

MBTA 公众参与计划 目录

执行摘要	2
MBTA 的历史背景	2
MBTA 的公众参与	3
公众参与的指导原则	4
负责任和有意识的外展	4
社区活动和参与	5
1. 公众会议，包括公开听证会	5
2. 开放日和分组讨论会	5
3. 利益相关者会议	6
4. 一对一互动	6
无障碍和公众参与	6
票价变更的公众参与	8
基本建设项目的公众参与	9
关于服务规划和服务变更的公众参与	11
公众参与政策制定	11
结束语	12

执行摘要

马萨诸塞湾交通局（MBTA）认为，让公众参与公共交通基础设施和规划的制定和改善，对于应对马萨诸塞州不断变化的需求至关重要。确保公众成员参与和影响各项交通决策的公民权利对于 MBTA 的使命是不可或缺的。

为了将我们的价值观付诸实践，我们正在制定一项《公众参与计划》，该计划将概述：为什么公众参与很重要；我们如何与公众接触的原则；我们负责任和周到的外展目标；面向公众的社区活动方法和类型；以及我们确保无障碍通道和辅助设备责任，以便所有人都能参与。该计划在较高层次上还力求说明公众可能通过其参与来对哪些过程、项目和决策产生影响，以及我们在该过程中的责任。¹

除了阐明我们的公众目标、原则和策略外，本文档也是我们对于确保公众公民权利的承诺的组成部分。² 追溯到几十年前，有些群体的利益没有得到充分的代表和优先考虑。此计划代表了我们对这一历史问题的积极修正。我们希望听到那些在过去处于劣势的群体的声音，包括但不限于低收入群体、有色人种和老年人、残障人士、英语熟练程度有限人士、退伍军人、非美国公民和 LGBTQ 社区。

MBTA 正在征求公众对此计划和我们的流程的反馈意见。在收到您的意见和建议后，我们将最终确定本草案并与社区分享。我们期待您继续参与公共交通发展的整个过程，从规划、设计和施工到服务规划和政策。

Steve Poftak
总经理
MBTA

MBTA 的历史背景

马萨诸塞湾交通局（MBTA）是全美第五大交通运输管理机构，并且是马萨诸塞州最大的交通运输系统。MBTA 负责大波士顿地区的多模式联运交通业务，包括提供延伸到 170 个社区的

¹此外，我们力求使我们的日常工作与 2019 年修订的“波士顿大都市区规划组织”保持一致，该文件请参见[此处](#)。

² 联邦运输管理局已发布关于包容性公众参与的指导方针，具体内容列于 FTA Circular 4702.1B, *Title VI Requirements and Guidelines for Federal Transit Administration Recipients*（联邦交通运输局接收人的第 VI 章要求及指导方针）第 3-5 章。

通勤列车服务。³ 2015 年 7 月 17 日，州长查理·贝克（Charlie Baker）任命了一个由五人组成的财政管理和管理委员会（FMCB），从而向交通局提供监督、支持和落实财政问责制。FMCB 旨在指导 MBTA 对其基础设施进行现代化改造，并承担交付高质量交通运输系统的责任。

MBTA 的总经理、副总经理和行政总监定期向 FMCB 报告系统性能、运营、财务和交通局计划的目前状态。此外，大多数 FMCB 会议都邀请公众对议题发表评论。FMCB 的管理结构已延期到 2020 年 6 月 30 日。

MBTA 的公众参与

为了确保交通运输决策过程中包容和无障碍的公众参与过程，并且根据州和联邦法律，MBTA 制定了这项公众参与计划（简称 PEP 或计划）。本计划将定期更新，以纳入管理局公众参与的变化情况。

本文件概述了 MBTA 对公众参与的承诺。需要制定各项策略，从而使那些公共交通系统服务可能不足或一直缺乏参与决策过程的社区参与进来，这一点非常重要。本计划的前提是希望公众尽早获得各种持续不断和有意义的机会，以帮助他们确定拟议中的交通政策、项目和倡议的社会、经济和环境影响。

此外，MBTA 还必须通过遵循 1964 年《民权法》第六章、1973 年《康复法》第 504 条和第 508 条以及《美国残障人士法案》（ADA）来履行联邦要求的非歧视义务，并且不得基于种族、肤色、籍贯（包括有限的英语水平）或失能残障状况进行歧视。此外，联邦法律还禁止基于年龄、性别和性取向的歧视。

