



Language and Communications Access (語言和通訊途徑辦公室 (LCA)¹)

語言和通訊途徑計劃 (英文縮寫LCAP)²

簡介

語言和通訊途徑辦公室的使命是創造有意義的參與途徑，為非英語語言 (LOTE) 的群體與個人以及殘障人士提供服務。OLCA 致力於確保各種語言與溝通背景的群體成為工作的障礙，而能在決策中發揮重要的核心作用。

目的

語言和通訊途徑辦公室 (OLCA) 已制定了語言和通訊途徑計劃 (英文縮寫LCAP)，旨在定義由 OLCA 採用的規範和流程，以確保那些非英語語言人士和/或殘障人士能夠隨時隨地都能切實有效地獲得 OLCA 的各種服務、專案和活動。

「非英語語言人士」(英文縮寫LOTE) 的定義

閱讀、書寫、說或聽英語水準有限的人，並且具有資格通過某種特定類型的服務、福利或互動來得到協助的人³。

殘障人士的定義

殘障人士指身理或心理有障礙者，其障礙嚴重限制了一項或多項日常活動能力。主要的生活活動可能包括但不限於：看、聽、吃、睡、行走、站立、提舉、彎腰、說話、呼吸、學習、閱讀、集中注意力、思考、交流和工作。

¹ 這是部門名稱翻譯的初稿。我們希望與波士頓社區攜手合作，持續完善這一譯文。我們誠摯地歡迎並感謝大家對這一譯文提出回饋意見。如欲聯絡本辦公室，請傳送電子郵件至 lca@boston.gov

² 為了確保各部門的所有服務均達到無障礙標準，我們正在與所有部門一起不懈努力。如果您對本部門計畫的任何方面有疑問或回饋意見，請聯絡：LCA@Boston.gov

³ **非英語語言條款：**本政策使用「非英語語言」(LOTE) 這一表述，而非美國住房及城市發展部 (HUD) 所用的英語水準有限 (LEP) 這一表述。





該計劃將每兩年更新一次，並包括以下幾個部分：

1. 在波士頓市的語言標準及數據中，被定義為「非英語語言人士」（LOTE）或殘障人士的人數。
2. LOTE或殘障人士最有可能使用的項目。
3. 重要項目和服務的普及性。
4. 提供給LOTE和殘障人士的資源。
5. 重要文檔。
6. 提交語言支持與溝通服務的投訴。

(1) 在波士頓市的語言標準及數據中，定義為「非英語語言人士」（LOTE）或殘障人士的人數

波士頓市民中有110,376人，即市民總數的16.9%，英語並非母語，並在英語的聽、說、讀、寫或者理解英語方面有需要協助的地方。總體而言，自認有聽力障礙的居民有15,886人，占波士頓人口的2%；有視力障礙的居民有15,861人，也佔波士頓人口的2%。詳情請參閱[波士頓市的語言人口統計數據報告](#)和[有障礙人口統計數據報告](#)。如需用不同語種查看此報告，請訪問網站：

boston.gov/lca。

波士頓市政府主辦的活動和市政府文件和資訊將遵循以下的語言標準。

全市範圍內的民眾互動

市政府將使用以下語言提供多種語種的通知，告知民眾，人人都可以要求市政府提供口譯服務。有重要資訊的全市範圍內的活動必須提供美國手語翻譯（ASL）服務。市政府各部門皆可諮詢語言和通訊途徑辦公室（LCA）和殘障人士委員會（Disabilities Commission）以獲得具體指導意見。

1. 西班牙文（拉丁美洲）
2. 簡體中文



B

3. 繁體中文
4. 海地克里奧爾語
5. 越南文
6. 佛得角克里奧爾語
7. 葡萄牙語（巴西）
8. 俄羅斯語
9. 阿拉伯語（標準）
10. 法語（歐洲）
11. 索馬里語

重要文檔/資訊：

波士頓市必須將重要文檔和重要資訊翻譯為下述語種：

- 西班牙文（拉丁美洲）
- 簡體中文
- 繁體中文
- 海地克里奧爾語
- 越南文
- 佛得角克里奧爾語
- 粵語
- 葡萄牙語（巴西）
- 俄羅斯語
- 阿拉伯語（標準）
- 法語（歐洲）
- 索馬里語

