



Treasury-Collecting Division (徵稅處 (TCD)¹) 語言和溝通無障礙計劃 (英文縮寫LCAP)²

簡介

徵稅處 (TCD) 的使命是徵收財產稅及其他所有應付給市府的款項，同時以專業、禮貌的方式為納稅人服務。

目的

徵稅處 (TCD) 已制定了語言和溝通無障礙服務計劃 (英文縮寫LCAP)，旨在定義由 TCD 採用的規範和流程，以確保那些說非英語的人士和/或殘障人士能夠隨時隨地都能切實有效地獲得 TCD 的各種服務、項目和活動。

「說非英語的人士」 (英文縮寫LOTE) 的定義

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

殘障人士的定義

殘障人士指身體或心理有障礙者，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、專注

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意見，請聯絡：LCA@Boston.gov

³ **非英語語言條款**：此政策使用「非英語語言」(LOTE) 這一字眼，而非美國住房及城市發展部 (HUD) 所用的「有限英語水平」(LEP) 這一字眼。





力、思考、交流和工作。

該計劃將每兩年更新一次，並包括以下幾個部分：

1. 波士頓市關於自稱是「說非英語的人士」（LOTE）或殘障人士的語言標準及數據。
2. LOTE或殘障人士最有可能使用的服務。
3. 重要項目和服務的可獲取性。
4. 面向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) 波士頓關於自稱是「非說英語的人士」（LOTE）或殘障人士的語言標準及數據

波士頓居民中有110,376人，即居民總數的16.9%，平常說的語言不是英語，並在說英語、讀、寫或者理解英語方面需要服務。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語言標準。

全市範圍內的居民互動

市政府將使用以下語言提供多語言通知。人人都可以要求市府提供口譯服務。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。市府各部門可諮詢語言和溝通無障礙服務辦公室(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



Language and
Communications Access

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）
- 俄語
- 阿拉伯語（標準）
- 法語（歐洲）
- 索馬里語

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
- 蜜信山 (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
- 南端區 (South End) : 中文和西班牙文
- 西端區 (West End) : 無
- 西羅克斯伯里 (West Roxbury) : 海地克里奧爾語

(2) 說非英語的人士 (LOTE)或殘障人士最有可能使用的專案或服務

下表列出了「說非英語的人士」(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服務。





分部	服務
出納員	稅款收繳： <ul style="list-style-type: none">● 出納員負責收取應向波士頓市繳納的任何類型的稅款。<ul style="list-style-type: none">○ 每個窗口都有語言卡片○ 工作人員接受過訓練，可根據需要使用語言專線。
副收稅官	前台居民服務： <ul style="list-style-type: none">● 您可致電或本人到場諮詢一般繳稅事宜與資訊。<ul style="list-style-type: none">○ 根據需要使用語言專線和視訊遠端翻譯 (VRI) 來提供翻譯。雙語工作人員也可提供協助。 稅務產權窗口： <ul style="list-style-type: none">● 此窗口負責處理稅務產權（如不動產稅）。未付稅款與付款資訊也可在此處查詢。根據需要使用語言專線和視訊遠端翻譯 (VRI) 來提供語言翻譯。雙語工作人員也可提供協助。

正如語言和溝通無障礙服務計劃中所概述的那樣，以上計劃將確保您可以簡易尋求需要的服務。

(3) 對於重要服務的可獲取性

本辦公室將與語言和溝通無障礙服務辦公室密切合作，聽從他們的指導意見，確保無障礙地了解資訊和參與各項活動和服務。

(4) 面向說非英語的人士 (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，以確保大家切實有效地獲得各種政府服務。對於本市提供的各種服務和活動資料，每個部門都有責任提供翻譯、口譯和輔助性技術。具體如下：

□ 口譯：現場、電話和視頻遠端口譯



Language and
Communications Access

B

- ❑ 手語翻譯
- ❑ 重要文檔和重要信息的翻譯
- ❑ 書面材料的翻譯
- ❑ 獲得即時翻譯的途徑 (CART)
- ❑ 輔助技術
- ❑ 同步翻譯設備

(5) 重要文檔

2023 年，徵稅處 (TCD) 開始審查日常使用的各種表格、信函和文檔，並確定文件的重要性。徵稅處 (TCD) 將在資源允許的情況下翻譯重要文檔。尚未翻譯的重要文檔將包含語言服務通知 (Babel notice)，提供聯係信息給您要求免費翻譯服務。重要文件列表如下：

重要文件列表		
文件名稱	翻譯	筆記
欠稅留置權提醒函範本 這封信是為了提醒您在以前的財政年度可能欠繳的稅款。它解釋了您如何處理應付給波士頓市的任何金額。	<ul style="list-style-type: none">• English 英語• Español/Spanish 西班牙文• Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole 海地 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	這些信件將單獨寄送給在波士頓的業主。這些信件將包括所有主要語言的 語言服務通知 (Babel notice) 。 免責聲明： 這些信件只是範本，實際所受信件可能會因人而異。



B

	<ul style="list-style-type: none">● Af Soomaali/Somali 索馬里文● 簡體中文/ Simplified Chinese● Português/ Brazilian Portuguese 葡萄牙語● Русский/ Russian 俄語● العربية/Arabic阿拉伯文	
<p>抵免函範本</p> <p>這封信是由稅務紀錄徵稅處寄出，通知您有關以前財政年度不動產稅的任何稅收抵免。它還解釋了您如何申請被拖欠的稅收抵免。</p>		
<p>空白認證信函範本</p> <p>該認證信函用於通知納稅年度內可能已記入您的帳戶的任何意外轉帳及餘額。</p>		
<p>MUNIS NG 信函範本</p> <p>這封信提醒您提交給波士頓市的保付支票或匯票付款處理失敗，以及您可以採取什麼程序解決問題。</p>		
<p>IVR NG 信函範本</p> <p>這封信提醒您通過電話提交給波士頓市的付款處理失敗，以及您可以採取什</p>		



B

麼程序解決問題。

(6) 提交語言和通訊途經投訴

如果您認為自己被歧視，您有權投訴。市政府不會因為你因語言或殘障而受歧視進行投訴，而對您採取報復行為。本部門將與語言和通訊途經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講語種的[投訴表](#)。
 - [大字體版本](#)
 - [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 - Chử 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](#) ■
-
- 網上：填寫我們的[網上投訴表格](#)
 - [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](#)

[Arabic/العربية](#) ○