MBTA 还增加了对残障人士无障碍通道的承诺。在发布 2018 年修订的 *Deniels-Finegold* 等人诉 MBTA 案的和解协议之后，MBTA 承诺确保任何所提议的服务变更均包括针对残障人士的特定外展服务。⁴

本计划为举行具有包容性、无障碍和响应性公众会议、听证会和其他形式的参与提供了一条基本底线。制定本计划的目的是确保在 MBTA 的公众参与程序中充分考虑外展和涵盖这些受保护群体。遵守这些原则将确保能够遵守州一级的非歧视义务，这些义务扩大了对某些受保护群体的保护范围，使其免受基于性别的歧视，例如性取向和退伍军人身份。⁵

³ MBTA 公共网站是：www.mbta.com

⁴ 关于此历史记录更多信息，请参见 <https://www.mbta.com/accessibility/history>

⁵ 州一级的保护措施包括联邦保护措施，以及族裔、性取向、性别认同或表达、宗教、信仰、血统和退伍军人身份（包括越战时期的退伍军人）。

公众参与的指导原则

交通决策和项目开发过程需要在最终决策之前向公众提供参与讨论和提出意见的机会。

MBTA 设有以下公众参与原则，其机构代表以及在交通项目和计划中与 MBTA 合作的人员将努力实现以下目标：

- **牢固的社区合作关系：**MBTA 应提供定期交流的渠道，以建立与社区之间的信任。高质量的公众参与体现在牢固的社区合作关系和对持续参与的一贯承诺。
- **开展策略外展以吸引公众参与：**必须齐心协力，通过及早、无障碍和策略外展的方式鼓励我们所服务的公众参与。
- **包容性、多元化和无障碍环境：**所有公众参与和参与活动均应在我们的流程中促进多元化和无障碍性。应该尽一切努力确保在物力、地理、时间、语言和文化上均能获得参与机会。公众参与过程应包括适合项目或受影响人群的一系列社会经济、族裔和文化特点，并包括来自低收入、环境正义（EJ）和少数族裔社区的人士，以及英语能力有限的人士、残障人士和传统上服务不足的其他社区。
- **相互尊重和面向解决方案的对话：**社区活动应欢迎所有意见，对话应基于相互尊重并且包容所有观点。当发生意见冲突时，应将对话安排为允许妥协，同时保持侧重解决方案以响应社区的关注。
- **透明的过程：**由于有许多理由让公众参与，因此必须明确任何事件的流程、投入程度和决策或社区流程。MBTA 对接收和采纳反馈意见以及提供适当反馈机会持开放态度。各项计划和项目必须具有明确的框架，以便参与者理解潜在的影响。必须让花费时间参加会议的人感到值得参加讨论并了解他们对决策可能产生的影响。

负责任和有意识的外展

MBTA 应该了解社区的全部需求，以便制定有针对性和创新性的交通计划、项目和政策。这需要了解社区及社区成员与交通和相关项目的关系。通过与社区成员和领导者保持不断的互动，MBTA 可以了解社区成员同意或不同意拟议计划或项目的原因。

在过去，少数族裔和低收入社区的个人，以及识字率低和/或英语水平有限的个人，都无法通过传统的外展方法得到足够的服务。向传统上服务欠缺的群体的外展覆盖有助于确保所有人都有机会影响决策过程。MBTA 的公众外展工作必须在任何公众参与过程的所有阶段都能够满足低收入、少数族裔、英语能力有限人士、残障人士和其他传统上服务欠缺人士的需求。MBTA 认识到传统的外展方法并不总是能够有效地外展到这些人群。

还有义务进行外展活动以鼓励参与，特别是在受联邦和州的各种非歧视法律保护团体中，MBTA 有责任遵守这些法律。因此，选择会议的正确场所、时间和地点非常重要，而确保尽可能多的公众有机会参加讨论就更加重要。

为了支持创造性的公众会议计划，必须定制会议内容以便有效地告知社区和/或目标受众要解决的问题，并回答他们的疑问或顾虑。从公民权利的角度来看，有效的公众参与需要对目标受众有所了解，包括该地区的语言、种族或文化群体、社区组织和领导人以及主要参与者。在理想情况下，组织者可以更进一步地了解社区交通或交通历史或任何以往的争议。

有 Title VI、低收入、残障人士和其他受保护群体参与的战略规划对于包容和成功的努力至关重要。期待这一现实并采取必要步骤来克服参与障碍值得付出额外努力，因为它可以确保一个项目被社区完全接受的可能性。在有针对性的背景下使公众参与非常复杂，特别是在要确保多元化参与的情况下，但是这项工作对于公众的有意义参与至关重要。

