

CHƯƠNG TRÌNH CÔNG CHỨNG THAM GIA CỦA MBTA

Mục lục

Tóm Lược Điều Hành	2
Thông tin căn bản về MBTA	3
Tham Gia của Công Chứng tại MBTA	3
Nguyên Tắc Chỉ Dẫn cho Công Chứng Tham Gia	4
Tiếp Ngoại Trách Nhiệm và Có Ý Thức	5
Các Hoạt Động và Tham Gia Cộng Đồng	6
1. Buổi Họp Công Cộng, bao gồm Điều Trần Công Cộng	6
2. Tham Quan Tự Do và Những Buổi Phân Tích	6
3. Buổi Họp Những Người Quan Tâm	7
4. Tương Tác Trực Tiếp	7
Dễ Ra Vào và Tham Gia của Công Chứng	8
Tham Gia của Công Chứng về Thay Đổi Tiền Vé	10
Tham Gia của Công Chứng về Các Dự Án Vốn	11
Tham Gia của Công Chứng về Hoạch Định và Thay Đổi Dịch Vụ	13
Tham Gia của Công Chứng trong việc Lập Chánh Sách	14
Kết thúc	14

Tóm Lược Điều Hành

Cơ Quan Vận Chuyển Massachusetts Bay (Massachusetts Bay Transportation Authority, hay MBTA) hiểu rằng thu hút công chúng tham gia lập và cải tiến cơ sở hạ tầng và hoạch định trung chuyển là điều quan trọng để đáp ứng các nhu cầu đang tăng cao của Khu Phôn Thịnh Commonwealth. Bảo đảm dân quyền của công chúng tham gia và ảnh hưởng đến quyết định về chuyên chở là điều thiết yếu cho nhiệm vụ của MBTA.

Để đưa các giá trị vào thực tế, chúng tôi đang lập một Chương Trình Tham Gia của Công Chúng và cố gắng nêu rõ: vì sao thu hút công chúng tham gia là điều quan trọng; các nguyên tắc về cách thức tìm đến công chúng; các mục tiêu để tiếp ngoại có trách nhiệm và chu đáo; các phương pháp và loại hoạt động cộng đồng cho công chúng; và trách nhiệm bảo đảm sử dụng và điều chỉnh để tất cả có thể tham gia. Chương Trình này, ở mức cao, cũng cố gắng giải thích loại tiến trình, dự án, và quyết định nào có thể ảnh hưởng qua việc tham gia của công chúng và trách nhiệm của chúng tôi trong tiến trình này.¹

Ngoài việc nêu rõ các mục tiêu, nguyên tắc và sách lược của chúng tôi cho công chúng, thì tài liệu này cũng là một phần của cam kết của chúng tôi để bảo đảm dân quyền² của công chúng. Trở lại hàng thập niên trước, các lợi ích của dân chúng chưa được mô tả đúng mức và không được dành ưu tiên. Chương Trình này chủ động chỉnh sửa cho thực tế lịch sử này. Chúng tôi muốn nghe thông tin từ những người chịu thiệt thòi trong quá khứ, bao gồm nhưng không giới hạn những người có lợi tức thấp, những người da màu và có hoàn cảnh khó khăn, người bị tàn tật, người bị Hận Chế Anh Ngữ, cựu quân nhân, những người không phải là công dân Hoa Kỳ và cộng đồng LGBTQ.

MBTA mong muốn nhận được thông tin phản hồi của công chúng về chương trình này và tiến trình của chúng tôi. Sau khi nhận ý kiến và đề nghị của quý vị thì chúng tôi sẽ hoàn tất bản nháp này rồi chia sẻ cho cộng đồng. Chúng tôi rất mong quý vị tiếp tục tham gia vào việc lập trung chuyển từ hoạch định, thiết kế, và xây cất cho đến hoạch định dịch vụ và chánh sách.

Steve Poftak
Tổng Giám đốc
MBTA

¹ Ngoài ra, chúng tôi cố gắng điều chỉnh hoạt động hàng ngày cho phù hợp với *Tổ Chức Quy Hoạch Thành Phố Khu Vực Boston (Boston Region Metropolitan Planning Organization)* duyệt lại vào 2019, quý vị có thể xem tài liệu này [tại đây](#).

² Cơ Quan Trung Chuyển Liên Bang đã ban hành chỉ dẫn về việc tham gia của công chúng, nêu trong Thông Tư FTA 4702.1B, *Đòi Hỏi và Hướng Dẫn của Tựa Đề VI cho Người Nhận của Cơ Quan Trung Chuyển Liên Bang*, tại Chương 3-5.

Thông tin căn bản về MBTA

Cơ Quan Vận Chuyển Massachusetts (Massachusetts Bay Transportation Authority, hay MBTA) là cơ quan trung chuyển lớn thứ 5 của quốc gia và là hệ thống trung chuyển lớn nhất tại Massachusetts. MBTA chịu trách nhiệm cho các hoạt động trung chuyển đa phương thức trong phạm vi Đại Địa Boston, bao gồm cung cấp dịch vụ tàu hỏa vé tháng mở rộng đến 170 cộng đồng.³ Vào ngày 17 tháng Bảy, 2015, Thị Trưởng Charlie Baker chỉ định Hội Đồng Quản Lý và Kiểm Soát Tài Chính (Fiscal Management and Control Board, hay FMCB) gồm năm hội viên để thực hiện trách nhiệm giám sát, hỗ trợ, và tài chánh cho Cơ Quan. FMCB được ra lệnh hướng dẫn MBTA trong việc hiện đại hóa cơ sở hạ tầng và chịu trách nhiệm tạo hệ thống trung chuyển phẩm chất cao.