鄰里社區活動：

波士頓市將根據以下語言為特定社區舉辦的波士頓市活動提供口譯和翻譯服務。

- 奧斯頓（Allston）：中文
- 后灣區（Back Bay）：無
- 燈塔山（Beacon Hill）：無



B

- 布萊頓 (Brighton)：中文、西班牙文、俄羅斯語和葡萄牙文
- 查爾斯頓 (Charlestown)：中文
- 唐人街 (Chinatown)：中文
- 多爾切斯特 (Dorchester)：西班牙文、越南語、海地克里奧爾語和佛得角克里奧爾語
- 市區 (Downtown)：中文
- 東波士頓 (East Boston)：西班牙文
- 芬威 (Fenway)：中文
- 海德公園 (Hyde Park)：西班牙文和海地克里奧爾語
- 牙買加平原 (Jamaica Plain)：西班牙文
- 長木區 (Longwood)：西班牙文
- 馬塔潘 (Mattapan)：海地克里奧爾語和西班牙文
- 傳教山 (Mission Hill)：西班牙文
- 北端 (North End)：無
- 羅斯林代爾 (Roslindale)：西班牙文和海地克里奧爾語
- 羅克斯伯里 (Roxbury)：西班牙文、佛得角克里奧爾語和海地克里奧爾語
- 南波士頓 (South Boston)：無
- 南波士頓濱水區 (South Boston Waterfront)：無
- 南區 (South End)：中文和西班牙文
- 西區 (West End)：無
- 西羅克斯伯里 (West Roxbury)：海地克里奧爾語

(2) LOTE人士或殘障人士最有可能使用的項目和服務

波士頓市語言和通訊途徑辦公室透過革新市府政策、計畫和做法，全力推進其宗旨，以確保每一位市民都能完全享受到波士頓市提供的各項資源。據此，本辦公室並未設立直接對民眾服務的方案。





下表列出了「非英語語言人士」（LOTE）或殘障人士最有可能接觸的各部門的分部及其所提供的各種項目和服務。

分部	服務方案
便利安排	本辦公室為所有 波士頓市部門 提供視訊遠端口譯（口譯員透過網路攝影機進行現場口譯）及電話口譯服務，以便在短時間內為來訪或致電到任何部門取得城市服務或資訊的民眾提供口譯員。
投訴流程	語言和通訊途徑辦公室 (OLCA) 負責監督口譯（口語和手語）、翻譯與輔助技術，以確保波士頓市的每個部門都能為所有民眾提供無障礙服務。如果您認為您沒有獲得您所需要的無障礙的語言服務，請填寫此表提交投訴。 您可以匿名提交。請注意，如果沒有您的聯絡資訊，我們將無法追蹤您的投訴。如有問題或需要支援，請聯絡我們：lca@boston.gov 或撥打：617-635-3414。親自前往：1 City Hall Square, Room 817, Boston, MA 02201
瞭解您的權利	OLCA 努力確保民眾瞭解他們獲得服務的權利。為達到此目的，本辦公室使用的方法包括電子標誌（例如：在全市的電子螢幕）、實體標誌以及便利安排通知與語言服務通知 (Babel notice)。

正如語言和通訊途徑計劃中所述，這些專案的目標是確保以上所列舉的人在辦事的過程中都能獲得無障礙的語言服務。





(3) 對於重要專案和服務的普及性

本辦公室將與語言和通訊途徑辦公室密切合作，依循他們的指導意見，確保無障礙地了解參與各項活動、資訊、服務和重要專案。

(4) 提供給非英語語言人士（LOTE）和殘障人士的資源

波士頓市是聯邦援助的受益者。因此，本市有責任減少語言和溝通障礙，以確保人們獲得切實有效的各種政府服務和專案。對於本市提供的各種服務、資訊、專案和活動，每個部門都有責任為翻譯、口譯和輔助性技術付費。具體如下：

- ☐ 口譯：現場、電話和視頻遠端口譯
- ☐ 手語翻譯
- ☐ 重要文檔和重要信息的翻譯
- ☐ 書面材料的翻譯
- ☐ 通訊訪問即時翻譯 (CART)
- ☐ 輔助技術
- ☐ 同傳設備

(5) 重要文檔

2023 年，語言和通訊途徑辦公室 (OLCA) 開始審查其管理專案中使用的各種表格、信函和文檔，並確定那些被視為重要的文檔。語言和通訊途徑辦公室 (OLCA) 將在資源允許的情況下翻譯成重要文檔。尚未翻譯的重要文檔將包含語言服務通知 (Babel notice)。該通知給民眾提供了聯繫資訊，以便請求政府提供免費翻譯。請查看本市以下重要文檔：