社区活动和参与

MBTA 将力求使公众参与我们的政策、计划和项目。每个项目的复杂程度以及对社区的影响将对公众参与的结构和过程起到指导作用。简单项目需要的参与过程可能较少，而有些项目则可能需要在项目的整个过程中有更多的外展。

MBTA 最常采用的四种主要公众参与方式是：1) 公众会议，包括公开听证会；2) 开放日；3) 利益相关者会议，以及 4) 一对一互动。下面将对每种参与方式以及我们对创新和扩展公众参与选择的持续承诺进行说明。

1. 公众会议，包括公开听证会

无论是在项目层面还是在更广泛的层面上，公众会议都是公众参与交通决策过程的机会。在公众会议上，MBTA 工作人员应为可能不太熟悉背景的人提供有关项目、服务变更或政策更新方面的信息，并回答问题。

公开听证会是一种更为正式的公众会议，通常是州或联邦法律所要求的。在公开听证会上，任何社区成员都有机会针对所讨论的主题发表正式的公开意见。MBTA 将以笔录方式记录所有意见。

2. 开放日和分组讨论会

MBTA 的工作人员和咨询顾问通过开放日或分组讨论会定期与公众互动。这些活动不像公众会议或听证会那样正式，并且为公众提供查看研究文档或项目设计规划的机会。在某些情况下，会在公开听证会之前举行开放日和分组讨论会，以便在会议召开之前使公众充分知情。

MBTA 的工作人员和咨询顾问将出席这些会议，与公众讨论特定的细节。虽然在这些会议期间的互动是非正式的，但通常会提出一些关键问题。MBTA 的工作人员和咨询顾问争取在这些会议期间准确有效地解决这些问题。此外，与公众的对话要有文档记录，以便告知研究或项目开发人员。

3. 利益相关者会议

MBTA 致力于吸引组织内外各种利益相关人的参与，以征询有关很多复杂项目的反馈意见。在某些情况下，可能需要建立一个利益相关人小组，他们在整个项目过程中定期开会以分享他们的专业知识。在其他情况下，可能有必要具体针对某些利益相关人群体。例如，鉴于该小组对某个问题的独特观点的复杂性和重要性，负责监督人行道重建工作的项目经理可能会受益于与残障人士利益相关人的特别协调会议。⁶ 在诸如此类的对话中包括各种各样的社区领袖是寻求代表反馈的有用策略。

4. 一对一互动

MBTA 的工作人员通过我们提供的各种面向公众的计划、服务和活动与公众直接互动。这些互动可能包括事先计划的会议和与公众的自发互动。在这些情况下，MBTA 的工作人员会争取在更个人层面上与公众互动，同时保持在更为正式的互动方式中提供的类似无障碍和包容性。

除了亲身参与之外，MBTA 还不断寻求其他公众参与的渠道，例如通过网站、实时流、移动应用程序、在线调查和社交媒体。MBTA 希望利用这些公众参与渠道，使参与过程更加便捷和方便。在考虑更加现代的公共交流形式时，MBTA 必须继续确保我们能够接触到多元化受众，并提供有意义的机会来分享公众的反馈，同时还要保证能够参加各种论坛。MBTA 牢记这一优先事项，将不断创新并努力利用新工具，这可能会增加重要决策中发表意见的公众人数。

除了由 MBTA 主持的更多正式类型的公共活动之外，当 MBTA 员工进入现有社区空间征求公众意见时，还有不那么正式的机会。这可以采取参加或在现有论坛上进行演讲、进行即兴外展，甚至与公众进行问卷调查的形式。在这种情况下，我们争取让他们在熟悉的环境中实现社区参与，而不是希望社区出来参加我们的会议。

无障碍和公众参与

⁶这样的顾客参与小组之一是“乘客交通使用小组”（R-TAG），其重点是影响老年人和残障人士的交通问题。该小组是 MBTA 无障碍问题的官方咨询小组，由九位执行委员会成员和一般成员组成。

在计划、宣传或主持公众会议和/或与公众互动时，**MBTA** 员工必须确保每个人都能充分参与，无论其少数族裔身份、收入、英语能力有限（**LEP**）、年龄、残障和地理位置如何。这需要在会议通知、推广和特殊辅助设备安排方面予以特别考虑。

