



Office of Police Accountability and Transparency (警察问责制和透明度 办公室 (OPAT)¹) 语言和沟通无障碍服务计划 (英文缩写LCAP)²

简介

警察问责制和透明度办公室 (OPAT) 负责调查对警察不当行为的投诉。OPAT 是波士顿市政府的一个部门，独立于波士顿警察局。本办公室确保波士顿警察局的内部事务审查程序公平且透彻。我们还审查波士顿警察局现有和拟议的政策和程序。

目的

警察问责制和透明度办公室已制定了语言和沟通无障碍服务计划(英文缩写LCAP)，旨在定义由 OPAT 采用的规范和流程，以确保那些说非英语的人士和/或残障人士能够随时随地都能切实有效地获得 OPAT 的各种服务、项目和活动。

“说非英语的人士” (英文缩写LOTE) 的定义

阅读、书写、说或听英语水平有限的人，并且有资格通过某种特定类型的服务、福利或互动来得到帮助的人³。

残障人士的定义

残障人士指身体或心理有障碍者，其障碍严重限制了一项或多项日常活动能力。主要的生活活动可能包括但不限于：看、听、吃、睡、行走、站立、提举、弯腰、说话、呼吸、学习、阅读、集

¹ 这是该部门名称的第一版翻译。我们希望与波士顿社区合作，不断改进这项翻译。我们诚挚地请求并鼓励您针对此翻译提供反馈。请发送邮件至 lca@boston.gov 联系我们的办公室。

² 我们始终致力于确保部门各项服务均具备无障碍特性，并与所有部门协作推进无障碍工作。如果您对本部门计划的任何方面有任何疑问或反馈，请联系：LCA@Boston.gov

³ “非英语语言”条款：虽然我们理解美国住房和城市发展部（HUD）使用了“英语水平有限 (LEP)”这一术语，但本政策改用“非英语语言 (LOTE)”这一术语。





中注意力、思考、交流和工作。

该计划将每两年更新一次，并包括以下几个部分：

1. 波士顿市关于自称是“说非英语的人士”（LOTE）或残障人士的语言标准及数据。
2. LOTE或残障人士最有可能使用的项目。
3. 重要项目和服务的可获取性。
4. 面向LOTE和残障人士的资源。
5. 重要文件。
6. 提交语言支持与沟通服务的投诉。

(1) 波士顿关于自称是“说非英语的人士” (LOTE)或残障人士的语言标准及数据

波士顿市民中有110,376人，即市民总数的16.9%，平常说的语言不是英语，并在说英语、读、写或者理解英语方面需要服务。总体而言，自认有听力障碍的居民有15,886人，占波士顿人口的2%；有视力障碍的居民有15,861人，也占波士顿人口的2%。详情请参阅[波士顿市的语言人口统计数据报告](#)和[有障碍人口统计数据报告](#)。如需用不同语种查看此报告，请访问网站：boston.gov/lca。

波士顿市政府主办的活动和市政府文件和信息将遵循以下语言标准。

全市范围内的居民互动

市政府将使用以下语言以提供多语种通知，告知居民，人人都可以要求市政府提供口译服务。若含有重要资讯的全市性活动，则必须提供美国手语翻译(ASL)服务。市政府各部门可咨询语言和沟通无障碍服务办公室（LCA）和残障人士委员会 (Disabilities Commission) 以获得具体指导意见。

1. 西班牙语（拉丁美洲）
2. 简体中文
3. 繁体中文
4. 海地克里奥尔语
5. 越南语
6. 佛得角克里奥尔语



B

7. 葡萄牙语 (巴西)
8. 俄罗斯语
9. 阿拉伯语 (标准)
10. 法语 (欧洲)
11. 索马里语

重要文件/信息:

波士顿市必须将重要文件和重要资讯翻译为下述语种:

- 西班牙语 (拉丁美洲)
- 简体中文
- 繁体中文
- 海地克里奥尔语
- 越南语
- 佛得角克里奥尔语
- 粤语
- 葡萄牙语 (巴西)
- 俄语
- 阿拉伯语 (标准)
- 法语 (欧洲)
- 索马里语

社区活动:

波士顿市将根据以下语言为特定社区举办的波士顿市活动提供口译和翻译服务。

- 奥斯顿(Allston): 中文
- 后湾区(Back Bay): 无
- 灯塔山(Beacon Hill): 无
- 布莱顿(Brighton): 中文、西班牙语、俄语和葡萄牙语
- 查尔斯顿(Charlestown): 中文
- 唐人街(Chinatown): 中文



B

- 多尔切斯特(Dorchester): 西班牙语、越南语、海地克里奥尔语和佛得角克里奥尔语
- 市区(Downtown): 中文
- 东波士顿(East Boston): 西班牙语
- 芬威(Fenway): 中文
- 海德公园(Hyde Park): 西班牙语和海地克里奥尔语
- 牙买加平原(Jamaica Plain): 西班牙语
- 长木区(Longwood): 西班牙语
- 马塔潘(Mattapan): 海地克里奥尔语和西班牙语
- 蜜信山(Mission Hill): 西班牙语
- 北端(North End): 无
- 罗斯林代尔(Roslindale): 西班牙语和海地克里奥尔语
- 罗克斯伯里(Roxbury): 西班牙语、佛得角克里奥尔语和海地克里奥尔语
- 南波士顿(South Boston): 无
- 南波士顿滨水区(South Boston Waterfront): 无
- 南端区(South End): 中文和西班牙语
- 西端区(West End): 无
- 西罗克斯伯里(West Roxbury): 海地克里奥尔语

