



## Language and Communications Access (语言和沟通无障碍服务办公室 (OLCA)<sup>1</sup>) 语言和沟通无障碍服务计划 (英文缩写LCAP)<sup>2</sup>

### 简介

语言和沟通无障碍服务办公室的使命是创造有意义的参与途径，为说非英语 (LOTE) 的人士以及残障人士提供服务。OLCA 致力于确保各种语言和沟通背景的群体不被视为工作的障碍，而能在决策中发挥重要的核心作用。

### 目的

语言和沟通交流权办公室 (OLCA) 已制定了语言和沟通无障碍服务权计划(英文缩写LCAP)，旨在定义由 OLCA 采用的规范和流程，以确保说非英语的人士和/或残障人士能够随时随地及有效地获得 OLCA 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

即在阅读、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<sup>3</sup>。

### 残障人士的定义

残障人士指身体或心理有障碍，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。

---

<sup>1</sup> 这是部门名称翻译的初稿。我们希望与波士顿社区携手，持续完善这一译文。我们诚挚地欢迎并感谢大家对这一译文提出反馈意见。如欲联系本办公室，请发送电子邮件至 [lca@boston.gov](mailto:lca@boston.gov)

<sup>2</sup> 为了确保各部门的所有服务均达到无障碍标准，我们正在与所有部门一起不懈努力。如果您对本部门计划的任何方面有疑问或反馈意见，请联系：[LCA@Boston.gov](mailto:LCA@Boston.gov)

<sup>3</sup> **非英语语言条款：**本政策使用“非英语语言” (LOTE) 这一表述，而非美国住房及城市发展部 (HUD) 所用的英语水平有限 (LEP) 这一表述。





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. “说非英语的人士”（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“说非英语的人士”（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、读、写或者理解英语方面需要服务者。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](http://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來提供多语种通知，告知居民，人人都可以要求市政府提供口译服务。若含有重要資訊的全市性活动則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（OLCA）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



# B

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



# B

- 唐人街(Chinatown): 中文
- 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
- 传教山(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
- 南区(South End): 中文和西班牙语
- 西区(West End): 无
- 西罗克斯伯里(West Roxbury): 海地克里奥尔语

## (2) “说非英语的人士” (LOTE) 或残障人士最有可能使用的项目或服务

波士顿市语言和沟通无障碍服务办公室通过革新市府政策、计划和做法，全力推进其宗旨，以确保每一位市民都能完全享受到波士顿市提供的各项资源。据此，本办公室并未设立直接对居民服务的计划。

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。

<b>分部</b>	<b>计划</b>
便利安排	本办公室为所有 <a href="#">波士顿市各部门</a> 提供视频远程口译（口译员通过网络摄像头进行现场口译）和电话口译服务，以便在短时间内为来访者或打电话到任何部门的获取城市服务或资讯的居民提供口译员。
投诉流程	<p>语言和沟通无障碍服务办公室 (OLCA) 负责监督口译（口语和手语）、翻译和辅助技术，以确保波士顿市的每个部门都能为所有居民提供无障碍服务。如果您认为您没有获得足够的无障碍服务，请填写此表提交投诉。</p> <p>您可以匿名提交。请注意，如果没有您的联系信息，我们将无法跟进您的投诉。如有问题或需要支持，请联系我们：lca@boston.gov 或拨打：617-635-3414。亲自前往：1 City Hall Square, Room 817, Boston, MA 02201</p>
了解您的权利	语言和沟通无障碍服务办公室（OLCA）努力确保公众了解他们获得服务的权利。为达到此目的，本办公室使用的方法包括电子标志（如在全市的电子屏幕上）、实体标志以及便利安排通知和语言服务通知 (Babel notice)。

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。



# B

### (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、资讯、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，语言和沟通无障碍服务办公室 (OLCA) 开始审查其管理项目中使用的各种表格、信函和文件，并确定那些被视为是重要的文件。语言和沟通无障碍服务办公室 (OLCA) 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		
文档标题	翻译	无障碍服务格式:



# B

<p><b>LCA 手册</b></p> <p>这本手册介绍了本部门的使命，即建设一个人人共享的城市。我们让不同背景的人都能获得城市服务，并在决策中发挥重要作用。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <a href="#">English</a></li><li>▪ <a href="#">Español/Spanish</a></li><li>▪ <a href="#">Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole</a></li><li>▪ <a href="#">繁體中文 / Traditional Chinese</a></li><li>▪ <a href="#">Tiếng Việt/ Vietnamese</a></li><li>▪ <a href="#">Kriolu /Cabo Verdean Creole</a></li><li>▪ <a href="#">Français/ French</a></li><li>▪ <a href="#">Af Soomaali/Somali</a></li><li>▪ <a href="#">简体中文/ Simplified Chinese</a></li><li>▪ <a href="#">Português/ Brazilian Portuguese</a></li><li>▪ <a href="#">Русский/ Russian</a></li><li>▪ <a href="#">العربية/Arabic</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 大字体</li><li>▪ 其他无障碍格式：<a href="#">美国手语 (ASL)</a></li></ul>
<p><b>投诉流程</b></p> <p>语言和沟通无障碍服务办公室 (OLCA) 负责监督口译（口语和手语）、翻译和辅助技术，以确保波士顿市的每个部门都能为所有居民提供无障碍服务。如果您认为您没有获得足够的无障碍服务，请填写此表提交投诉。</p>	<p>在线投诉：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">English</a></li><li>• <a href="#">Español/ Spanish</a></li><li>• <a href="#">Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole</a></li><li>• <a href="#">繁體中文 / Traditional Chinese</a></li><li>• <a href="#">Tiếng Việt/ Vietnamese</a></li><li>• <a href="#">Kriolu/ Cabo Verdean Creole</a></li><li>• <a href="#">Français/ French</a></li></ul>	<p>其他无障碍格式：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Large Print Version</a></li><li>• <a href="#">Versión en Letra Grande</a></li><li>• <a href="#">Vèsyon an gwo lèt</a></li><li>• <a href="#">大號字印刷版</a></li><li>• <a href="#">Chữ In Lớn</a></li><li>• <a href="#">Versón na Letra Grandi</a></li><li>• <a href="#">Version en gros caractères</a></li></ul>