Tổng Quản Lý của MBTA, Phó Tổng Quản Lý và Trưởng Giám Đốc Hành Chánh thường xuyên báo cáo cho FMCB biết tình trạng hiện tại về khả năng, hoạt động, tài chánh của hệ thống và các khởi xướng của Cơ Quan. Ngoài ra, công chúng sẽ được mời cho ý kiến về những chủ đề cho chương trình nghị sự tại phần lớn các buổi họp của FMCB. Cơ cấu quản lý của FMCB được kéo dài cho đến ngày 30 tháng Sáu, 2020.

Tham Gia của Công Chúng tại MBTA

Để bảo đảm tiến trình tham gia của công chúng bao quát và dễ hiểu trong quá trình lấy quyết định về chuyên chở, và theo đúng luật pháp liên bang và tiểu bang, MBTA đã lập Chương Trình Tham Gia của Công Chúng (Public Engagement Plan, hay PEP hoặc gọi là Chương Trình) này. Chương Trình này sẽ được cập nhật thường xuyên để kết hợp các thay đổi về tham gia của công chúng tại Cơ Quan.

Tài liệu này nêu rõ cam kết của MBTA đối với việc tham gia của công chúng. Điều quan trọng là lập ra các sách lược để thu hút sự tham gia của những cộng đồng không được hệ thống trung chuyển công cộng phục vụ hay trước đây khó tiếp cận đến tiến trình lấy quyết định. Chương Trình này giả định trước mong muốn có cơ hội sớm, liên tục, và ý nghĩa để công chúng giúp chúng tôi nhận biết các tác động xã hội, kinh tế và môi trường từ những chánh sách, dự án và khởi xướng về trung chuyển đề nghị.

Ngoài ra, MBTA phải tuân theo nghĩa vụ không kỳ thị của Liên Bang, qua Tựa Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền 1964, Đoạn 504 và 508 của Đạo Luật Phục Hồi 1973, và Đạo Luật Người Mỹ Tàn Tật (Americans with Disabilities Act, hay ADA), và sẽ không kỳ thị trên căn bản chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia (bao gồm thông thạo hạn chế Anh ngữ), hay tàn tật. Hơn nữa, luật liên bang nghiêm cấm kỳ thị tuổi tác, giới tính, và khuynh hướng tình dục.

³ Mạng lưới công cộng của MBTA tại: www.mbta.com

MBTA cũng tăng cường cam kết khả năng dễ sử dụng cho người tàn tật. Sau khi ban hành thỏa thuận dân xếp Tu Chánh 2018, *Deniels-Finegold và những thứ khác với MBTA*,⁴ MBTA cam kết bảo đảm bất cứ thay đổi dịch vụ đề nghị nào đều làm cho người tàn tật có thể sử dụng được.

Chương Trình này đưa ra tiêu chuẩn để tổ chức các buổi họp, điều trần, và những hình thức tham gia khác của công chúng bao quát, dễ hiểu, và thuận lợi. Chương Trình này được soạn thảo để bảo đảm có cân nhắc đầy đủ đến khả năng sử dụng và bao gồm những nhóm người được bảo vệ này trong các thể thức công chúng tham gia của MBTA. Tuân theo những nguyên tắc này sẽ bảo đảm đáp ứng nghĩa vụ không kỳ thị ở mức tiểu bang,⁵ vốn mở rộng bảo vệ cho nhóm người khỏi bị kỳ thị, như khuynh hướng tình dục và tình trạng cựu quân nhân.

Nguyên Tắc Chỉ Dẫn cho Công Chúng Tham Gia

Tiến trình lấy quyết định và lập dự án trung chuyển cần cho công chúng cơ hội tham gia vào những cuộc bàn thảo và cho ý kiến trước khi lấy quyết định sau cùng. MBTA có các nguyên tắc tham gia sau đây của công chúng để các đại diện cơ quan và những người làm việc phối hợp với MBTA về các dự án và khởi xướng việc chuyên chở cố gắng đạt được:

- **Hợp Tác Cộng Đồng Mạnh Mẽ:** MBTA sẽ lập cách thức liên lạc thường xuyên để tạo sự tin tưởng với cộng đồng. Công chúng tham gia đồng đủ là bằng chứng cho thấy sự hợp tác cộng đồng mạnh mẽ và cam kết nhất quán cho việc tham gia đang phát triển.
- **Chiến Lược Tiếp Ngoại để Thu Hút Công Chúng:** Phải có nỗ lực phối hợp để khuyến khích tham gia thông qua tiếp ngoại sớm, dễ hiểu, và có chiến lược đối với công chúng.
- **Môi Trường Bao Quát, Đa Dạng và Dễ Hiểu:** Tất cả sự tham gia công chúng và các hoạt động tham gia cần thúc đẩy tính đa dạng và dễ hiểu trong các tiến trình. Cần nỗ lực hết sức để bảo đảm các cơ hội tham gia đều dễ hiểu về mặt thể chất, địa lý, thời gian, ngôn ngữ, và văn hóa. Tiến trình tham gia của công chúng bao gồm, khi phù hợp đối với dự án hay những người bị tác động, nhiều quan điểm về kinh tế xã hội, đạo đức, và văn hóa và bao gồm những người có lợi tức thấp, công bằng môi trường (environmental justice, hay EJ), và khu lán giềng thiểu số, những người thông thạo hạn chế Anh ngữ, người bị tàn tật, và những cộng đồng không có phương tiện công cộng khác.
- **Đối Thoại theo cách Tôn Trọng và Tìm Giải Pháp:** Các hoạt động cộng đồng cần đón nhận tất cả ý kiến và đối thoại phải dựa trên sự tôn trọng và bao gồm mọi quan điểm. Khi có ý kiến mâu

⁴ Xem <https://www.mbtta.com/accessibility/history> để biết thêm thông tin về lịch sử này.