重要文檔清單



B

文件標題	翻譯	無障礙 可用格式：
LCA 手冊 這本手冊介紹了本部門的使命：即建設一個人人共享的城市。我們讓來自不同背景的人都能獲得這個城市提供的服務，並在做決策時發揮重要作用。	• English 英語 • Español/Spanish 西班牙文 • Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole 克里奧爾語 • 繁體中文/ Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese 越南語 • Kriolu /Cabo Verdean Creole 克里奧爾語 • Français/ French 法語 • Af Soomaali/Somali 索馬里文 • 簡體中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese 葡萄牙語 • Русский/ Russian 俄羅斯語 • العربية/Arabic 阿拉伯文	▪ 大字體 ▪ 其他無障礙格式：美國手語 (ASL)
投訴流程 語言和通訊途徑辦公室 (OLCA) 負責監督口譯（口語和手語）、翻譯與輔助技術，以確保波士頓市的每個部門都能為所有民眾提供無障礙的語言服務。如果您認為您沒有獲得您需要的無障礙的語言服務，請填寫此表提交投訴。	線上投訴： 親自投訴(郵寄或本人帶到本辦公室)：	



B

您可以匿名提交。但請注意，如果沒有您的聯絡資訊，我們將無法追蹤您的投訴。如有問題或需要支援，請聯絡我們：lca@boston.gov 或撥打：617-635-3414。或親自前往：1 City Hall Square, Room 817, Boston, MA 02201		
瞭解您的權利 波士頓市政廳提供免費的口譯服務、市府文件翻譯及殘障人士便利安排服務。		大字體
人口統計資料報告 - 語言 這份文件包含波士頓市主要語言標準，這些標準適用於全市民眾互動、重要文件及重要資訊。該文件還列出波士頓市每個鄰里區所有 5 歲以上的居民總數，以及符合鄰里區語言便利服務門檻的所有語言。市府將亦為市府主辦的鄰里區活動提供所需的語言的口譯與筆譯服務。		大字體
人口統計資料報告 - 殘障 這份文件包含對每個波士頓		大字體



B

這份文件包含波士頓市的每一個鄰里區的分析，依據每一個區裡被確定至少有一種殘障的居民的比例進行分類。資料包括該鄰里區的居民總人數、年長者（65 歲以上）人數，以及至少有一種殘障的年長者的比例。

(6) 提交語言和通訊途徑投訴

如果您認為自己被歧視了，您有權投訴。市政府不會因為你基於LOTE身份或殘障人士身份投訴，而對您採取報復行為。本部門將與語言和通訊途徑辦公室合作處理您的投訴事宜。

如何提交投訴：

- 現場：向我們索取一份您所需語種的[投訴表](#)。
 - [大字體版本](#)（英語版）
 - [Español/ Spanish-Versión en Letra Grande](#)
 - [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole -Vèsyon an gwo lèt](#)
 - [繁體中文/ Traditional Chinese -大號字印刷版](#)
 - [Tiếng Việt/ Vietnamese - Chữ In Lớn](#)
 - [Kriolu/ Cabo Verdean Creole - Versón na Letra Grandi](#)
 - [Français/ French -Version en gros caractères](#)
 - [Af Soomaali/ Somali- Daabacaada farta weyn](#)
 - [简体中文/ Simplified Chinese- 大号字印刷版](#)
 - [Português/ Brazilian Portuguese -Versão em Letra Grande](#)
 - [Русский/ Russian -Текст крупным шрифтом](#)





[العربية/Arabic-نسخة بالخط الكبير](#) ○

- 電子郵件：發送電子郵件至 LCA@boston.gov 提交投訴。
- 電話：撥打 617-635-3414 提交投訴。
- 郵寄：下載[投訴表格](#)，並郵寄至：
 - 1 City Hall Sq. #500
 - Boston, MA 02201
 - Language and Communications Access
 - Room 817
 - [Large Print Version](#)
 - [Español/ Spanish-Versión en Letra Grande](#)
 - [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole -Vèsyon an gwo lèt](#)
 - [繁體中文/ Traditional Chinese -大號字印刷版](#)
 - [Tiếng Việt/ Vietnamese - Chữ In Lớn](#)
 - [Kriolu/ Cabo Verdean Creole - Versón na Letra Grandi](#)
 - [Français/ French -Version en gros caractères](#)
 - [Af Soomaali/ Somali- Daabacaada farta weyn](#)
 - [简体中文/ Simplified Chinese- 大号字印刷版](#)
 - [Português/ Brazilian Portuguese -Versão em Letra Grande](#)
 - [Русский/ Russian -Текст крупным шрифтом](#)

[العربية/Arabic-نسخة بالخط الكبير](#) ○

- 填寫我們的線上投訴表格
 - [Español/ Spanish](#)
 - [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole](#)
 - [繁體中文 / Traditional Chinese](#)



Language and
Communications Access



- [Tiếng Việt/ Vietnamese](#)
- [Kriolu/ Cabo Verdean Creole](#)
- [Français/ French](#)
- [Af Soomaali/ Somali](#)
- [简体中文/ Simplified Chinese](#)
- [Português/ Brazilian Portuguese](#)
- [Русский/ Russian](#)

[Arabic/العربية](#) ○

