

## MBTA 公眾參與企劃

### 目錄

執行摘要	2
MBTA 的歷史背景	3
MBTA 的公眾參與	3
公眾參與的指導原則	4
負責任和有意識的推廣	5
社區活動和參與	6
1. 公眾會議，包括公開聽證會	6
2. 開放日和分組討論會	7
3. 利益相關者會議	7
4. 一對一互動	8
無障礙和公眾參與	8
票價變更的公眾參與	10
基本建設專案的公眾參與	12
關於服務規劃和服務變更的公眾參與	14
公眾參與政策制定	15
結束語	15

## 執行摘要

麻省灣交通局 ( MBTA ) 認為，讓公眾參與公共交通基礎設施和規劃的制定和改善，對於應對麻省不斷變化的需求至關重要。確保公眾成員參與和影響各項交通決策的公民權利對於 MBTA 的使命不可或缺。

為了將我們的價值觀付諸實施，我們正在制定一項「公眾參與企劃」，該企劃將概述：為什麼公眾參與很重要；我們如何與公眾接觸的原則；我們負責任和周到的推廣目標；面向公眾的社區活動方法和類型；以及我們確保無障礙通道和輔助設備的責任，以便所有人都能參與。該企劃在較高層次上還力求說明公眾可能透過其參與來對哪些過程、專案和決策產生影響，以及我們在該過程中的責任。<sup>1</sup>

除了闡明我們的公眾目標、原則和策略外，本文檔也是我們對於確保公眾公民權利的承諾的組成部分。<sup>2</sup> 追溯到幾十年前，有些群體的利益沒有得到充分的代表和優先考量。此企劃代表了我們對這一歷史問題的主動改正。我們希望聽到那些在過去處於劣勢的群體的聲音，包括但不限於低收入群體、有色人種和老年人、殘障人士、英語熟練程度有限人士、老兵、非美國公民和 LGBTQ 社區。

MBTA 正在徵求公眾對此企劃和我們的流程的回饋。在收到您的意見和建議後，我們將最終確定本草案並與社區分享。我們期待您繼續參與公共交通發展的整個過程，從規劃、設計和施工到服務規劃和政策。

Steve Poftak

---

<sup>1</sup>此外，我們力求使我們的日常工作與 2019 年修訂的「波士頓大都市區規劃組織」保持一致，該文件請參見[此處](#)。

<sup>2</sup>聯邦運輸管理局已發佈關於包容性公眾參與的指導方針，具體內容列於 FTA Circular 4702.1B, *Title VI Requirements and Guidelines for Federal Transit Administration Recipients* (聯邦交通運輸局接收人的第 VI 章要求及指導方針) 第 3-5 章。

## MBTA 的歷史背景

麻省灣交通局 ( MBTA ) 是全美第五大交通運輸管理機構，並且是麻省最大的交通運輸系統。MBTA 負責大波士頓地區的多模式聯運交通業務，包括提供延伸到 170 個社區的通勤列車服務。<sup>3</sup> 2015 年 7 月 17 日，州長查理·貝克 ( Charlie Baker ) 任命了一個由五人組成的財政管理和  
管理委員會 ( FMCB )，從而向交通局提供監督、支援和落實財政問責制。FMCB 旨在指導  
MBTA 對其基礎設施進行現代化改造，並承擔交付高品質交通運輸系統的責任。

MBTA 的總經理、副總經理和行政總監定期向 FMCB 報告系統性能、運營、財務和交通局企劃的目前狀態。此外，大多數 FMCB 會議都邀請公眾對議題發表評論。FMCB 的管理結構已延期到 2020 年 6 月 30 日。

## MBTA 的公眾參與

為了確保交通運輸決策過程中包容和無障礙的公眾參與過程，並且根據州和聯邦法律，MBTA 制定了這項公眾參與企劃 ( 簡稱 PEP 或企劃 )。本企劃將定期更新，以納入管理局公眾參與的變化情況。

本文檔概述了 MBTA 對公眾參與的承諾。需要制定各項策略，從而使那些公共交通系統服務可能不足或一直缺乏參與決策過程的社區參與，這一點非常重要。本企劃的前提是希望公眾儘早獲得各種持續不斷和有意義的機會，以幫助他們確定擬議中的交通政策、專案和倡議的社會、經濟和環境影響。

