五種語言。重要文件係指包含機構計畫、活動和服務的關鍵資訊的文件，其中包括居民的資格權利。
- 請將需要翻譯的材料以 Word 文件的形式發送給在州立合約供應商名單上的供應商，以請求報價。建議工作人員尋求至少三（3）家州立合約供應商的報價，以評估哪家供應商提供最優惠的價格，並能夠符合適用的截止日期。
- 供應商合約資訊位於 [PRF75 州立合約](#)。

現場活動口譯服務

EEA 應指派合格口譯員對現場進行的會議、活動及程序（包括社區參與會議和公眾聽證會）提供同步口譯。EEA 還將根據適當情況為其他專案和活動提供口譯服務，並在收到申請的情況下提供額外的語言服務，前提是這些服務能夠使英語水準有限 (LEP) 的人士有意義地參與到這些會議、活動、項目和活動中。EEA 工作人員將確保為時間較長的現場會議、活動和程序，每種語言至少配備兩名口譯員，以便於他們輪流休息；此舉是為了防止因精神疲勞而導致的翻譯錯誤。EEA 將為口譯員提供充分的機會，在現場會議、活動和程序開始之前使其充分閱讀材料。

ASL 服務

如有需要美國手語翻譯，除非是緊急情況，否則應至少在服務日期前兩週透過馬薩諸塞州聾啞及聽障人事務委員會提出申請，並且不得晚於服務日期前兩天。EEA 不要求工作人員在提交採購手語翻譯員的要求之前徵得事先批准。請注意，填寫申請後，若要取消服務，需在服務日期前不超過兩個工作日內取消，以避免收取服務費用。有關申請 ASL 口譯員或 CART 供應商的流程，請參閱[此處](#)。

CART 服務

任何自認為是「口語障礙」的個人均可使用口頭溝通或即時通訊文字翻譯 (CART)。CART 是口語即時轉寫成書面文字的逐字翻譯。如有需要 CART 服務，除非是緊急情況，否則應至少在服務日期前兩週透過馬薩諸塞州聾啞及聽障人事務委員會提出申請，並且不得晚於服務日期前兩天。EEA 不要求工作人員在提交採購 CART 或字幕翻譯員的要求之前徵得事先批准。提交申請後，若要取消服務，需在服務日期前不超過兩個工作日內取消，以避免產生服務費用。有關申請 ASL 口譯員或 CART 供應商的流程，請參閱[此處](#)。

殘障人士有意義的獲取

為殘障人士提供有意義的有效溝通之目的，在於促進遵守聯邦非歧視法規，確保有視力、言語、語言、聽力或其他缺陷之殘障人士能夠向 EEA 傳達資訊、進行溝通並接收資

訊。若要有意義地與殘障人士溝通，可能需要輔助措施和服務。殘障人士可能需要不同的輔助設備或輔助技術來實現語言和溝通，具體視其功能需求而定。

EEA 將為視障或低視力人群提供屏幕閱讀器，以及用於描述屏幕閱讀器無法解釋的圖像的替代文字以及盲文書面資訊。EEA 還將為聽障人士提供 ASL 或 CART 服務。針對殘障人士的合理便利設施需求，應向秘書處多元化、公平與包容主管、秘書處 ADA 協調員，及非歧視協調員 Melixza Ensenyie，能源與環境事務總處提出，地址 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114，電話 (617) 872-3270，郵箱 Melixza.Esenyie2@mass.gov 或點選 [此處](#)。有關確保殘障人士有效溝通及無障礙出入的 EEA 政策，請查閱這裡。

尋求語言服務的流程

EEA 工作人員須確定在英聯邦中最常使用的五種語言，以便進行公開會議的口譯和重要文件的翻譯工作。如果全州倡議或專案的公共會議需要口譯和翻譯服務，則應將重要檔和會議內容翻譯成該州內英語水準有限 (LEP) 人群最常使用的五種語言，這些語言的選擇依據是美國社區調查 (ACS) 資料或其他合適的資料來源。對於那些非特定地點、沒有固定位址或連續分佈的專案，所有檔應翻譯成在該專案周邊四分之一英里範圍內，至少占該區人口百分之五且被認定為英語水準有限的人群所使用的任何語言。同樣，會議也應提供相應的語言口譯服務，以確保這部分人群能夠理解和參與。其他語言則按需提供。對於特定地點的專案，EEA 將檢查項目所在地區的相關人口普查區。EEA 將確定專案的有效地理範圍內所有人口普查區。工作人員將評估這些人口區，確定被認為是英語水準有限，且至少占當地人口百分之五的人群所說的語言。EEA 要求向市政府、公共圖書館、長者活動中心和指定地區內的宗教場所提供特定地點專案的公共通知副本。