⁵ Bảo vệ mức tiểu bang bao gồm bảo vệ liên bang cộng với dân tộc, khuynh hướng tình dục, xác định hay thể hiện giới tính, tôn giáo, tín ngưỡng, tổ tiên, và tình trạng cựu quân nhân (bao gồm cựu quân nhân thời kỳ chiến tranh Việt Nam).

thuận thì nên trao đổi để đi đến thỏa hiệp mà vẫn tập trung vào giải pháp để đáp ứng mối quan tâm của cộng đồng.

- **Tiến Trình Minh Bạch:** Do có rất nhiều lý do để thu hút công chúng tham gia, điều cần thiết là phải minh bạch về tiến trình, mức thông tin, và lấy quyết định cho bất cứ hoạt động hay tiến trình cộng đồng nào. MBTA sẵn sàng tiếp nhận và kết hợp thông tin phản hồi và tạo cơ hội phù hợp để đưa ra thông tin phản hồi. Các chương trình và dự án phải được bố trí rõ ràng để người tham gia có thể hiểu rõ các tác động khả dĩ. Những người dành thời gian tham gia phải thấy xứng đáng nỗ lực tham gia bàn thảo và hiểu rõ ảnh hưởng của họ đến các quyết định.

Tiếp Ngoại Trách Nhiệm và Có Ý Thức

MBTA cần hiểu đầy đủ nhu cầu của cộng đồng để lập các chương trình, dự án, và chánh sách chuyên chở thuận lợi và đổi mới. Điều này đòi hỏi phải biết về cộng đồng và mối quan hệ của họ với việc chuyên chở và dự án đang nói đến. Khi giao tiếp với những người trong cộng đồng và người lãnh đạo, MBTA phải hiểu rõ vì sao họ đồng ý hay không đồng ý với các chương trình hoặc dự án đề nghị.

Trong quá khứ, những người tại các cộng đồng thiểu số và có lợi tức thấp, cũng như những người ít biết đọc viết và/hoặc thông thạo hạn chế Anh ngữ, bị thiệt thòi bởi phương pháp tiếp ngoại truyền thống. Tiếp ngoại đến các nhóm bị thiệt thòi truyền thống giúp chúng ta bảo đảm tất cả các thành phần đều có cơ hội tác động đến tiến trình lấy quyết định. MBTA cần tạo nỗ lực tiếp ngoại công chúng để thích nghi với nhu cầu của người có lợi tức thấp, người thiểu số, người thông thạo hạn chế Anh ngữ, người tàn tật, và những người bị thiệt thòi khác trước đây trong suốt các giai đoạn của tiến trình tham gia của công chúng. MBTA hiểu rằng kỹ thuật tiếp ngoại truyền thống không còn hữu hiệu với những nhóm người này nữa.

MBTA cũng có trách nhiệm tiếp ngoại để khuyến khích tham gia, đặc biệt là những nhóm được luật kỳ thị của liên bang và tiểu bang bảo vệ và MBTA phải tuân theo những luật này. Do đó, chọn nơi chốn, thời gian, và địa điểm phù hợp cho buổi họp là điều quan trọng nhưng quan trọng hơn nữa là phải bảo đảm càng có nhiều người trong cộng đồng có cơ hội tham gia bàn thảo càng tốt.

Các buổi họp phải được sắp xếp để báo cho cộng đồng và/hoặc thính giả mục tiêu rõ ràng về chủ đề đề cập, và trả lời các thắc mắc hay lo lắng của họ. Từ quan điểm Dân Quyền, tham gia hữu hiệu của công chúng đòi hỏi biết rõ thính giả mục tiêu, bao gồm ngôn ngữ sử dụng của họ, nhóm chủng tộc hay văn hóa trong khu vực, các tổ chức cộng đồng, và người đứng đầu cùng những người quan trọng. Tốt nhất là những người tổ chức nên đi xa hơn nữa và tìm hiểu về lịch sử vận chuyển hay trung chuyển của cộng đồng hay bất cứ tranh cãi nào trong quá khứ.

Hoạch định chiến lược để bao gồm Tựa Đề VI, người có lợi tức thấp, người tàn tật và những nhóm được bảo vệ khác là điều quan trọng đối với nỗ lực bao quát và thành công. Lường trước thực tế

này và có biện pháp vượt qua trở ngại để tham gia là nỗ lực thêm để bảo đảm dự án được cộng đồng tham gia. Thu hút công chúng tham gia trong bối cảnh mục tiêu rất phức tạp, đặc biệt vẫn bảo đảm sự tham gia đa dạng, tuy nhiên công việc này là điều cần thiết để thu hút công chúng tham gia một cách có ý nghĩa.

Các Hoạt Động và Tham Gia Cộng Đồng

MBTA sẽ cố gắng thu hút công chúng tham gia các chánh sách, hoạch định, và dự án. Mức phức tạp cho mỗi dự án và tác động lên cộng đồng sẽ đưa ra cấu trúc và tiến trình tham gia của công chúng. Các dự án đơn giản có thể đòi hỏi tiến trình tham gia ít bao quát hơn trong khi một số dự án cần tiếp cận nhiều hơn trong suốt dự án.

Có bốn loại tham gia chánh của công chúng được MBTA sử dụng thường xuyên nhất: 1) Buổi họp công cộng, bao gồm điều trần công cộng; 2) Tham quan tự do (open house); 3) Buổi họp cho những người quan tâm, và 4) Tương tác trực tiếp. Mỗi loại hoạt động này được mô tả dưới đây cùng với cam kết cải tiến và mở rộng các lựa chọn để công chúng tham gia.

1. Buổi Họp Công Cộng, bao gồm Điều Trần Công Cộng

Buổi họp công cộng, cả ở mức dự án và rộng rãi hơn, là cơ hội để công chúng tham gia vào tiến trình lấy quyết định về chuyên chở. Trong các buổi họp công cộng, nhân viên của MBTA sẽ trình bày thông tin về dự án, thay đổi dịch vụ, hay cập nhật chánh sách cho những người có thể ít quen thuộc với bối cảnh và giải đáp thắc mắc.