---

<sup>3</sup> MBTA 公共網站是：[www.mbta.com](http://www.mbta.com)

## MBTA 公眾參與計劃 僅用於政策制定的草案

此外，MBTA 還必須透過遵循 1964 年「民權法」第六章、1973 年「康復法」第 504 條和第 508 條以及「美國殘障人士法案」(ADA) 來履行聯邦要求的非歧視義務，並且不得基於種族、膚色、籍貫(包括有限的英語水平)或失能殘障狀況予以歧視。此外，聯邦法律還禁止基於年齡、性別和性取向的歧視。

MBTA 還增加了對殘障人士無障礙通道的承諾。在發佈 2018 年修訂的 *Deniels-Finegold* 等人訴 MBTA 案的和解協定之後，MBTA 承諾確保任何所提議的服務變更均包括針對殘障人士的特定推廣服務。<sup>4</sup>

本企劃為舉行具有包容性、無障礙和回應性公眾會議、聽證會和其他形式的參與提供了一條基本底線。制定本企劃的目的是確保在 MBTA 的公眾參與程式中充分考量推廣和涵蓋這些受保護群體。遵守這些原則將確保能夠遵守州層面上的非歧視義務，這些義務擴大了對某些受保護群體的保護範圍，使其免受基於性別的歧視，例如性取向和老兵身份。<sup>5</sup>

### 公眾參與的指導原則

交通決策和專案開發過程需要在最終決策之前向公眾提供參與討論和提出意見的機會。

MBTA 設有以下公眾參與原則，其機構代表以及在交通專案和企劃中與 MBTA 合作的人員將努力實現以下目標：

- **牢固的社區合作關係：**MBTA 應提供定期交流的管道，以建立與社區之間的信任。高品質的公眾參與體現在牢固的社區合作關係和對持續參與的一貫承諾。
- **開展策略推廣以吸引公眾參與：**必須齊心協力，透過及早、無障礙和策略推廣的方式鼓勵我們所服務的公眾參與。

---

<sup>4</sup> 關於此歷史記錄的更多資訊，請參見 <https://www.mbta.com/accessibility/history>

<sup>5</sup> 州層面上的保護措施包括聯邦保護措施，以及族裔、性取向、性別認同或表達、宗教、信仰、血統和退伍軍人身份(包括越戰老兵)。

- **包容性、多元化和無障礙環境：**所有公眾參與和參與活動均應在我們的流程中促進多元化和無障礙性。應該盡一切努力確保在物力、地理、時間、語言和文化上均能獲得參與機會。公眾參與過程應包括適合專案或受影響人群的一系列社會經濟、族裔和文化特點，並包括來自低收入、環境正義 ( EJ ) 和少數族裔社區的人士，以及英語能力有限的人士、殘障人士和傳統上服務不足的其他社區。
- **相互尊重和面向解決方案的對話：**社區活動應歡迎所有意見，對話應基於相互尊重並且包容所有觀點。當發生意見衝突時，應將對話安排為允許妥協，同時保持側重解決方案以回應社區的關注。
- **透明的過程：**由於有許多理由讓公眾參與，因此必須明確任何事件的流程、投入程度和決策或社區流程。MBTA 對接收和採納回饋意見以及提供適當回饋機會持開放態度。各項企劃和專案必須具有明確的框架，以便參與者理解潛在的影響。必須讓花費時間參加會議的人感到值得參加討論並瞭解他們對決策可能產生的影響。

### 負責任和有意識的推廣

MBTA 應該瞭解社區的全部需求，以便制定有針對性和創新性的交通企劃、專案和政策。這需要瞭解社區及社區成員與交通和相關專案的關係。透過與社區成員和領導者保持不斷的互動，MBTA 可以瞭解社區成員同意或不同意擬議企劃或專案的原因。