- 美國社區調查可透過美國人口普查局獲取。
- 任何可透過公共來源獲得的人口統計資料，顯示個人英語能力「水平不佳」；
- EEA EJ 地圖查看器（州級）；和
- 社區組織、學校系統、醫療機構、基於信仰的組織及其他基於社區的組織經常能協助確認需要進一步外展的族群。

口譯員資質

EEA 工作人員必須從上述供應商那裡獲得至少三份報價，以評估最佳價格和截止日期要求。為了確保可靠的服務，最佳做法是詢問供應商的專業領域（即，領域或行業）以及口譯員提供現場會議、活動和程序同步口譯的資格。口譯員必須展示英語及另一種語言的資訊傳達能力，並且精通適當的口譯模式（即，連續、同步或 ASL）。同樣重要的是，口譯員需了解兩種語言中任何特定於該專案、服務或活動的專業術語或概念，以及受影響之 LEP 人士使用的任何特殊詞彙或表達方式。此外，口譯員必須：(i) 與 EEA 工作人員同等程度地理解並遵守保密和公正原則，並在其職位所需範圍內，(ii) 理解並堅持作為口譯員的角色，而不偏離成為法律顧問、工程師、社區專家或其他角色。

要求文件翻譯

EEA 工作人員應該按照上述步驟，確保 LEP 人士能夠以有意義的方式參與計畫、活動或服務。在可行的前提下，EEA 工作人員必須確保至少在公共活動前 14 天可以獲取公共會議的重要文件翻譯，以確保資訊及時送達目標觀眾，從而實現有意義的社區參與。

V. 實施

此 LAP 將得到全面實施，體現 EEA 致力於確保所有麻塞諸塞州居民都能平等地獲取資訊和資源，並能夠有意義地參與各項計畫和活動的承諾。

對於工作人員來說，該計畫集中了資源和培訓，並概述了為 LEP 人士提供有意義獲取的標準。EEA 的 LAP 力求透過實施以下指導方針確保所有人都能夠有意義且公平地參與：

秘書處語言服務協調員

秘書處語言服務協調員，Caroline Lemoine，環境正義副執行官，電話 (857) 378-1703，或郵箱 caroline.lemoine2@mass.gov，負責實施此計畫並確保其合規性。EEA 語言無障礙協調員的職責包括：

- 每季度執行一次員工訓練；
- 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，以反映有關 LEP 人士的最新資訊；
- 諮詢利害關係人；以及
- 主持 EEA 的語言服務工作小組。

行動步驟

秘書處語言無障礙協調員將為負責為各自專案、部門或辦公室安排語言無障礙服務的人員制定語言無障礙訓練。秘書處語言無障礙工作小組將協助開發訓練內容並提供適當的建議。

採取合理步驟，確保適當工作人員接受與 LAP、A&F 公告第 16 號政策及申請語言無障礙服務內部流程相關的適當訓練。訓練包括但不限於：

- 有效地與 LEP 人士及電話口譯員合作；及
- 實施 LAP。

LAP 將：

- 於內部張貼，展示給所有員工；
- 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，強化該計畫的重要性，並確保工作人員落實執行；以及
- 向與公眾接觸的 EEA 工作人員介紹，以便該等工作人員接受訓練後能與 LEP 人士及電話口譯員進行有效合作。

語言服務需求評估

EEA 的語言無障礙協調員將制定需求評估。需求評估將：

- 識別並描述機構提供的各項服務、活動和專案的性質及重要性，以幫助確定確保為 LEP 人士提供語言無障礙服務的優先順序；
- 收集 EEA 服務人群的語言結構資料，並考慮資料是否表明任何特定語言群體未獲得服務或代表性不足；以及
- 確定機構與公眾之間的所有聯繫點，以及服務和計畫中所有潛在的語言或語言相關障礙。

