

MBTA 公众参与计划

执行摘要

马萨诸塞湾交通局（MBTA）认为¹，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。我们制定了一项公众参与计划（PEP 或计划）来详细说明我们对满足这些不断变化的需求的承诺，以及通过无障碍和包容性参与策略来确保公众成员参与和影响交通决策的公民权利²。

PEP 概述了为什么公众参与很重要；我们将如何接触公众的原则；我们负责任和深思熟虑的外展目标；社区和公共活动的方法和类型；以及我们为确保辅助设备，使所有人都可以参与所做的努力。PEP 在较高层次上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，以及我们在这些过程中的责任。³

追溯到几十年前，有些群体的利益在决策过程中没有得到充分代表，也没有得到优先考虑。此 PEP 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：少数族裔、低收入群体、老年人、残障人士、退伍军人和 LGBTQ+ 社区、英语熟练程度有限人士和非美国公民。

MBTA 致力于制定政策和程序以实现本 PEP 中概述的目标和原则。我们期待公众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。

MBTA 的历史背景

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 个社区的通勤列车服务。MBTA 是一个公共实体，由马萨诸塞州及其服务地区的城镇监督和提供部分资金。

立法机构设立了 MBTA 董事会⁴，对管理局进行监督、支持和财政问责。该董事会由七名成员组成，包括交通部长和一名具有市政府经验的成员。其余成员由州长任命，包括一名乘客和环境正义人群的居民，以及一名由 AFL-CIO 主席推荐的人士。

MBTA 的总经理、副总经理和行政总监定期向董事会报告系统性能、运营、财务和交通局计划的目前状态。此外，董事会会议都邀请公众对议题发表评论。

MBTA 的公众参与

¹ MBTA 公共网站是：www.mbta.com

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 通告 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。

³ 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”的“公众参与计划”保持一致。2019 年修订的“公众参与计划”，该文件可参见[此处](#)。

⁴ 有关 MBTA 董事会的更多信息，请访问 mbta.com/leadership/mbta-board-directors

MBTA 已经制定了该计划，以便根据州和联邦法律为举行具有包容性、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。本计划将定期更新，以纳入管理局公众参与的改进内容。这是向公众概述和交流我们的目标和优先事项的一步。

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、经济和环境的影响。制定本计划是为了确保在 MBTA 的公众参与程序中纳入对服务不足或历史上被边缘化的社区的充分考虑、覆盖和包容。遵守这些原则将确保全面遵守非歧视义务⁵，这些义务扩大了对某些群体的保护范围，使其免受基于性取向和退伍军人身份等原因的歧视。

作为为公众需求提供服务的公共实体，MBTA 有责任对影响公众的决策保持透明，建立多种渠道让公众提供意见，并将这些意见作为其决策过程的一部分进行权衡。MBTA 认识到，公众意见可以导致提供符合公共乘客利益的服务和项目，从长远来看对管理局和乘客都有利，这就是为什么该计划强调在决策过程中要听取 MBTA 服务地区内各种乘客和不同社区的意见。

该计划重点在于 MBTA 做出对公众有影响的四种主要决策类型：服务、票价、资金预算与项目以及政策。大多数决策包括多个组成部分，有时还包括相互矛盾的意见和看法。除了公众意见外，MBTA 还必须考虑技术专长和可行性、资金可用性、法定管理机构和管辖权，并且平衡许多利益相关者的需求。然而，公共利益和公众意见是这些决定的首要考虑因素。

MBTA 必须通过遵循 1964 年《民权法》Title VI、1973 年《康复法》第 504 条和第 508 条以及《美国残障人士法案》的要求来履行联邦要求的非歧视义务。MBTA 不会基于种族、肤色、籍贯（包括有限的英语水平）或残障状况进行歧视。此外，州和联邦法律还禁止基于年龄、性别和性取向的歧视。此外，MBTA 还加倍致力于对残障人士无障碍性的承诺。根据在 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覆盖服务。⁶

公众参与的指导原则

在做出最终决策之前，项目开发过程需要为公众提供参与讨论的机会，以便说明他们的需求并提出意见。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 应与社区成员、社区和倡导组织以及市政当局建立协作工作伙伴关系，以建立信任、定期沟通和不断参与的渠道。
- **战略和持续外展：**必须齐心协力，通过及早、无障碍和不断进行策略外展的方式鼓励我们所服务的公众参与。这包括使用各种工具和机制来接触到最有可能受到提议变更影响的乘客。
- **无障碍性、公平性和包容性：**所有公众参加和参与活动都应通过鼓励社区多元化成员参与的具体策略来促进包容和公平。应该尽一切努力确保在物力、地理、时间、语言和文化上

⁵州一级规定的义务要求考虑比联邦保护范围更多，包括种族、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）。

⁶关于此历史记录的信息，请参见<https://www.mbta.com/accessibility/history>

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、环境和文化视角，并包括来自低收入、有色人种、残障人士、英语能力有限人士、年轻人和老年人，以及其他传统上服务不足的社区。