在過去，少數族裔和低收入社區的個人，以及識字率低和/或英語水平有限的個人，都無法透過傳統的推廣方法獲得足夠的服務。向傳統上服務欠缺的群體的推廣覆蓋有助於確保所有人都有機會影響決策過程。MBTA 的公眾推廣工作必須在任何公眾參與過程的所有階段都能夠達成低收入、少數族裔、英語能力有限人士、殘障人士和其他傳統上服務欠缺人士的需求。MBTA 認識到傳統的推廣方法並不總是能夠有效地推廣到這些人群。

## MBTA 公眾參與計劃 僅用於政策制定的草案

還有義務進行推廣活動以鼓勵參與，特別是在受聯邦和州的各種非歧視法律保護的群體中，MBTA 有責任遵守這些法律。因此，選擇會議的正確場所、時間和地點非常重要，而確保盡可能多的公眾有機會參加討論就更加重要。

為了支援創造性的公眾會議企劃，必須定制會議內容以便有效地告知社區和/或目標受眾要解決的問題，並回答他們的疑問或顧慮。從公民權利的角度來看，有效的公眾參與需要對目標受眾有所瞭解，包括該地區的語言、種族或文化群體、社區組織和領導人以及主要參與者。在理想情況下，組織者可以更進一步瞭解社區交通或交通歷史或任何以往的爭議。

有 Title VI、低收入、殘障人士和其他受保護群體參與的戰略規劃對於包容和成功的努力至關重要。期待這一現實並採取必要步驟來克服參與障礙值得付出額外努力，因為它可以確保一個專案被社區完全接受的可能性。在有針對性的背景下使公眾參與非常複雜，特別是在要確保多元化參與的情況下，但是這項工作對於公眾的有意義參與至關重要。

### 社區活動和參與

MBTA 將力求使公眾參與我們的政策、企劃和專案。每個專案的複雜程度以及對社區的影響將對公眾參與的結構和過程起到指導作用。簡單專案需要的參與過程可能較少，而有些專案則可能需要在專案的整個過程中有更多的推廣。

MBTA 最常採用的四種主要公眾參與方式是：1) 公眾會議，包括公開聽證會；2) 開放日；3) 利益相關者會議，以及 4) 一對一互動。下面將對每種參與方式以及我們對創新和擴展公眾參與選擇的持續承諾進行說明。

#### 1. 公眾會議，包括公開聽證會

無論是在專案層面還是在更廣泛的層面上，公眾會議都是公眾參與交通決策過程的機會。在公眾會議上，MBTA 工作人員應為可能不太熟悉背景的人提供有關專案、服務變更或政策更新方面的資訊，並回答問題。

## MBTA 公眾參與計劃

### 僅用於政策制定的草案

公開聽證會是一種更為正式的公眾會議，通常是州或聯邦法律所要求的。在公開聽證會上，任何社區成員都有機會針對所討論的主題發表正式的公開意見。MBTA 將以筆錄方式記錄所有意見。

### 2. 開放日和分組討論會

MBTA 的工作人員和諮詢顧問透過開放日或分組討論會定期與公眾互動。這些活動不像公眾會議或聽證會那樣正式，並且為公眾提供查看研究文檔或專案設計規劃的機會。在某些情況下，會在公開聽證會之前舉行開放日和分組討論會，以便在會議召開之前使公眾充分知情。

MBTA 的工作人員和諮詢顧問將出席這些會議，與公眾討論特定的細節。雖然在這些會議期間的互動是非正式的，但通常會提出一些關鍵問題。MBTA 的工作人員和諮詢顧問爭取在這些會議期間準確有效地解決這些問題。此外，與公眾的對話要有文檔記錄，以便告知研究或專案開發人員。

### 3. 利益相關者會議

MBTA 致力於吸引組織內外各種利益相關人的參與，以徵詢有關很多複雜專案的回饋意見。在某些情況下，可能需要建立一個利益相關人小組，他們在整個專案過程中定期開會以分享他們的專業知識。在其他情況下，可能有必要具體針對某些利益相關人群體。例如，鑒於該小組對某個問題的獨特觀點的複雜性和重要性，負責監督人行道重建工作的專案經理可能會受益於與殘障人士利益相關人的特別協調會議。<sup>6</sup> 在諸如此類的對話中包括各種各樣的社區領袖是徵求代表回饋的有用策略。

