



波士頓 311語言和通訊途徑計劃 (LCAP)¹

簡介

波士頓 311 的使命是將選民與訓練有素的服務代表建立起聯繫，以協助處理非緊急市府服務與資訊的請求。

目的

波士頓 311 已制定了語言和通訊途徑計劃，旨在定義由波士頓311 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波士頓311 的各種服務、項目和活動。

「非英語語言人士」的定義

對閱讀、書寫、說或明白英語具局限的人士，並且有資格通過某種特定類型的服務、福利或事項中具語言協助資格的人士²。

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 我們正不斷努力確保本部門的各項工作開放透明，亦會努力加強與其他部門的緊密聯繫。如果您對本部門計劃的任何方面有疑問或回饋意見，請聯絡：LCA@Boston.gov

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。





此計劃將每兩年更新一次，並包括以下幾個部份：

1. 在波士頓市語言標準及數據中定義為「非英語語言人士」或殘障人士的數目。
2. 非英語語言人士或殘障人士最有可能使用的項目。
3. 重要項目和服務的開放度。
4. 提供給非英語語言人士和殘障人士的資源。
5. 重要文檔。
6. 提交語言支持與通訊途徑的投訴。

(1) 波士頓在語言標準及數據中定義為「非英語語言人士」或殘障人士的數目

波士頓市民中有110,376人，即市民總數的16.9%，英語並非其母語，並在說英語、讀、寫或者理解英語方面需要或多或少的協助。總體而言，自認有聽力障礙的居民有15,886人，佔波士頓人口的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，請瀏覽網站：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。

全市範圍內的選民互動

市政府將使用以下語種提供多語通告，告知選民，人人都可以要求市政府提供口譯服務。若涉及具有重要資訊的全市範圍內的活動，便必須提供美國手語翻譯（ASL）服務。市政府各部門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
3. 繁體中文



B

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
- 布萊頓（Brighton）：中文、西班牙文、俄羅斯語和葡萄牙文



B

- 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) 非英語語言人士或殘障人士最有可能使用的項目或服務

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



組別	項目
311呼叫中心	➤ 311 應用程式。 (「BOS:311」 - App Store 和 Google Play) ○ BOS:311 應用程式可以讓波士頓居民呈報社區內的非緊急問題（如坑洞與塗鴉）。該應用程式可以即時顯示訴求的處理進度，以及市內其他報告的狀態。您還可以透過地圖方便地查看波士頓的各項活動呈報事項概況。 ○ 該應用程式支援多種語言（英語、阿拉伯語、菲律賓語、法語、海地克里奧爾語、佛維德角克里奧爾語、葡萄牙語、俄羅斯語、簡體中文、索馬里語、西班牙語、繁體中文以及越南語）。 ➤ 全天候市長熱線 ○ 全天候市長熱線可以讓居民與訓練有素的選民服務中心代表溝通。他們會幫助處理有關非緊急市府服務與資訊的請求。（提供電話口譯服務） 311 提供超過 50 種語言的全天候口譯服務。

正如語言和通訊途徑計劃中所述，這些項目的目標是確保以上所列舉的人群在辦事流程中都能獲得無障礙的服務。

(3) 對於重要項目和服務的無障礙性

本辦公室將與語言和通訊途徑辦公室密切合作，聽從他們的指導意見，確保參與者無障礙地了解參與各項活動、資訊、服務和重要項目。

(4) 可供非英語語言人士和殘障人士各種資源

波士頓市是聯邦援助的受惠者。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項目。對於本市提供的各種服務、資訊、項目和活動，每個部門都有責任提供以下的配套翻譯、口譯和輔助性技術。包括：

- ☐ 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
- ❑ 實時口語轉化文字翻譯 (CART)
- ❑ 輔助技術
- ❑ 同傳翻譯設備

(5) 重要文檔

2023 年，波士頓 311 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。波士頓 311 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附帶一個多語種的重要須知 (Babel notice)。該須知給選民提供了聯繫資訊，以便尋求免費翻譯。請查看本市以下重要文檔：

重要文檔清單		
文件標題	翻譯	可供使用格式：
311 常見問題。 本指南提供波士頓與 311 服務相關常見問題 (FAQ) 的答案。	• 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	• 大字體



B

311 應用程式參考指南。 本指南逐步介紹如何使用波士頓 311 應用程式來呈報事項。	• 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	• 大字體
特殊回收處理請求 本指南說明如何處置床墊、電視、空調、電腦顯示器、除濕機、熱水壺、冰箱及冰櫃等物品。本指南還提供了市府無法處理的廢品的其他處理建議。	• 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	• 大字體

(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非英語語言人士身份或殘障人士身





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：

- 親身投訴：向我們索取一份您所常用語種的[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：致電 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
 - [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](#)

- 在線：填寫我們的[在線投訴表格](#)
- [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](#)

[العربية/Arabic](#) ●

