Office of Neighborhood Services (社区服务办公室 (ONS)[1]) 语言和沟通无障碍服务计划 (英文缩写LCAP)[2]

简介

社区服务办公室 (ONS) 的使命是通过传播信息和优化市府服务效率，为群体和个人提供一个表达关切、请求服务和发表意见的平台。

目的

社区服务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 ONS 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 ONS 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、集中注意力、思考、交流和工作。

---

[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。

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*
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信息翻译为下述语种：

- *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*

(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***
社区参与内阁 *社区服务办公室 (ONS)。*	➢ **社区咖啡时间。** ○ *社区咖啡时间是一个独特的机会，您可以直接与市长和市府各部门的工作人员就开放空间和社区事项进行交流。* ■ *有需要时，根据城市社区标准提*

	供便利措施 ■ *市府工作人员接受过培训，知道如何提供口译服务。* ➢ ***“市长接待日”活动*** ○ *“市长接待日”活动是一项新举措，旨在将市政服务以及与市长直接对话的机会带到波士顿各个社区。除了与市长交流外，居民还可以在现场工作人员的协助下办理多项市政事务，包括：登记选民、打印出生/结婚/死亡证明的认证副本、申请残疾人停车证、缴纳停车罚款、提交公园使用许可申请（用于体育活动或特别活动）等。* ○ *可应要求提供口译服务。* ○ *活动传单也会翻译成社区的主要语言。* ➢ **住户会议** ○ ***这些会议旨在征求社区意见，听取居民对各种提案的立场。*** ○ ***在不同社区持续举行*** ■ ***有需要时，根据城市社区标准提供便利措施*** ➢ **社区会议** ○ 波士顿啮齿动物行动计划（BRAP）社区会议： ■ 此类社区会议每年举行四次，旨在收集居民对住房需求的意见，并提供有关波士顿 BRAP 实施情况的最新信息。 ● *根据城市社区服务标准及具体要求，提供相应的便利设施与服务。* ● *市政工作人员均接受过如何提供口译服务的培训。* ➢ ***活动：*** ○ *市长奇幻电车之旅：* ■ *市长奇幻电车之旅是波士顿的一*

	项特别节日活动，一辆电车会开往不同的街区，点亮节日树。这是一项充满乐趣的家庭传统活动，包括与圣诞老人见面及其他节日庆祝项目。 ● *宣传单翻译成社区主要语言，以确保多语言宣传。* ○ *火鸡捐赠活动和玩具捐赠活动：* ■ *火鸡和玩具捐赠活动由社区服务和文化顾问办公室提供支持。ONS 协助主导波士顿市一年一度的火鸡捐赠活动，在节日期间为家庭提供食品。* ■ *吴市长与市政府领导及工作人员、工会合作伙伴、社区志愿者以及“玩具基金会”（The Toy Foundation）携手合作，向居住在 BHA 住所或 BCYF 中心周边社区的 0 至 17 岁儿童分发玩具。在这些捐赠活动期间，也可能会安排举行新闻发布会。* ● *宣传单翻译成社区主要语言，以确保多语言宣传。* ● *可应要求提供口译服务。*

正如语言和沟通无障碍服务计划中所述，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

❏ 重要文件和重要信息的翻译

❏ 书面材料的翻译

❏ 获取即时翻译的途径 (CART)

❏ 辅助技术

❏ 同步传译设备

(5) 重要文件

2023 年，社区服务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。社区服务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
本部门与其他部门和内阁合作分发给居民的重要文件，但自己不制作任何重要文件。

(6) 提交语言和沟通交流权投诉

如果您认为自己被歧视了，您有权投诉。市政府不会因为你基于LOTE身份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
- Arabic/العربية