---

<sup>6</sup>這樣的顧客參與小組之一是「乘客交通使用小組」( R-TAG )，其重點是影響老年人和殘障人士的交通問題。該小組是 MBTA 無障礙問題的官方諮詢小組，由九位執行委員會成員和一般成員組成。

#### 4. 一對一互動

MBTA 的工作人員透過我們提供的各種面向公眾的企劃、服務和活動與公眾直接互動。這些互動可能包括事先企劃的會議和與公眾的自發互動。在這些情況下，MBTA 的工作人員會爭取在更個人層面上與公眾互動，同時保持在更為正式的互動方式中提供的類似無障礙和包容性。

除了親身參與之外，MBTA 還不斷尋求其他公眾參與的管道，例如透過網站、即時流、移動應用程式、線上調查和社交媒體。MBTA 希望利用這些公眾參與管道，使參與過程更加便捷和方便。在考量更加現代的公共交流形式時，MBTA 必須繼續確保我們能夠接觸到多元化受眾，並提供有意義的機會來分享公眾的回饋，同時還要保證能夠參加各種論壇。MBTA 牢記這一優先事項，將不斷創新並努力利用新工具，這可能會增加重要決策中發表意見的公眾人數。

除了由 MBTA 主持的更多正式類型的公共活動之外，當 MBTA 員工進入現有社區空間徵求公眾意見時，還有不那麼正式的機會。這可以採取參加或在現有論壇上演講、即興推廣，甚至與公眾進行問卷調查的形式。在這種情況下，我們爭取讓他們在熟悉的環境中實現社區參與，而不是希望社區出來參加我們的會議。

#### **無障礙和公眾參與**

在企劃、宣傳或主持公眾會議和/或與公眾互動時，MBTA 員工必須確保每個人都能充分參與，無論其少數族裔身份、收入、英語能力有限 (LEP)、年齡、殘障和地理位置如何。這需要在會議通知、推廣和特殊輔助設備安排方面予以特別考量。

為了確保公眾瞭解推廣和參與活動，MBTA 力爭儘早且儘可能廣泛地發出通知。MBTA 爭取在社區活動之前至少 14 天發佈通知 (傳單、標牌或網頁)。我們的目標是提前 14 天通知，但在某些情況下，由於交通專案在不斷變化，而且為了立即回應公眾關注而需要做出權衡，因此可能無法達成這個要求。通知應包括有關公眾如何參與以及 MBTA 如何使用和回應公眾回饋的資訊。

## MBTA 公眾參與計劃

### 僅用於政策制定的草案

MBTA 採用多種途徑來確保廣泛的推廣宣傳，以便公眾可以參加社區活動。這些推廣宣傳途徑包括在公共場所（交通車站、公交車站、城市/市政廳、圖書館、社區公告欄等）張貼的標牌、當地報紙公告、社交媒體帖子、透過 MBTA 網站以及透過我們的社區合作夥伴通訊網絡的發佈。MBTA 的工作人員使用現有資料來確定受影響社區的語言需求，以便以這些確定的語言發佈專案資訊和公眾會議通知，從而鼓勵在傳統上服務不足的人群參與。有必要利用這些各種各樣的通訊方法來覆蓋廣泛的受眾。

提前通知公共活動也很重要，因為這樣可使參與者提前安排。它還為參與者提供足夠的時間來請求任何所需的輔助設備，例如與殘障或英語能力有限人士有關的輔助設備。MBTA 通常要求在活動開始至少 10 天之前請求這些輔助設備，以便有時間處理該請求。

在選擇社區活動的地點時，MBTA 工作人員會考量多種因素，以確保該地點對於那些希望參加的人來說易於到達，並且無障礙。所有社區活動均應在受專案影響的社區或研究區域內進行，並且可透過公共交通到達這些地方。此外，會議地點將提供 Wi-Fi。<sup>7</sup> 會議地點還必須為殘障人士提供無障礙通道並符合州和聯邦的無障礙法規。為了實現這一目標，MBTA 在選擇會議地點之前必須考量幾個因素。<sup>8</sup> 其中一些要求包括但不限於：