# B

<p>您可以匿名提交。请注意，如果没有您的联系信息，我们将无法跟进您的投诉。如有问题或需要支持，请联系我们：<a href="mailto:lca@boston.gov">lca@boston.gov</a> 或拨打：617-635-3414。或亲自前往：1 City Hall Square, Room 817, Boston, MA 02201</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Af Soomaali/ Somali</a></li><li>• <a href="#">简体中文/ Simplified Chinese</a></li><li>• <a href="#">Português/ Brazilian Portuguese</a></li><li>• <a href="#">Русский/ Russian</a></li><li>• <a href="#">العربية/ Arabic</a></li></ul> <p>亲自投诉（邮寄或本人带到本办公室）：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">English</a></li><li>• <a href="#">Español/ Spanish</a></li><li>• <a href="#">Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole</a></li><li>• <a href="#">繁體中文/ Traditional Chinese</a></li><li>• <a href="#">Tiếng Việt/ Vietnamese</a></li><li>• <a href="#">Kriolu/ Cabo Verdean Creole</a></li><li>• <a href="#">Français/ French</a></li><li>• <a href="#">Af Soomaali/ Somali</a></li><li>• <a href="#">简体中文/ Simplified Chinese</a></li><li>• <a href="#">Português/ Brazilian Portuguese</a></li><li>• <a href="#">Русский/ Russian</a></li><li>• <a href="#">العربية/ Arabic</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Daabacaada farta weyn</a></li><li>• <a href="#">大号字印刷版</a></li><li>• <a href="#">Versão em Letra Grande</a></li><li>• <a href="#">Текст крупным шрифтом</a></li><li>• <a href="#">نسخة بالخط الكبير</a></li></ul>
<p>了解您的权利</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">English</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">大字体</a></li></ul>





# B

<p>波士顿市政厅免费提供口译服务、市府文件翻译和残障人士便利安排服务。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Español/Spanish</a></li><li>• <a href="#">Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole</a></li><li>• <a href="#">繁體中文 / Traditional Chinese</a></li><li>• <a href="#">Tiếng Việt/ Vietnamese</a></li><li>• <a href="#">Kriolu /Cabo Verdean Creole</a></li><li>• <a href="#">Français/ French</a></li><li>• <a href="#">Af Soomaali/Somali</a></li><li>• <a href="#">简体中文/ Simplified Chinese</a></li><li>• <a href="#">Português/ Brazilian Portuguese</a></li><li>• <a href="#">Русский/ Russian</a></li><li>• <a href="#">العربية/Arabic</a></li></ul>	
<p><b>人口統計数据报告 - 语言</b> 这份文件包含波士顿市主要语言标准，这些标准适用于全市居民互动、重要文件和重要資訊。该文件还列出波士顿市每个各社区及其 5 岁及以上居民的总数，以及符合各社区语言便利服务门槛的语言。市府将为市府主办的各社区活动提供所确定语言的口译和笔译服务。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">English</a></li><li>• <a href="#">Español/Spanish</a></li><li>• <a href="#">Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole</a></li><li>• <a href="#">繁體中文 / Traditional Chinese</a></li><li>• <a href="#">Tiếng Việt/ Vietnamese</a></li><li>• <a href="#">Kriolu /Cabo Verdean Creole</a></li><li>• <a href="#">Français/ French</a></li><li>• <a href="#">Af Soomaali/Somali</a></li><li>• <a href="#">简体中文/ Simplified</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">大字体</a></li></ul>



# B

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Chinese</a></li> <li>• <a href="#">Português/ Brazilian Portuguese</a></li> <li>• <a href="#">Русский/ Russian</a></li> <li>• <a href="#">العربية/Arabic</a></li> </ul>	
<p><b>人口統計数据报告 - 残障</b></p> <p>这份文件包含对每个波士顿市各社区进行的分析，依据是被确定至少患有的一种残障的居民的比例。数据包括该社区的居民总人数、老年人（65 岁以上）人数，以及至少有一种残障的老年人的比例。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">English</a></li> <li>• <a href="#">Español/Spanish</a></li> <li>• <a href="#">Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole</a></li> <li>• <a href="#">繁體中文 / Traditional Chinese</a></li> <li>• <a href="#">Tiếng Việt/ Vietnamese</a></li> <li>• <a href="#">Kriolu /Cabo Verdean Creole</a></li> <li>• <a href="#">Français/ French</a></li> <li>• <a href="#">Af Soomaali/Somali</a></li> <li>• <a href="#">简体中文/ Simplified Chinese</a></li> <li>• <a href="#">Português/ Brazilian Portuguese</a></li> <li>• <a href="#">Русский/ Russian</a></li> <li>• <a href="#">العربية/Arabic</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">大字体</a></li> </ul>

## (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“說非英語的人士”（LOTE）或残障人士身份提出投诉，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言的[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](mailto: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 - 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](#)

● 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](#) ○