Các buổi điều trần công cộng là một loại buổi họp công cộng được tổ chức với nhiều thủ tục hơn và thường theo đòi hỏi của luật pháp tiểu bang hay liên bang. Tại buổi điều trần công cộng, bất cứ người nào trong cộng đồng đều có cơ hội cho ý kiến chính thức về chủ đề sắp tới. MBTA sẽ ghi nhận tất cả ý kiến trong bản ghi bằng văn bản.

2. Tham Quan Tự Do và Những Buổi Phân Tích

Các nhân viên và cố vấn của MBTA thường xuyên liên lạc với công chúng thông qua tham quan tự do hay những buổi phân tích. Những hoạt động này ít hình thức hơn buổi họp hay điều trần công cộng và cho công chúng cơ hội xem các tài liệu nghiên cứu hay bản thiết kế dự án. Trong một số trường hợp, tham quan tự do và những buổi phân tích sẽ diễn ra trước khi điều trần công cộng để công chúng có thể được cho biết trước đầy đủ về buổi họp. Các nhân viên và cố vấn của MBTA luôn có mặt tại những buổi họp này để bàn thảo các chi tiết cụ thể với công chúng. Dù việc trao đổi trong suốt những buổi họp này không chính thức, công chúng thường nêu lên những các vấn đề quan trọng. Các nhân viên và cố vấn của MBTA cố gắng giải quyết đúng và hữu hiệu các vấn đề này trong suốt buổi họp. Hơn nữa, những cuộc trao đổi với công chúng đều được ghi vào hồ sơ để báo cho bên nghiên cứu hay phát triển dự án.

3. Buổi Họp Những Người Quan Tâm

MBTA cam kết thu hút những người quan tâm đa dạng, cả bên trong lẫn bên ngoài tổ chức, để lấy thông tin phản hồi về nhiều dự án phức tạp. Trong một số trường hợp, có thể cần lập một nhóm người quan tâm họp mặt thường xuyên trong suốt tiến trình của dự án để chia sẻ hiểu biết chuyên môn của họ. Vào những lúc khác thì cần đặc biệt nhắm đến một số nhóm người quan tâm. Thí dụ, quản lý dự án giám sát việc xây lại đường cho khách bộ hành tại trạm xe lửa có thể được lợi từ việc điều phối đặc biệt buổi họp với những người quan tâm bị tàn tật căn cứ vào mức phức tạp và tầm quan trọng của quan điểm đặc biệt về vấn đề của nhóm này.⁶ Bao gồm nhiều người đứng đầu khác nhau trong cộng đồng trong những cuộc trao đổi như những buổi họp này là chiến lược hữu ích để thu hút thông tin phản hồi chung.

4. Tương Tác Trực Tiếp

Các nhân viên của MBTA tương tác trực tiếp với công chúng nhờ vào những chương trình, dịch vụ và hoạt động đối mặt với công chúng do chúng tôi cung cấp. Những tương tác này có thể bao gồm những buổi họp dự kiến và tương tác tự nhiên với công chúng. Trong những trường hợp này, nhân viên của MBTA sẽ cố gắng thu hút công chúng tham gia ở mức độ cá nhân hơn nhưng vẫn duy trì mức bao gồm tương tự trong các phương pháp tham gia chính thức hơn.

Ngoài tham gia trực tiếp, MBTA tiếp tục tìm kiếm thêm cách thức để công chúng tham gia, như qua mạng lưới, phát trực tiếp, các ứng dụng di động, khảo sát trực tuyến, và truyền thông xã hội. MBTA hy vọng sử dụng những cách thức thu hút công chúng tham gia này để giúp cho quá trình tham gia thuận tiện và dễ dàng hơn. Khi xét đến những cách thức giao tiếp công chúng hiện đại hơn, MBTA phải tiếp tục bảo đảm rằng chúng ta đang có thính giả đa dạng và cho họ cơ hội ý nghĩa để chia sẻ thông tin phản hồi của công chúng mà vẫn bảo đảm có diễn đàn tham gia dễ hiểu. Theo ưu tiên này, MBTA sẽ tiếp tục đổi mới và cố gắng sử dụng công cụ mới để tăng số tiếng nói công chúng cho những quyết định quan trọng.

Ngoài những loại hoạt động công chúng chính thức hơn do MBTA tổ chức, còn có các cơ hội ít chính thức hơn khi nhân viên của MBTA đi đến những địa điểm cộng đồng hiện tại để lấy ý kiến công chúng. Điều này có thể lấy hình thức tham dự hay có mặt tại các diễn đàn hiện tại, tiếp ngoại tự động hay ngay cả khảo sát với công chúng. Trong những trường hợp này, ngoài hy vọng cộng đồng tham dự những buổi họp, chúng tôi còn cố gắng thu hút cộng đồng tại nơi họ cư ngụ và ở những địa điểm quen thuộc.

⁶ Một nhóm tham gia khách hàng như vậy là Nhóm Tiếp Cận Chuyên Chờ của Hành Khách (Riders' Transportation Access Group, hay R-TAG) tập trung vào những vấn đề chuyên chờ ảnh hưởng đến lão niên và người tàn tật. Đây là nhóm cố vấn chính thức cho MBTA về những vấn đề Dễ Tiếp Cận và bao gồm Hội Đồng Điều Hành chín hội viên và những hội viên chung.

Để Ra Vào và Tham Gia của Công Chúng

Khi hoạch định, quảng cáo, hay tổ chức các buổi họp công chúng và/hoặc thu hút công chúng tham gia, các nhân viên của MBTA phải chắc chắn rằng mọi người có thể tham gia đầy đủ, bất kể tình trạng thiếu sót, lợi tức, thông thạo hạn chế Anh ngữ (limited English proficiency, hay LEP), tuổi tác, tàn tật, và địa lý. Điều này đòi hỏi phải cân nhắc thận trọng để thông báo, thúc đẩy và điều chỉnh đặc biệt các buổi họp.