- 無障礙停車場；
- 無障礙交通路徑；
- 無障礙入口；
- 無障礙洗手間；

---

<sup>7</sup>在可能的情況下，MBTA 應在有 Wi-Fi 服務的地點舉辦社區活動以實現兩個目的。首先，技術可以使一些在不使用互聯網服務就無法參加會議討論的與會人員能夠參加會議討論。其次，可以對活動進行影像記錄，並在可能的情況下進行即時流傳輸，從而使無法在現場參加活動的人也可以參與。

<sup>8</sup>有關 MassDOT 無障礙會議政策的更多資訊，包括要求列表，請查看：  
<https://www.mass.gov/lists/massdots-adasection-504-transition-plan>

## MBTA 公眾參與計劃

### 僅用於政策制定的草案

- 無障礙會議室；
- 電腦輔助即時轉錄 ( CART ) 空間；
- 外語口譯員的工作空間和標識；
- 可調麥克風和講臺；和
- 無障礙高架平臺。

除了確保無身體障礙的公共會議外，還必須考量其他輔助設備。如上所述，MBTA 會根據要求盡力提供其他合理的輔助設備。如果公眾需要提出無障礙或語言輔助設備請求，他們可以透過指定的 MBTA 聯絡人提出請求，該聯絡人應始終列在所有社區活動通知或傳單上。可以提供給個人以便使他們能夠有意義地參加社區活動的具體輔助設備的例子包括：

- 其他格式的文檔 ( 大號字體、電子、盲文或音訊 ) ；
- 翻譯文檔；
- 輔助聽力裝置；
- 影像遠端口譯；
- 影像和電信語音中繼服務；
- 隱藏字幕；
- 電腦輔助即時轉錄 ( CART ) ；
- 美國手語 ( ASL ) 譯員；和
- 外語口譯員。

對社區的語言和翻譯需求做出企劃非常重要。MBTA 員工利用現有資料主動確定受影響社區的語言需求，以使用那些語言發佈專案資訊和公眾會議通知，進而鼓勵傳統上服務不足的群體參與。此外，MBTA 還與社區合作夥伴合作，例如那些提倡在自己的社區提供語言輔助設備的當選官員和當地組織。

### 票價變更的公眾參與

## MBTA 公眾參與計劃 僅用於政策制定的草案

票價收入佔 MBTA 運營預算總額的很大比例。除州政府援助、市政收入和自有收入外，票價收入對於運營該系統和資本投資以使交通運輸現代化十分必要。MBTA 有時需要提高票價以跟上運營成本的增加或增加服務。此外，MBTA 有時會更改票價結構或添加新的票價產品，以便達成各種政策目標，例如增加乘客量或將乘客量轉移到具有運載容量的時間或服務。MBTA 認識到交通成本的增加會對乘客產生影響。每當我們考量改變票價時，MBTA 都會致力於使我們的乘客參與有意義的對話。

當前的州法律允許 MBTA 定期、適度地提高票價，漲幅限制為每兩年一次，每次漲幅不得超過 7%。<sup>9</sup> 在考量每兩年一次的票價上漲時，MBTA 會制定一種或兩種方案以及相關的收入、乘客量和權益影響。這些方案將向公眾展示，徵詢意見期至少持續 21 天。

MBTA 設有多個反映意見的管道，包括線上表格或電郵、郵寄位址以及親自參加公眾會議。還有一個官方公開聽證會。在任何此類聽證會上，MBTA 都會正式介紹所提議的票價變更，並且公眾將有機會就這些提議發表意見並納入公開記錄。

票價變更公眾會議的目的是討論所提議的變更並直接徵詢公眾的意見。這可以作為獨立會議來完成，也可以與其他相關的 MBTA 企劃結合起來完成。MBTA 優先考量那些公眾可以直接向 MBTA 領導層提出問題的會議形式。

票價更改公眾會議的次數和地點取決於其他正在執行的 MBTA 企劃，但是將選擇那些能夠確保受更改影響最大的社區有機會在涉及 MBTA 服務區時發表意見的地點。與所有公眾參與一樣，應考量和安排輔助設備以便進行無障礙會議和資訊傳播，包括會議時間、地點和語言公平性。

