



Boston 311 (波士顿 311 (BOS311)¹) 语言和沟通无障碍服务计划 (英文缩写LCAP)²

简介

波士顿 311 的使命是将居民与训练有素的服务代表联系起来，协助居民当他们有非紧急的市府服务请求和得到信息。

目的

波士顿 311 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 BOS311 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 BOS311 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、专注力、思考、交流和工作。

¹ 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

² 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

³ 非说英语的人士：本政策使用“非说英语的人士” (LOTE) 这一表述，而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“非说英语的人士”（LOTE）或残障人士的语言标准及数据。
2. ”非说英语的人士“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 “非说英语的人士” 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“非说英语的人士”（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提供通知。人人都可以要求市政府提供口译服务。全市范围内的重要信息和活动必须提供美国手语翻译(ASL)服务。而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



B

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

邻里社区活动:

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



B

- 查尔斯顿(Charlestown): 中文
- 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
- 蜜信山(Mission Hill): 西班牙语
- 北端区(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) 非说英语的人士“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“非说英语的人士”(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。



分部	计划
311 Call Center (311 呼叫回应中心)	➤ 311 应用程序。 (“BOS:311” - App Store 和 Google Play) ○ BOS:311 应用程序可以让波士顿居民报告社区内的非紧急问题（如坑洞和涂鸦）。该应用程序可以实时显示请求的处理进度，以及市内其他报告的状态。您还可以通过地图方便地查看波士顿的各项活动报告。 ○ 该应用程序支持多种语言（英语、阿拉伯语、菲律宾语、法语、海地克里奥尔语、佛得角克里奥尔语、葡萄牙语、俄语、简体中文、索马里语、西班牙语、繁体中文和越南语）。 ➤ 全天候市长热线 ○ 全天候市长热线可以让居民与训练有素的居民服务中心代表沟通。他们会帮助处理有关非紧急市府服务和信息的请求。（提供电话口译服务） ○ 311 提供超过 50 种语言的全天候口译服务。

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计划密切合作，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) 面向非说英语的人士(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
- ☐ 获得即时翻译的途径 (CART)
- ☐ 辅助技术
- ☐ 同步传译设备

(5) 重要文件

于2023年，波士顿 311 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。波士顿 311 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 可用格式:
311 常见问题。 本指南回答与波士顿 311 服务相关的常见问题 (FAQ)。	• 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	• 大字体



	Arabic/العربية •	
311 应用程序参考指南。 本指南分步介绍如何使用波士顿 311 应用程序来提交报告。	• 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 Arabic/العربية •	• 大字体
特殊垃圾处理请求 本指南说明了如何处置床垫、电视、空调、电脑显示器、除湿机、热水壶、冰箱和冰柜等物品。本指南还提供市府无法处理的物品的其它垃圾处理建议。	• 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 Arabic/العربية •	• 大字体

(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，您有权投诉。市政府不会因为你基于说非英语的人士（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](#) ○