Để bảo đảm những người trong công chúng hiểu rõ về các hoạt động tiếp ngoại và tham gia, MBTA sẽ cố gắng thông báo càng sớm và rộng rãi càng tốt. MBTA sẽ đăng thông báo (tờ rơi, biển hiệu, hay trang mạng) ít nhất 14 ngày trước một hoạt động cộng đồng. Dù thông báo trước 14 ngày là mục tiêu của chúng tôi, nhưng có những trường hợp không đáp ứng được do tánh chất liên tục thay đổi của các dự án chuyên chở và khi thấy cần đáp ứng ngay những quan tâm của công chúng. Thông báo cần có các thông tin về cách công chúng có thể tham gia và cách MBTA sẽ sử dụng và trả lời thông tin phản hồi của công chúng.

MBTA có một số cách để bảo đảm tiếp ngoại rộng rãi cho công chúng tham gia vào những hoạt động cộng đồng. Những cách thức tiếp ngoại này bao gồm đăng bảng hiệu tại những địa điểm công cộng (trạm trung chuyển, trạm xe buýt, tòa thị chính, thư viện, bảng tin cộng đồng, v.v...), thông báo trên báo chí địa phương, thông báo trên mạng truyền thông xã hội, phân phát qua mạng lưới MBTA, và thông qua mạng lưới truyền thông của các đối tác cộng đồng. Sử dụng những dữ liệu có sẵn, các nhân viên của MBTA sẽ nhận biết nhu cầu ngôn ngữ của cộng đồng bị ảnh hưởng để đăng thông tin dự án và thông báo về buổi họp công chúng bằng các ngôn ngữ này để khuyến khích những người bị thiệt thòi trước kia tham gia. Cần dùng các phương pháp truyền thông khác nhau này để tiếp cận dân số rộng rãi.

Thông báo sớm hoạt động cộng đồng cũng là điều quan trọng vì sẽ giúp cho người tham gia dự tính tham dự. Thông báo sớm cũng cho người tham gia có đủ thời gian yêu cầu bất cứ tiện nghi cần thiết nào, như những tiện nghi liên quan đến tình trạng tàn tật hay thông thạo hạn chế Anh ngữ. MBTA thường yêu cầu người tham gia cho biết những tiện nghi này ít nhất 10 ngày trước hoạt động để họ có thời gian giải quyết.

Khi chọn địa điểm cho hoạt động cộng đồng, các nhân viên của MBTA cần xét đến một số yếu tố để bảo đảm địa điểm này dễ đi và dễ ra vào cho người muốn tham dự. Tất cả các hoạt động cộng đồng phải được tổ chức tại cộng đồng bị ảnh hưởng hay khu vực nghiên cứu dự án, và có thể ra vào được bằng phương tiện trung chuyển công cộng. Ngoài ra, địa điểm buổi họp sẽ cung cấp Wi-Fi.⁷ Địa điểm cũng

⁷ Khi có thể được, MBTA nên tổ chức các hoạt động cộng đồng tại những địa điểm có truy cập Wi-Fi cho hai mục đích. Thứ nhất, kỹ thuật có thể giúp một số người tham dự trong các buổi họp khi họ không thể đến dự mà không sử dụng các dịch vụ xài Internet. Thứ hai, các hoạt động có thể được quay video, và khi có thể sẽ phát trực tiếp để cho người dân tham gia ngay cả khi họ không có mặt tại địa điểm hoạt động.

phải để ra vào cho người tàn tật và đáp ứng các quy định về để ra vào của Tiểu Bang và Liên Bang. Để làm điều này, MBTA phải xem xét một vài yếu tố trước khi chọn địa điểm họp.⁸ Một số đòi hỏi này bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Chỗ đậu xe để ra vào;
- Đường đi thông thoáng;
- Lối vào để ra vào;
- Phòng vệ sinh để ra vào;
- Phòng họp để ra vào;
- Chỗ để ghi chép thời gian thực dùng máy điện toán (Computer Assisted Real-Time Transcription (CART));
- Chỗ và thiết kế biểu tượng cho thông ngôn;
- Mi-crô có thể điều chỉnh và bục đứng; và
- Bục nâng có thể điều chỉnh được.

Ngoài việc bảo đảm buổi họp công cộng có thể ra vào được cho người tàn tật, cũng cần phải cân nhắc các tiện nghi khác. Như đề cập ở trên, MBTA cố gắng cung cấp thêm các tiện nghi hợp lý khi có người yêu cầu. Khi công chúng có yêu cầu về việc ra vào hay thông ngôn thì họ có thể yêu cầu qua người liên lạc do MBTA chỉ định, tên người này luôn được ghi rõ trên bất cứ thông báo hay tờ rơi nào về hoạt động cộng đồng. Các thí dụ về những tiện nghi cụ thể có thể cung cấp cho các cá nhân để giúp họ tham gia vào hoạt động cộng đồng bao gồm những điều sau đây:

- Tài liệu bằng định dạng khác (bản in lớn, điện tử, chữ nổi hay băng nghe);
- Tài liệu dịch thuật;
- Thiết bị hỗ trợ nghe;
- Thông ngôn từ xa qua video;
- Các dịch vụ tiếp âm qua video và viễn thông;
- Hiện chữ cho người khiếm thính theo dõi;
- Ghi Chép Thời Gian Thực trên Máy Tính (Computer Assisted Real-Time Transcription, hay CART);
- Thông ngôn bằng ngôn ngữ ký hiệu Mỹ (America Sign Language, hay ASL);
- Thông ngôn ngoại ngữ.