---

<sup>9</sup>自 2017 年 1 月 1 日起，票價上漲只能每兩年生效一次，而每次上漲幅度不得超過 7%。請參見 *An Act Relative to MBTA Fare Increases ( MBTA 票價上漲法 )*，2015 年 Mass. HB 4492。

MBTA 的工作人員會閱讀收到的所有關於票價變更的公眾意見，並為 MBTA 領導提供意見摘要。該摘要用於對所建議的方案進行更改或修訂。修訂後的方案將提供給 MBTA 理事會，並提供更新的收入、乘客量和權益分析。

在考量 MBTA 的整體財務狀況、乘客量、收入和變更的權益影響、工作人員的公眾意見摘要以及 MBTA 諮詢委員會的意見之後，MBTA 理事會將對提議的票價變更做最終表決。

MBTA 在考量票價結構的重大變化時，需要更多的公眾參與。更改票價結構的示例包括根據乘車距離或乘車時間來定價。這些類型的變化將包括更多類型的公眾參與和更長的時間來解釋各種選項並考量各種不同的情況。這樣的過程可能包括多次利益相關人會議、開放日和研討會，以便討論政策目標之間的取舍。建立正式方案後，將按照與標準車費公開過程類似的過程予以實施。

### 基本建設專案的公眾參與

對系統中已確定的需求做出回應，啟動專案開發過程。可以透過對資產的建議或擔憂，或者透過走廊地帶或區域規劃過程來確定這種需求。這種需求的確定也可以透過規劃組織的企劃活動來實施，或者由社區、立法機構或公民意見產生。在 MBTA 繼續達成乘車公眾不斷變化的需求方面，公眾表達需求至關重要。

MBTA 與麻省交通部 ( MassDOT ) 的交通規劃處協調，制定了一項長期投資企劃，使 MBTA 能夠在 2040 年達成大波士頓地區的需求。在制定名為 Focus40 的企劃時，MBTA 和 MassDOT 做了大量研究和公眾參與，以確定 MBTA 服務的未來需求。<sup>10</sup> 透過這些舉措，公眾有機會影響 MBTA 建設的專案。與本地 MPO 或其他規劃部門合作，並且直接與 MBTA/MassDOT

---

<sup>10</sup> 可在以下網址線上查看 MBTA 的長期投資計劃 Focus40：<https://www.mbtafocus40.com/>

## MBTA 公眾參與計劃 僅用於政策制定的草案

做出長期規劃，是確定未來交通需求並將專案納入發展企劃的最佳方法。確定需求，最終發展為五年資本投資企劃（CIP）中包含的專案。<sup>11</sup>

透過 CIP 流程確定專案的優先順序之後，即可開始規劃和設計單個專案。在規劃階段，將確定問題、影響和潛在的必要批准程式，以便確定相應的設計和許可流程。公眾參與專案應該從專案規劃的早期開始，並且在採取建議的行動之前。對於大型專案，最初的公眾參與過程應在設計之前開始，並在整個規劃過程中的各個關鍵里程碑繼續下去。

在規劃階段舉行公眾會議，將資訊傳達給公眾並徵詢對專案的意見。公眾會議是 MBTA 瞭解社區關注並做出回應的論壇。有些專案可能不需要公眾參與，特別是那些與系統維護和資產改善有關的專案。但是，應定期向公眾報告這些專案的進展情況。

在授予施工合同後，應制定施工管理企劃。需要向許可機構、地方政府、企業和受影響的普通民眾通報在整個專案中關於繞道行車、交通運作以及施工地區與活動發生的變化。

在施工活動開始之前，專案經理應確定所需的公共通知的適當類型和參與方式。專案導致對交通和附近其他活動的各種干擾。對於簡單的專案，可能需要最低程度的公眾參與。對於這些專案，專案所有者應至少將即將進行的施工活動通知相鄰房地產業主（在適當情況下採用英語以外的其他語言）。對於更複雜的專案，可能需要更多的公眾參與。如果專案的規模或位置需要，可以每月或每季度舉行利益相關人和相鄰房地產業主會議。此外，MBTA 將利用以下交流工具來共用專案資訊並接收回饋意見：

