



## 對於一個城市來說，服務渠道和公平意味著什麼？

馬丁·華殊 (Martin J. Walsh) 市長在 2016 年簽署了名為《為市政服務建立語言和殘障服務渠道計劃》的市政法令。我們非常激動地在這個每月連載文章中與您分享該項目已經取得的進展。我們希望得到您的支持，我們一起將波士頓建設成一個更便於人們在這裏安居樂業和休閒娛樂的城市。

服務渠道計劃希望能夠創造一個每人都能參與、作出貢獻和得到關注的環境。這正是為什麼 Language and Communication Access (語言和殘障服務渠道計劃/簡稱LCA) 會成為市長的重點計劃。波士頓大約17%的居民的主要使用語言不是用英語，而且大約12%的城市居民是殘障人士。我們認為把波士頓建設成更包容、更公平的城市意味著提供服務的渠道是追求公平，而不僅僅是一份計劃或清單。

首先，需要考慮使“主流”人口受益的社會構成方式。在波士頓和大多數美國其他地區，“主流”意味著能夠說英語、能自由和獨立地活動、能毫無困難地交流以及許多其他優勢。

當我們問自己“我們如何才能讓波士頓成為更適合每個人的城市？”的時候，我們應當考慮如何滿足不具有主流特征的人的需求。我們還應當認識到，沒有人因為他們是誰或者他們的能力，而有與生俱來的缺陷。

正因為如此，波士頓市政府正在改進如何對待公平和服務渠道的方式。波士頓的23個社區的人可能會使用除英語之外的其他語言；他們也可能依賴輔助技術設備和他人交流。人們使用語言和交流的方式多種多樣。這正是為什麼保障人們獲取服務端渠道是一項義不容辭的任務。

當您提出“波士頓市將如何創造更多友好和無障礙的服務和公共場所？”這個問題時，我們會這樣回答您，以下是我們計劃開展的幾項工作：

1. 收集有關我們主要人口統計群體中各類人員的優先事項和需求的反饋意見
2. 與社區組織合作，倡導和提高對語言和交流便利性的認識
3. 繼續購置我們擁有的輔助設備，例如輔助聽力設備和現場同傳口譯設備
4. 列舉一份能夠幫助做口譯或筆譯的多語種工作人員和公共志願者的名單
5. 為市政府活動、服務或計劃提供免費口譯、筆譯和Communications Access Real-Time Translation (實時語音轉文本服務計劃/簡稱CART) 服務
6. 外部交流的資料應盡量保持在八年級的閱讀水平
7. 在可行的情況下提供視頻字幕、音頻腳本和圖像說明
8. 對已出版的PDF輔助閱讀文件提供其他格式選擇
9. 在市政廳每一個市民服務處和主接待臺放置語言識別卡
10. 用本市最常用的五種語言翻譯本市每個部門的重要文件



## 11. 通過Boston 311、市長全天候熱線電話為非緊急情況提供即時口譯服務

這些是波士頓市正在努力解決與語言和殘障服務渠道計劃相關的公平問題的幾種方式。我們很樂意聽取您對如何在這份列表中增加服務項目的想法和建議。您可以從此處寫信給我們。

**Language and Communication Access Program (語言和殘障服務渠道計劃)** 致力於讓波士頓市更強大，這樣就可以讓全體市民都能以更有意義的方式獲取市政府的所有服務、項目和活動。如需了解更多詳情，請訪問我們的網站**Language and Communications Access (語言和殘障服務渠道計劃)**。

Español | Kreyòl ayisyen | 繁體中文 | 簡體中文 | Tiếng Việt | kriolu | العربية | Português |  
Русский | Français