⁸ Để biết thêm thông tin về *Chánh Sách Buổi Họp Để Ra Vào* MassDOT, bao gồm danh sách các đòi hỏi, xin vào: <https://www.mass.gov/lists/massdots-adasection-504-transition-plan>

Dự trù cho nhu cầu ngôn ngữ và thông ngôn của cộng đồng là điều quan trọng. Dùng các dữ liệu có sẵn, các nhân viên của MBTA sẽ chủ động xác định nhu cầu của các cộng đồng bị ảnh hưởng để đăng thông tin dự án và buổi họp công cộng bằng những ngôn ngữ này, để khuyến khích tham gia từ những nhóm bị thiệt thòi trong quá khứ. Ngoài ra, MBTA sẽ hợp tác với các đối tác cộng đồng như các viên chức được bầu và tổ chức địa phương biện hộ cho các tiện nghi ngôn ngữ tại cộng đồng của họ.

Tham Gia của Công Chứng về Thay Đổi Tiền Vé

Lợi tức từ tiền vé chiếm phần đáng kể trong tổng ngân quỹ hoạt động của MBTA. Ngoài trợ giúp của tiểu bang, đánh giá của thành phố, và lợi tức nguồn riêng, lợi tức từ tiền vé rất cần thiết để vận hành hệ thống và tạo đầu tư vốn để hiện đại hóa hệ thống trung chuyển. Đôi khi, MBTA cần tăng tiền vé để theo kịp chi phí hoạt động hay tăng dịch vụ. Ngoài ra, thỉnh thoảng MBTA thay đổi cơ cấu tiền vé hoặc thêm sản phẩm vé mới để đáp ứng mục tiêu của chánh sách, như tăng số hành khách hay thay đổi số hành khách theo các thời điểm hay dịch vụ với khả năng. MBTA nhận thấy tăng giá chuyên chở sẽ ảnh hưởng đến khách hàng. MBTA cam kết mời hành khách tham gia các buổi trao đổi có ý nghĩa mỗi khi chúng tôi cân nhắc thay đổi tiền vé.

Luật pháp hiện tại của tiểu bang cho phép MBTA tăng tiền vé theo cách vừa phải, tăng hạn chế một lần mỗi 2 năm và tăng tối đa không quá 7% cho mỗi lần tăng.⁹ Khi cân nhắc tăng tiền vé hai năm một lần, MBTA lập một hay hai hoàn cảnh và lợi tức liên quan, số hành khách sử dụng, và những tác động hợp lý. Những hoàn cảnh này được trình bày cho công chúng để lấy ý kiến trong ít nhất 21 ngày.

MBTA lập ra nhiều kênh để lấy ý kiến bao gồm mẫu đơn trực tuyến hay điện thư, địa chỉ gọi thư, và trực tiếp tại những buổi họp công cộng. Cũng có buổi điều trần công cộng chính thức để làm bằng chứng. Tại bất cứ buổi điều trần nào như vậy, MBTA sẽ thuyết trình chính thức về thay đổi tiền vé đề nghị, và công chúng sẽ có cơ hội cung cấp chứng cứ về những đề nghị để lưu trữ hồ sơ cho công chúng.

Mục đích của những buổi họp công cộng về thay đổi tiền vé là bàn thảo những thay đổi đề nghị và lấy thông tin trực tiếp từ công chúng. Điều này có thể được thực hiện như các buổi họp độc lập hay kết hợp với những khởi xướng liên quan khác của MBTA. MBTA dành ưu tiên cho những kiểu họp giúp công chúng nêu thắc mắc trực tiếp cho lãnh đạo MBTA.

Số và địa điểm buổi họp công cộng về thay đổi tiền vé tùy vào những khởi xướng hiện tại khác của MBTA, nhưng các địa điểm sẽ được lựa chọn để bảo đảm các cộng đồng bị ảnh hưởng nhiều nhất có cơ hội cho ý kiến trong khi vẫn bao gồm khu vực dịch vụ của MBTA. Như với tất cả sự tham gia của công chúng, cần phải cứu xét và cung cấp tiện nghi cho những buổi họp có thể ra vào được và phổ biến thông tin, bao gồm thời gian họp, địa điểm và đầy đủ ngôn ngữ.

⁹ Kể từ ngày 1 tháng Giêng, 2017, tăng tiền vé chỉ có hiệu lực mỗi hai năm, và mỗi lần tăng không quá 7%. Xem *Một Hành Động liên quan đến Tăng Tiền Vé của MBTA*, 2015 Mass. HB 4492.

Các nhân viên của MBTA đọc tất cả ý kiến công chúng về thay đổi tiền vé đã nhận và lập tóm lược cho lãnh đạo của MBTA. Bản tóm lược sẽ được sử dụng để thay đổi hay duyệt lại cho (các) hoàn cảnh đề nghị. Hoàn cảnh duyệt lại được trình bày cho hội đồng quản trị của MBTA kèm theo phân tích cập nhật về lợi tức, số hành khách và công bằng.

Hội đồng quản trị của MBTA sẽ bỏ phiếu sau cùng về những thay đổi tiền vé đề nghị sau khi xem xét tình trạng tài chánh chung của MBTA, số hành khách, lợi tức, và ngụ ý công bằng về những thay đổi, bản tóm lược các ý kiến công chúng của nhân viên, và các ý kiến từ Hội Đồng Cố Vấn của MBTA.

Khi MBTA cứu xét những thay đổi chánh đối với cơ cấu tiền vé thì cần phải thu hút công chúng tham gia nhiều hơn. Các thí dụ về những thay đổi đối với cơ cấu tiền vé dựa theo khoảng cách hay giá theo giờ trong ngày. Những loại thay đổi này sẽ bao gồm nhiều loại tham gia của công chúng hơn và dành thời gian lâu hơn để giải thích các lựa chọn và cứu xét các hoàn cảnh khác nhau. Tiến trình này sẽ bao gồm nhiều buổi họp cho người quan tâm, tham quan tự do, và hội thảo để bàn thảo các thỏa hiệp giữa các mục tiêu chánh sách. Sau khi lập các hoàn cảnh chánh thức, thì tiến trình thông qua sẽ theo tiến trình tương tự đối với tiến trình công cộng về việc tăng tiền vé tiêu chuẩn.

