

对于一个城市来说，服务渠道和公平意味着什么？

马丁•华殊（Martin J. Walsh）市长在 2016 年签署了名为《为市政服务建立语言和残障服务渠道计划》的市政法令。我们非常激动地在这个每月连载文章中与您分享该项目已经取得的进展。我们希望得到您的支持，我们一起将波士顿建设成一个更便于人们在这里安居乐业和休闲娱乐的城市。

服务渠道计划希望能够创造一个每人都能参与、作出贡献和得到关注的环境。这正是为什么 Language and Communication Access（语言和残障服务渠道计划/简称LCA）会成为市长的重点计划。波士顿大约17%的居民的主要使用语言不是用英语，而且大约12%的城市居民是残障人士。我们认为把波士顿建设成更包容、更公平的城市意味着提供服务的渠道是追求公平，而不仅仅是一份计划或清单。

首先，需要考虑使“主流”人口受益的社会构成方式。在波士顿和大多数美国其他地区，“主流”意味着能够说英语、能自由和独立地活动、能毫无困难地交流以及许多其他优势。

当我们问自己“我们如何才能让波士顿成为更适合每个人的城市？”的时候，我们应当考虑如何满足不具有主流特征的人的需求。我们还应当认识到，没有人因为他们是谁或者他们的能力，而有与生俱来的缺陷。

正因为如此，波士顿市政府正在改进如何对待公平和服务渠道的方式。波士顿的23个社区的人可能会使用除英语之外的其他语言；他们也可能依赖辅助技术设备和他人交流。人们使用语言和交流的方式多种多样。这正是为什么保障人们获取服务端渠道是一项义不容辞的任务。

当您提出“波士顿市将如何创造更多友好和无障碍的服务和公共场所？”这个问题时，我们会这样回答您，以下是我们计划开展的几项工作：

1. 收集有关我们主要人口统计群体中各类人员的优先事项和需求的反馈意见
2. 与社区组织合作，倡导和提高对语言和交流便利性的认识
3. 继续购置我们拥有的辅助设备，例如辅助听力设备和现场同传口译设备
4. 列举一份能够帮助做口译或笔译的多语种工作人员和公共志愿者的名单
5. 为市政府活动、服务或计划提供免费口译、笔译和Communications Access Real-Time Translation（实时语音转文本服务计划/简称CART）服务
6. 外部交流的资料应尽量保持在八年级的阅读水平
7. 在可行的情况下提供视频字幕、音频脚本和图像说明
8. 对已出版的PDF辅助阅读文件提供其他格式选择
9. 在市政厅每一个市民服务处和主接待台放置语言识别卡
10. 用本市最常用的五种语言翻译本市每个部门的重要文件
11. 通过Boston 311、市长全天候热线电话为非紧急情况提供即时口译服务

这些是波士顿市正在努力解决与语言和残障服务渠道计划相关的公平问题的几种方式。我们很乐意听取您对如何在这份列表中增加服务项目的想法和建议。您可以从[此处](#)写信给我们。

Language and Communication Access Program（语言和残障服务渠道计划）致力于让波士顿市更强大，这样就可以让全体市民都能以更有意义的方式获取市政府的所有服务、项目和活动。如需了解更多详情，请访问我们的网站[Language and Communications Access](#)（语言和残障服务渠道计划）。

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