(2) LOTE人士或残障人士最有可能使用的项目或服务

下表列出了“说非英语的人士”(LOTE)或残障人士最有可能接触的各部门的分部及其所提供的各种项目和服务。

办公室部门	计划
公共会议	• 民事审查委员会会议



B

	• 内部事务监督小组 (IAOP) 会议（不包括公众意见） • OPAT 委员会社区会议（包括公众意见） 注：可提供当面、电话或视频远程口译服务。消防安全教育介绍材料已有翻译版本或可根据要求提供。
调查	• 投诉受理表：公众可通过邮寄、电话、在线方式或将表格投入 OPAT 办公室门前的投递箱来提交投诉。 ○ 投诉表提供本市规定的主要语言版本。 ○ 提供电话口译服务 请注意： 在线投诉受理表仅提供英语和西班牙语版本

正如语言和沟通交流权计划中所述，这些项目的目标是确保以上所列举的人群在办事流程中都能获得无障碍的语言服务。

(3) 对于重要项目和服务的可获取性

本办公室将与语言和沟通无障碍服务办公室密切合作，听从他们的指导意见，确保无障碍地了解参与各项活动、信息、服务和重要项目。

(4) 面向说非英语的人士(LOTE)和残障人士的资源

波士顿市是联邦援助的受益者。因此，本市有责任减少语言和沟通障碍，以确保人们获得切实有效的各种政府服务和项目。对于本市提供的各种服务、信息、项目和活动，每个部门都有责任为翻译、口译和辅助性技术付费。具体如下：

- ☐ 口译：现场、电话和视频远程口译
- ☐ 手语翻译
- ☐ 重要文件和重要资讯的翻译





❑ 书面材料的翻译

❑ 获得即时翻译的途径 (CART)

❑ 辅助技术

❑ 同步传译设备

(5) 重要文件

2023 年，警察问责制和透明度办公室开始审查其管理项目中使用的各种表格、信函和文件，并确定那些被视为重要的文件。警察问责制和透明度办公室将在资源允许的情况下翻译重要文件。尚未翻译的重要文件将包含语言服务通知 (Babel notice)。该通知给居民提供了联系信息，以便请求政府提供免费翻译。请查看本市以下重要文件：

重要文件列表 ⁴	
文档标题	翻译
内部事务监督小组 (IAOP) 内部事务处 (IAD) 信息宣传单 本文件是一份信息传单，会提供给波士顿警察局人员和任何收到 IAD（内部事务处）裁决的个人。本传单旨在提供有关 OPAT 的背景、为有意对其 IAD（内部事务处）裁决提出上诉的个人所提供的服务上诉的过程，以及 IAOP（内部事务监督小组）在整个上诉过程中的作用。这不是一份法律文件。	• English • Español/Spanish • Kreyòl Ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/Somali • 简体中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese • Русский/ Russian • العربية/Arabic

⁴ 对于双语或多语种 PDF 文档，受限于软件技术，我们无法完全核实其是否支持屏幕阅读器访问。



B

投诉表（受理表） 本文件是一份调查问卷，OPAT 工作人员通过它来了解个人投诉的所有相关细节。如果填写完整，该表格将为 OPAT 工作人员提供有关警察不当行为事件的详细情况、投诉人的特征资料以及投诉人的联系方式。这不是一份法律文件。 投诉表由 OPAT 用于接收和处理有关警察不当行为的投诉。	• English • Español/Spanish • Kreyòl Ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/Somali • 简体中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese • Русский/ Russian • العربية/Arabic
家长/监护人同意书译本 本文件是一份自愿同意书，允许 OPAT 工作人员与未成年人一起完成 OPAT 调查。文件的受众为未成年人的家长或监护人，并告知他们可以随时撤销同意书。如果签了名，该表格也允许 OPAT 工作人员在没有家长或监护人在场的情况下与未成年人谈话，但在谈话之前会通知家长或监护人。这份文件可以被视为法律文件。	• English • Español/Spanish • Kreyòl Ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/Somali • 简体中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese • Русский/ Russian • العربية/Arabic

(6) 提交语言和沟通无障碍服务投诉

如果您认为自己被歧视了，您有权投诉。市政府不会因为基于你是LOTE或残障人士身份投诉，而对您采取报复行为。本部门将与语言和沟通无障碍服务办公室合作处理您的投诉事宜。





如何提交投诉:

- 现场: 向我们索取一份您所讲语种的[投诉表](#)。
 - [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](#)
- 电子邮件: 发送电子邮件至LCA@boston.gov 提交投诉。
- 电话: 拨打 617-635-3414 提交投诉。
- 邮寄: 下载[投诉表格](#), 并邮寄至:
 - 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](#) ○

● 在线：填写我们的[在线投诉表格](#)

- [Español/ Spanish](#)
- [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole](#)
- [繁體中文 / Traditional Chinese](#)
- [Tiếng Việt/ Vietnamese](#)
- [Kriolu/ Cabo Verdean Creole](#)
- [Français/ French](#)
- [Af Soomaali/ Somali](#)
- [简体中文/ Simplified Chinese](#)
- [Português/ Brazilian Portuguese](#)
- [Русский/ Russian](#)

[العربية/Arabic](#) ○