为了确保公众了解外展和参与活动，**MBTA** 力争尽早且尽可能广泛地发出通知。**MBTA** 争取在社区活动之前至少 **14** 天发布通知（传单、标牌或网页）。我们的目标是提前 **14** 天通知，但在某些情况下，由于交通项目在不断变化，而且为了立即响应公众关注而需要做出权衡，因此可能无法满足这个要求。通知应包括有关公众如何参与以及 **MBTA** 如何使用和响应公众反馈的信息。

MBTA 采用多种途径来确保广泛的外展宣传，以便公众可以参加社区活动。这些外展宣传途径包括在公共场所（交通车站、公交车站、城市/市政厅、图书馆、社区公告栏等）张贴的标牌、当地报纸公告、社交媒体帖子、通过 **MBTA** 网站以及通过我们的社区合作伙伴通讯网络的发布。**MBTA** 的工作人员使用现有数据来确定受影响社区的语言需求，以便以这些确定的语言发布项目信息和公众会议通知，从而鼓励在传统上服务不足的人群参与。有必要利用这些各种各样的通讯方法来覆盖广泛的受众。

提前通知公共活动也很重要，因为这样可使参与者提前安排。它还为参与者提供足够的时间来请求任何所需的辅助设备，例如与残障或英语能力有限人士有关的辅助设备。**MBTA** 通常要求在活动开始至少 **10** 天之前请求这些辅助设备，以便有时间处理该请求。

在选择社区活动的地点时，**MBTA** 工作人员会考虑多种因素，以确保该地点对于那些希望参加的人来说易于到达，并且无障碍。所有社区活动均应在受项目影响的社区或研究区域内进行，并且可通过公共交通到达这些地方。此外，会议地点将提供 **Wi-Fi**。⁷ 会议地点还必须为残障人士提供无障碍通道并符合州和联邦的无障碍法规。为了实现这一目标，**MBTA** 在选择会议地点之前必须考虑几个因素。⁸ 其中一些要求包括但不限于：

- 无障碍停车场；
- 无障碍交通路径；
- 无障碍入口；

⁷在可能的情况下，**MBTA** 应在有 **Wi-Fi** 服务的地点举办社区活动以实现两个目的。首先，技术可以使一些在不使用互联网服务就无法参加会议讨论的与会人员能够参加会议讨论。其次，可以对活动进行视频记录，并在可能的情况下进行实时流传输，从而使无法在现场参加活动的人也可以参与。

⁸ 有关 **MassDOT 无障碍会议政策**的更多信息，包括要求清单，请访问：
<https://www.mass.gov/lists/massdots-adasection-504-transition-plan>

MBTA 公众参与计划 仅用于政策制定的草案

- 无障碍洗手间；
- 无障碍会议室；
- 计算机辅助实时转录（CART）空间；
- 外语口译员的工作空间和标识；
- 可调麦克风和讲台；和
- 无障碍高架平台。

除了确保无身体障碍的公共会议外，还必须考虑其他辅助设备。如上所述，**MBTA** 会根据要求尽力提供其他合理的辅助设备。如果公众需要提出无障碍或语言辅助设备请求，他们可以通过指定的 **MBTA** 联系人提出请求，该联系人应始终列在所有社区活动通知或传单上。可以提供给个人以便使他们能够有意义地参加社区活动的具体辅助设备的例子包括：

- 其他格式的文档（大号字体、电子、盲文或音响）；
- 翻译文件；
- 辅助听力装置；
- 视频远程口译；
- 视频和电信语音中继服务；
- 隐藏字幕；
- 计算机辅助实时转录（CART）；
- 美国手语（ASL）译员；和
- 外语口译员。

对社区的语言和翻译需求做出计划非常重要。**MBTA** 员工利用现有数据主动确定受影响社区的语言需求，以便使用那些语言发布项目信息和公众会议通知，进而鼓励传统上服务不足的群体参与。此外，**MBTA** 还与社区合作伙伴合作，例如那些提倡在自己的社区提供语言辅助设备的当选官员和当地组织。

票价变更的公众参与

票价收入占 **MBTA** 运营预算总额的很大一部分。除州政府援助、市政收入和自有收入外，票价收入对于运营该系统和进行资本投资以使交通运输现代化十分必要。**MBTA** 有时需要提高票价以跟上运营成本的增加或增加服务。此外，**MBTA** 有时会更改票价结构或添加新的票价产品，以便满足各种政策目标，例如增加乘客量或将乘客量转移到具有运载容量的时间或服务。**MBTA** 认识到交通成本的增加会对顾客产生影响。每当我们考虑改变票价时，**MBTA** 都会致力于使我们的乘客参与有意义的对话。