Tham Gia của Công Chúng về Các Dự Án Vốn

Tiến trình lập dự án được khởi xướng để đáp ứng nhu cầu được xác định trong hệ thống. Việc xác định nhu cầu này có thể do các đề nghị hay quan tâm về tài sản, hay qua tiến trình hành lang hay quy hoạch khu vực. Việc xác định nhu cầu này cũng có thể được thực hiện qua các khởi xướng hoạch định của tổ chức quy hoạch hay từ cộng đồng, luật pháp, hay thông tin của công dân. Tiếng nói của công chúng để nêu lên nhu cầu là điều quan trọng để MBTA tiếp tục đáp ứng nhu cầu đang tăng của công chúng đi xe điện ngầm.

MBTA, kết hợp với Văn Phòng Hoạch Định Chuyên Chở của Ban Chuyên Chở Massachusetts (Massachusetts Department of Transportation, hay MassDOT) đã lập chương trình đầu tư dài hạn để giúp MBTA đáp ứng nhu cầu của khu vực Greater Boston vào 2040. Khi lập chương trình, còn gọi là Focus40,¹⁰ MBTA và MassDOT thực hiện những nghiên cứu đáng kể và thu hút công chúng tham gia để xác định các nhu cầu trong tương lai cho MBTA phục vụ. Thông qua những khởi xướng này, công chúng có cơ hội ảnh hưởng đến những dự án do MBTA lập ra. Cách tốt nhất là hợp tác với các MPO địa phương hay các cơ quan quy hoạch khách, và hợp tác trực tiếp với MBTA/MassDOT trên quy hoạch dài hạn để xác định nhu cầu chuyên chở trong tương lai và chuẩn bị cho những dự án này. Các nhu cầu được xác

¹⁰ Quý vị có thể xem trực tuyến chương trình đầu tư dài hạn của MBTA, Focus40, tại mạng lưới: .

định, sau cùng lập thành các dự án có trong Chương Trình Đầu Tư Vốn (Capital Investment Plan, hay CIP) 5 năm.¹¹

Sau khi một dự án được dành ưu tiên qua tiến trình CIP để cấp ngân quỹ thì bắt đầu hoạch định dự án và thiết kế. Trong giai đoạn hoạch định, các vấn đề, tác động, và chấp thuận cần thiết khả dĩ sẽ được xác định để xem nên áp dụng thiết kế và tiến trình xin giấy phép nào. Công chúng cần tham gia sớm vào hoạch định dự án trước khi có phương hướng hành động đề nghị. Đối với những dự án chánh, thì tiến trình tham gia của công chúng nên bắt đầu trước khi thiết kế và tiếp tục ở những cột mốc quan trọng trong suốt tiến trình hoạch định.

Các buổi họp công cộng được tổ chức trong suốt giai đoạn hoạch định để tiếp âm thông tin cho công chúng và lấy thông tin cho dự án. Các buổi họp công chúng là diễn đàn để MBTA có thể tìm hiểu và đáp ứng mối quan tâm của cộng đồng. Một số dự án, đặc biệt những dự án liên quan đến bảo dưỡng hệ thống và cải tiến tài sản, có thể không cần công chúng tham gia. Tuy nhiên, tiến trình về những khởi xướng này cần phải được báo cáo thường xuyên cho công chúng.

Sau khi trao hợp đồng xây cất, thì cần phải lập chương trình quản lý xây cất. Các cơ quan cấp giấy phép, chính quyền địa phương, doanh nghiệp, và những người bị ảnh hưởng cần được cho biết về những thay đổi về đường vòng, hoạt động giao thông, và khu vực xây cất và các hoạt động xảy ra trong suốt dự án.

Trước khi bắt đầu hoạt động xây cất, thì quản lý dự án phải quyết định loại thông báo công chúng phù hợp và tham gia cần thiết. Các dự án dẫn đến nhiều loại gián đoạn chuyên chở khác nhau và các hoạt động khác gần đó. Đối với những dự án đơn giản, thì có thể cần mức công chúng tham gia tối thiểu. Với những dự án này, chủ dự án nên, ở mức tối thiểu, báo cho chủ nhà đất láng giềng (bằng ngôn ngữ ngoài tiếng Anh, nếu thích hợp) về hoạt động xây cất sắp tới. Đối với những dự án phức tạp hơn, thì cần công chúng tham gia nhiều hơn. Có thể tổ chức các buổi họp cho những người quan tâm và chủ nhà đất láng giềng hàng tháng hay hàng tam cá nguyệt khi cần có quy mô hay địa điểm dự án. Ngoài ra, MBTA sẽ sử dụng các công cụ liên lạc sau đây để chia sẻ thông tin dự án và tiếp nhận thông tin phản hồi:

- Mạng lưới của MBTA;
- Các kênh truyền thông, cả báo chí và TV;
- Các công cụ truyền thông xã hội; và
- Trương mục điện thư Công Vụ.

¹¹ Quý vị có thể xem Chương Trình Đầu Tư Vốn tại mạng lưới: <https://www.mass.gov/service-details/capital-investment-plan-cip>

Dù sự tham gia của công chúng tùy vào quy mô, phạm vi và mức phức tạp của dự án, MBTA coi trọng việc thông tin liên lạc liên tục và thường xuyên với công chúng, cùng với những cơ hội để công chúng đều đặn chia sẻ thông tin phản hồi.