EEA 的語言無障礙協調員將每兩個月與語言無障礙工作團隊召開一次會議，以傳達資訊，分享經驗教訓和最佳做法，以實施 EEA 的 LAP。

VI. 網站內容

網站內容

EEA 網站內容將定期進行審查和修改，以便將重要資訊翻譯成前述語言服務需求評估中確定的需求最高的 5 種語言。

人工智慧和語言翻譯

網站及其內容，相對於某些以文字格式提供的重要文件，將包含適當的免責聲明，如[此處](#)所示。EEA 各機構將遵守資訊技術部門或 EEA 首席資訊官制定的政策，使用現有的基於網絡的服務或程序來翻譯網站內容，如[此處](#)所示。EEA 鼓勵民眾在需要時向我們的機構尋求額外的支援，以無償驗證自動翻譯內容的準確性。

社交媒體平台

EEA 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。EEA 將利用其與環境正義與公平辦公室的每月通訊，以及 EEA 的 X（前稱為 twitter）主頁來分享重要資訊。

重要文件翻譯

重要文件係指含有關於機構專案、活動、和服務（包括居民資格權利）之關鍵資訊的文件，該等文件以英語提供，但可能會拒絕非英語使用者及英語能力有限者公平及有意義地獲取。重要文件可能包含用於接觸專案或活動至關重要的資訊，包括但不限於：同意書及投訴表、線上線下服務申請表、登記表、服務資格通知函、關於減少或停止服務的通知函、申訴通知、告知 LEP 人士有免費語言服務的通告、法律要求的文件，以及關於語言翻譯和輔助服務的獲取通知。必要時，EEA 將為各個機構提供財務支援，以便為重要文件提供專業且符合文化觀念的翻譯。

VII. 語言無障礙計畫的監督與審核

EEA 將至少每兩年審查、修訂、公布並實施其計畫一次，並在適當情況下持續評估是否有必要調整服務、專案或活動，以確保非英語使用者和 LEP 人士能夠持續且平等地獲取。為了確保利害關係人持續參與計畫的修訂和進一步完善，EEA 將與為其人群提供服務的社區的基層組織進行磋商。EEA 在提供語言援助服務後，還將提供一份調查問卷，就所提供的語言援助服務的準確性和質量收集反饋意見。此外，在進行審查時，EEA 將考慮評估以下方面的變化：

- 機構所服務的地區或受影響人群中，在移民族群或語言需求方面的重大變化；
- 資源可用性；
- 工作人員申請口譯或翻譯協助的流程；
- 工作人員執行此計畫所需的訓練流程；
- 現有計畫是否能滿足 LEP 人群的需要；及
- 向 LEP 人群提供的活動或服務類型。

指定的秘書處語言無障礙協調員應監督本計畫的有效性，以及 EEA 監管範圍內每個機構（包括任何附屬機構）的計畫有效性。秘書處語言無障礙協調員將每季度與所有 EEA 機構的語言無障礙協調員召開會議，以評估各項計畫的實施情況。

EEA 將發布該語言無障礙計畫草案，進行 60 天的公眾意見徵詢，並將考慮所收到的所有意見，必要時將對其語言無障礙計畫草案進行修改。

VIII. 投訴

EEA 不斷努力改進 EEA 語言無障礙計畫的制定和實施。針對公眾諮詢和投訴，EEA 將進行全面調查，必要時實施糾正措施，並與投訴人反饋及溝通。如果您認為您在 EEA 計畫或活動中受到了歧視，您可聯絡下方非歧視協調員，或瀏覽我們的網站

<https://www.mass.gov/info-details/executive-office-of-energy-environmental-affairs-civil-rights-and-non-discrimination-policy-and-grievance-procedure> 進一步了解如何提交歧視投訴狀。

透過電子郵件提交：

Melixza.Esenyie2@mass.gov

透過普通郵件提交，手動送達或次日送達服務：

Melixza G. Esenyie
Non-Discrimination Coordinator
Executive Office of Energy and Environmental Affairs
100 Cambridge Street, Boston, MA 02114

若有任何關於此 LAP 的問題，敬請聯絡 EEA 語言無障礙協調員：

Caroline Lemoine
環境正義副執行官
秘書處語言服務協調員
能源與環境事務總處
100 Cambridge Street, Suite 900
Boston, MA 02114
電子郵件：caroline.lemoine2@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