当前的州法律允许 MBTA 定期、适度地提高票价，涨幅限制为每两年一次，每次涨幅不得超过 7%。⁹ 在考虑每两年一次的票价上涨时，MBTA 会制定一种或两种方案以及相关的收入、乘客量和权益影响。这些方案将向公众展示，征询意见期至少持续 21 天。

MBTA 设有多个反映意见的渠道，包括在线表格或电子邮件、邮寄地址以及亲自参加公众会议。还有一个官方公开听证会。在任何此类听证会上，MBTA 都会正式介绍所提议的票价变更，并且公众将有机会就这些提议发表意见并纳入公开记录。

票价变更公众会议的目的是讨论所提议的变更并直接征询公众的意见。这可以作为独立会议来完成，也可以与其他相关的 MBTA 计划结合起来完成。MBTA 优先考虑那些公众可以直接向 MBTA 领导层提出问题的会议形式。

票价更改公众会议的次数和地点取决于其他正在进行的 MBTA 计划，但是将选择那些能够确保受更改影响最大的社区有机会在涉及 MBTA 服务区时发表意见的地点。与所有公众参与一样，应考虑和安排辅助设备以便进行无障碍会议和信息传播，包括会议时间、地点和语言公平性。

MBTA 的工作人员会阅读收到的所有关于票价变更的公众意见，并为 MBTA 领导提供意见总结。该总结用于对所建议的方案进行更改或修订。修订后的方案将提供给 MBTA 理事会，并提供更新的收入、乘客量和权益分析。

在考虑了 MBTA 的总体财务状况、乘客量、收入和变更的权益影响、工作人员的公众意见总结以及 MBTA 咨询委员会的意见之后，MBTA 理事会将就提议的票价变更进行最终表决。

MBTA 在考虑票价结构的重大变化时，需要更多的公众参与。更改票价结构的示例包括根据乘车距离或乘车时间来定价。这些类型的变化将包括更多类型的公众参与和更长的时间来解释各种选项并考虑各种不同的情况。这样的过程可能包括多次利益相关人会议、开放日和研讨会，以便讨论政策目标之间的取舍。建立正式方案后，将按照与标准车费公开过程类似的过程进行实施。

基本建设项目的公众参与

对系统中已确定的需求做出响应，启动项目开发过程。可以通过对资产的建议或担忧，或者通过走廊地带或区域规划过程来确定这种需求。这种需求的确定也可以通过规划组织的计划活

⁹自 2017 年 1 月 1 日起，票价上涨只能每两年生效一次，而每次上涨幅度不得超过 7%。请参见 *An Act Relative to MBTA Fare Increases*（*MBTA 票价上涨法*），2015 年 Mass. HB 4492。

动来进行，或者由社区、立法机构或公民意见产生。在 MBTA 继续满足乘车公众不断变化的需求方面，公众表达需求是至关重要的。

MBTA 与马萨诸塞州交通部（MassDOT）的交通规划办公室协调，制定了一项长期投资计划，使 MBTA 能够在 2040 年满足大波士顿地区的需求。在制定名为 Focus40 的计划时，MBTA 和 MassDOT 进行了大量研究和公众参与，以确定 MBTA 服务的未来需求。¹⁰ 通过这些举措，公众有机会影响 MBTA 建设的项目。与本地 MPO 或其他规划部门合作，并且直接与 MBTA/MassDOT 进行长期规划，是确定未来交通需求并将项目纳入发展计划的最佳方法。确定需求，最终发展为五年资本投资计划（CIP）中包含的项目。¹¹

通过 CIP 流程确定项目的优先级之后，即可开始规划和设计单个项目。在规划阶段，将确定问题、影响和潜在的必要批准程序，以便确定相应的设计和许可流程。公众参与项目应该从项目规划的早期开始，并且在采取建议的行动之前。对于大型项目，最初的公众参与过程应在设计之前开始，并在整个规划过程中的各个关键里程碑继续下去。

在规划阶段举行公众会议，将信息传达给公众并征询对项目的意见。公众会议是 MBTA 了解社区关注并做出响应的论坛。有些项目可能不需要公众参与，特别是那些与系统维护和资产改善有关的项目。但是，应定期向公众报告这些项目的进展情况。