Tham Gia của Công Chúng về Hoạch Định và Thay Đổi Dịch Vụ

MBTA đã đặt mục tiêu và tiêu chuẩn dịch vụ cho tất cả dịch vụ của MBTA.¹² Để đáp ứng những tiêu chuẩn này, và thích ứng với những hoạt động đi lại trong khu vực, MBTA thường xuyên đánh giá hiệu quả dịch vụ và đưa ra các thay đổi dịch vụ thông qua tiến trình hoạch định dịch vụ. Tiến trình hoạch định dịch vụ bao gồm những thay đổi khắp hệ thống hàng tam cá nguyệt, nhưng thay đổi của Chương Trình Dịch Vụ đang diễn ra, và đánh giá thường niên để biết tiến trình ngân quỹ của MBTA.

Những thay đổi dịch vụ có thể do nhân viên hay lãnh đạo của MBTA, cũng như công chúng, bao gồm các thành phố, tổ chức, và khách hàng đề nghị. Cách thông thường để công chúng góp ý cho thay đổi dịch vụ là qua các buổi họp công cộng hay hội thảo, thư tín bằng văn bản, mạng lưới của MBTA, trung tâm gọi khách hàng của MBTA, điện thư, và Twitter. Các thành phố cũng có thể đệ nộp ý tưởng dịch vụ cho MBTA để thử nghiệm thông qua tiến trình Thử Nghiệm Dịch Vụ.¹³

Bất kể các ý tưởng Hoạch Dịch Vụ được bắt đầu ra sao, bất cứ thay đổi đáng kể nào của MBTA đối với dịch vụ sẽ ảnh hưởng đến khách hàng. Do đó, MBTA phải thu hút công chúng tham gia để bảo đảm lợi ích của các thay đổi đề nghị nhiều hơn bất cứ khía cạnh xấu khả dĩ nào. Chương Trình Dịch Vụ luôn cần sự tham gia của công chúng. Ngoài ra, những thay đổi đáng kể, như bỏ lộ trình, đòi hỏi sự tham gia của công chúng bất kể nó thay đổi lúc nào.

MBTA có cách thức để thông tin liên lạc qua mạng lưới, đường dây điện thoại khách hàng, các kênh truyền thông xã hội, ủy ban thường trực, và các ý kiến gợi đến cho nhân viên của MBTA. Quý vị có thể chuyển những ý kiến và yêu cầu liên quan đến dịch vụ cho phòng ban thích hợp để xem xét và hồi đáp. Các nhân viên của MBTA cũng sẽ xem xét tham dự các buổi họp công cộng do thành phố tổ chức hoặc với các viên công chức để giải quyết những vấn đề dịch vụ cụ thể theo yêu cầu. Thỉnh thoảng, MBTA có thể tổ chức buổi họp dựa theo thị trường hay lộ trình để thu thập thông tin phản hồi trực tiếp về những thay đổi dịch vụ khả dĩ. Tiếp ngoại công chúng hiện tại này cho biết cả tiến trình hoạch định dịch vụ hàng tam cá nguyệt lẫn tiến trình của Chương Trình Dịch Vụ.

Sau khi lập Chương Trình Dịch Vụ Sơ Khởi, thì MBTA sẽ bố trí một hoặc nhiều buổi họp công chúng hơn tại các địa điểm phù hợp. Tại những buổi họp công khai này, MBTA sẽ trình bày phân tích và lợi ích của các thay đổi dịch vụ đề nghị và xin ý kiến công chúng về việc này. Sau đó các nhân viên của

¹² Quý vị có thể xem Chánh Sách Cung Cấp Dịch Vụ của MBTA trực tuyến tại <https://www.mbta.com/policies>.

¹³ Quý vị có thể tìm thêm thông tin về Tiến Trình Thử Nghiệm Dịch Vụ MBTA trực tuyến tại <https://www.mbta.com/policies/service-pilot-process>.

Chương Trình Công Chúng Tham Gia của MBTA Bản Nháp Lập Chánh Sách

MBTA sẽ duyệt qua những đề nghị từ ý kiến công chúng và cứu xét trước khi trình bày đề nghị sau cùng cho Hội Đồng để được chấp thuận. Tất cả những buổi họp công cộng liên quan đến Hoạch Định Dịch Vụ sẽ theo các giá trị và nguyên tắc của buổi họp công cộng nêu trong tài liệu này.

Tham Gia của Công Chúng trong việc Lập Chánh Sách

MBTA lập các chánh sách để hướng dẫn lấy quyết định theo cách minh bạch và báo cho công chúng và những người quan tâm biết những điều cần dự trù.¹⁴ Một số chánh sách, như các chánh sách liên quan đến Dân Quyền và Tựa Đề VI, sẽ theo đòi hỏi của liên bang. Những chánh sách như chánh sách này đòi hỏi công chúng tham gia chính thức và sẽ theo các tiêu chuẩn nêu trong Chương Trình Tham Gia của Công Chúng. Các chánh sách khác, như Chánh Sách Thử Nghiệm Dịch Vụ hay Chánh Sách Cung Cấp Dịch Vụ, không phải theo đòi hỏi của liên bang. Tuy nhiên, MBTA cam kết xin ý kiến khách hàng về những vấn đề quan trọng với những hành khách đi xe. Do đó, những chánh sách như chánh sách này được soạn thảo dựa theo thông tin MBTA đã nhận qua đối thoại công chúng. Khách hàng nào có thể bị ảnh hưởng do các thay đổi trong chánh sách sẽ được mời tham gia cho ý kiến, khi thích hợp.

Kết thúc

MBTA cam kết cải tiến hệ thống chuyên chở của Commonwealth. Sự tham gia của công chúng có ý nghĩa, liên tục và tiện lợi là thành phần quan trọng để chúng tôi thực hiện cam kết hữu hiệu và thành công. Khi sử dụng các chiến lược và phương pháp nêu trong tài liệu này, MBTA tin rằng cùng nhau chúng ta có thể nhanh chóng tiến bước.

¹⁴ Quý vị có thể xem các chánh sách MBTA trực tuyến tại mạng lưới:
<https://www.mbta.com/policies>