- MBTA 網站；
- 印刷媒體和電視媒體；
- 社交媒體工具；以及

---

<sup>11</sup> 可在以下網址查看資本投資計劃：<https://www.mass.gov/service-details/capital-investment-plan-cip>

## MBTA 公眾參與計劃 僅用於政策制定的草案

- 公共事務電郵。

儘管公眾參與的深度確實取決於專案的規模、範圍和複雜程度，但 MBTA 重視與公眾保持一致和定期的溝通，以及公眾定期分享其回饋意見的機會。

### 關於服務規劃和服務變更的公眾參與

MBTA 已為所有 MBTA 服務設定了服務目標和標準。<sup>12</sup> 為了實現這些既定目標並適應該地區不斷變化的出行方式，MBTA 會定期評估服務績效，並透過服務規劃流程建議服務變更。服務規劃流程包括系統範圍的季度變更，正在進行的滾動服務規劃變更以及年度評估，以便通知 MBTA 的預算流程。

MBTA 的工作人員或領導層以及公眾（包括市政部門、組織和乘客）可以提出服務變更建議。公眾提交有關服務變更意見的常見方式是透過公眾會議或研討會、書面信函、MBTA 網站、MBTA 客服中心、電郵和推特。市政部門還可以提交 MBTA 服務構想，透過我們的服務試點流程進行嘗試。<sup>13</sup>

無論服務規劃構想以哪種方式提出，MBTA 對其服務進行的任何重大變更都將對其乘客產生影響。因此，MBTA 必須讓公眾參與，以確保提議的變更所帶來的好處超過任何潛在的弊端。服務規劃始終需要公眾參與。此外，無論何時發生變更，諸如取消交通路線之類的重大變更都需要公眾參與。

MBTA 透過其網站、乘客電話線、社交媒體管道、常務委員會以及發送給 MBTA 員工個人的意見，提供了持續交流的管道。與服務有關的意見和請求將直接發送給相應部門，以供考量和回應。MBTA 工作人員還將根據要求考量參加市政部門或公職人員舉行的公眾會議，以解決具

---

<sup>12</sup> 可以在 <https://www.mbta.com/policies> 網站上找到 MBTA 的服務交付政策。

<sup>13</sup> 有關 MBTA 服務試點流程的更多資訊，請參見下列網站 <https://www.mbta.com/policies/service-pilot-process>。

## MBTA 公眾參與計劃 僅用於政策制定的草案

體的服務問題。MBTA 可能會不時舉行關於特定市場或交通路線的會議，以收集有關潛在服務變更的直接回饋。正在進行的公眾推廣活動提供有關季度服務規劃流程和服務規劃流程的資訊。

在制定了初步服務規劃之後，MBTA 將在適當的地點安排一次或多次公眾會議。在這些公眾會議上，MBTA 提出所建議的服務變更背後的分析和權衡，並徵詢公眾的意見。然後，MBTA 工作人員會審查透過公眾意見提出的建議，並考量這些建議，然後再將最終建議提交董事會批准。與服務規劃有關的全體公眾會議將遵循本文檔中概述的公眾會議價值和原則。

### 公眾參與政策制定

MBTA 制定政策，以透明的方式指導我們的決策，並告知公眾和利益相關人他們應該報有的期望。<sup>14</sup> 有些政策是聯邦政府的要求，例如與民權和 Title VI 有關的政策。此類政策需要正式的公眾參與，並將遵循本「公眾參與企劃」中概述的標準。其他政策不是聯邦政府的要求，例如我們的服務試點政策或服務交付政策。即便如此，對於那些對乘車公眾重要的問題，MBTA 仍承諾吸引我們的乘客積極參與。因此，此類政策是根據 MBTA 透過持續的公眾對話所收到的意見而制定的。在適當情況下，可能因政策變化而受到影響的乘客將可以參與。

### 結束語

MBTA 承諾盡我們所能改善麻省的交通系統。有意義、持續和無障礙公眾參與是有效和成功地開展工作的關鍵組成部分。透過利用本文檔中闡述的策略和方法，MBTA 相信我們能夠共同合作，強化我們的行動方式。

---

<sup>14</sup> 可在下列網站查看 MBTA 政策：<https://www.mbta.com/policies>