在授予施工合同后，应制定施工管理计划。需要向许可机构、地方政府、企业和受影响的普通民众通报在整个项目中关于绕道行车、交通运作以及施工地区与活动发生的变化。

在施工活动开始之前，项目经理应确定所需的公共通知的适当类型和参与方式。项目导致对交通和附近其他活动的各种干扰。对于简单的项目，可能需要最低程度的公众参与。对于这些项目，项目所有者应至少将即将进行的施工活动通知相邻房地产业主（在适当情况下采用英语以外的其他语言）。对于更复杂的项目，可能需要更多的公众参与。如果项目的规模或位置需要，可以每月或每季度举行利益相关人和相邻房地产业主会议。此外，MBTA 将利用以下交流工具来共享项目信息并接收反馈意见：

- MBTA 网站；
- 印刷媒体和电视媒体；
- 社交媒体工具；以及
- 公共事务电子邮件。

¹⁰ 可在以下网址在线查看 MBTA 的长期投资计划 Focus40: <https://www.mbtafocus40.com/>

¹¹ 可在以下网址查看资本投资计划: <https://www.mass.gov/service-details/capital-investment-plan-cip>

尽管公众参与的深度确实取决于项目的规模、范围和复杂程度，但 MBTA 重视与公众保持一致和定期的沟通，以及公众定期分享其反馈意见的机会。

关于服务规划和服务变更的公众参与

MBTA 已为所有 MBTA 服务设定了服务目标和标准。¹² 为了实现这些既定目标并适应该地区不断变化的出行方式，MBTA 会定期评估服务绩效，并通过服务规划流程建议服务变更。服务规划流程包括系统范围的季度变更，正在进行的滚动服务规划变更以及年度评估，以便通知 MBTA 的预算流程。

MBTA 的工作人员或领导层以及公众（包括市政部门、组织和顾客）可以提出服务变更建议。公众提交有关服务变更意见的常见方式是通过公众会议或研讨会、书面信函、MBTA 网站、MBTA 客服中心、电子邮件和推特。市政部门还可以提交 MBTA 服务构想，通过我们的服务试点流程进行尝试。¹³

无论服务规划构想以哪种方式提出，MBTA 对其服务进行的任何重大变更都将对其顾客产生影响。因此，MBTA 必须让公众参与，以确保提议的变更所带来的好处超过任何潜在的弊端。服务规划始终需要公众参与。此外，无论何时发生变更，诸如取消交通路线之类的重大变更都需要公众参与。

MBTA 通过其网站、顾客电话线、社交媒体渠道、常务委员会以及发送给 MBTA 员工个人的意见，提供了持续交流的渠道。与服务有关的意见和请求将直接发送给相应部门，以供考虑和响应。MBTA 工作人员还将根据要求考虑参加市政部门或公职人员举行的公众会议，以解决具体的服务问题。MBTA 可能会不时举行关于特定市场或交通路线的会议，以收集有关潜在服务变更的直接反馈。正在进行的公众外展活动提供有关季度服务规划流程和服务规划流程的信息。

在制定了初步服务规划之后，MBTA 将在适当的地点安排一次或多次公众会议。在这些公众会议上，MBTA 提出所建议的服务变更背后的分析和权衡，并征询公众的意见。然后，MBTA 工作人员会审查通过公众意见提出的建议，并考虑这些建议，然后再将最终建议提交董事会批准。与服务规划有关的全体公众会议将遵循本文档中概述的公众会议价值和原则。

公众参与政策制定

¹² 可以在 <https://www.mbta.com/policies> 网站上找到 MBTA 的服务交付政策。

¹³ 有关 MBTA 服务试点流程的更多信息，请参见下列网站 <https://www.mbta.com/policies/service-pilot-process>。

MBTA 制定政策，以透明的方式指导我们的决策，并告知公众和利益相关人他们应该报有的期望。¹⁴ 有些政策是联邦政府的要求，例如与民权和 Title VI 有关的政策。此类政策需要正式的公众参与，并将遵循本“公众参与计划”中概述的标准。其他政策不是联邦政府的要求，例如我们的服务试点政策或服务交付政策。即便如此，对于那些对乘车公众重要的问题，MBTA 仍承诺吸引我们的顾客积极参与。因此，此类政策是根据 MBTA 通过持续的公众对话所收到的意见而制定的。在适当情况下，可能因政策变化而受到影响的顾客将可以参与。

结束语

MBTA 承诺尽我们所能改善马萨诸塞州的交通系统。有意义、持续和无障碍公众参与是有效和成功地开展工作的关键组成部分。通过利用本文档中阐述的策略和方法，MBTA 相信我们能够共同合作，强化我们的行动方式。

¹⁴ 可在下列网站查看 MBTA 政策：<https://www.mbta.com/policies>