- **相互尊重和面向解决方案的对话：**MBTA 欢迎公众做出建设性贡献，并鼓励尊重和包容所有观点。当发生意见冲突时，应将对话安排为允许妥协，在可能的情况下同时保持侧重解决方案以响应社区的关注。
- **透明的过程：**任何活动或社区流程的决策过程和意见都应该清晰、开放且易于理解。必须清楚地描述计划和项目，包括公众意见的潜在影响，以便公众了解所提议的内容以及如何参与。

负责任和自觉的外展

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。这需要从社区了解社区并了解他们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，传统的外展方法未能覆盖低收入或少数族裔社区的个人，以及识字率低和/或英语水平有限人士。向传统上服务欠缺的乘客的外展覆盖有助于确保所有人都有机会影响 MBTA 的决策过程。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和少数族裔社区、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 认识到我们最常用的外展方法并不总是能够有效地外展到这些人群。

MBTA 还有义务开展外展活动以鼓励参与，特别是在受联邦和州非歧视法律保护的人群。确保尽可能多的公众有机会参与讨论不仅仅是选择合适的会议场所、时间和地点。

为了支持创造性的公众会议计划，应该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其他主要参与者。在理想情况下，组织者将进一步了解社区的交通历史，例如过去的问题和关注的领域。

传统公众会议之外的参与工具也应作为吸引多元化社区参与的机制，这将在下一节中概述。

有色人种社区、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。采取措施克服参与障碍可以增加公众成员的代表性，并提高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。此外，MBTA 认识到我们的乘客有不同的时间限制，并努力提供多种方式来确保听到乘客的声音。

MBTA 使用的最常见的公众参与方式是面对面和网上公众会议，包括公开听证会，以及社区会议、开放日、利益相关者会议和一对一互动。MBTA 还部署了街道外展团队，在车站或公交车站拦截和定期调查、进行访谈或提问，并增加了网上公众参与来与乘客见面。有关常见参与方式的描述，请参见下文。⁷ 这些参与策略因一天中的时间和一周中的日期而异，以便确保有多种机会获得广泛的意见。

公众会议，包括公开听证会（面对面和网上）

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、服务或票价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。

社区会议

除了由 MBTA 主办的比较正式的公共活动外，当 MBTA 员工通常还通过社区成员和/或组织的邀请进入现有社区寻求公众意见时，还有一些非正式的机会。这可以采取参加或出席现有论坛、参加社区或邻里会议或参加当地活动或展览会的形式。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。应广泛利用这些工具，以尽量减少社区参与的障碍。

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，会在公众会议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。

利益相关者会议

MBTA 致力于吸引组织内外各种利益相关者的参与，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者小组，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者群体。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者的特别协调会议。⁸ 在诸如此类的对话中包括各种各样的社区领袖是征求代表反馈的有用策略。利益相关者可以包括但不限于当地店主、社区协会、商会、主要街道组织、市政工作人员和倡导组织。

⁷ 下列网站备有所有公众参与活动的预定时间安排 www.mbta.com/events

⁸ 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。

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。在可能的情况下，MBTA 将报告这些讨论作为一个目的，以便帮助告知我们所做的工作。

网上公众参与

在 COVID-19 疫情期间，MBTA 的公众参与机会改变到网上，以保护每个人的健康和安全。这些网上活动包括视频会议、网络研讨会、网站、实时流、移动应用程序、在线调查和社交媒体。虽然 MBTA 致力于面对面的公众参与，但网上公众参与方式已被证明可以使公众和工作人员等更容易和方便地参与，并且是整个管理局的一个关键公众参与策略。

MBTA 不断创新并努力利用新的沟通和参与工具来增加在重要决策中发表意见的公众人数。我们希望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，同时保证有各种参与方式。

无障碍和公众参与

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，无论其种族和族裔、收入、英语能力有限、年龄、残障和地理位置如何。这需要在会议通知、推广和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 通常要求至少在活动开始前至少 10 天提出这些辅助设备的请求，以确保我们能够满足参与者的需求。此外，MBTA 努力确保网上公众参与期间的无障碍性。网上活动的辅助设备请求也应提前 10 天发出。

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地区内进行，并且在可能的情况下通过公共交通到达这些地方。此外，会议地点将提供 Wi-Fi。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。⁹其中一些要求包括但不限于：

- 在可能的情况下可使用公共交通工具；
- 无障碍停车场；
- 无障碍交通路径；
- 无障碍入口；
- 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，还可以考虑其他辅助设备。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。

⁹下列网站备有**MBTA**的无障碍公共会议政策，包括要求清单：

公众可以在我们的网站上了解有关语言无障碍性的更多信息：<https://www.mbta.com/language-services>。

票价变更的公众参与

MBTA 票价政策针对三个主要目标：收入、乘客量和公平性。¹⁰MBTA 可能会针对这些目标中的一个或多个不时更改票价。例子包括提高票价以增加收入，以及为优惠车票乘客推出新通票以提高公平性。

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%。¹¹在考虑票价变更时，MBTA 会制定一种或两种方案以及相关的收入、乘客量和公平性影响。

MBTA 认识到票价和产品的任何变化都会对客户产生影响。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。所有票价变更和相关的票价公平性分析都会在评论期内向公众展示至少 21 天。¹²如果票价公平性分析发现提议的票价变更会给受保护人群带来了不成比例的负担，MBTA 还将让公众参与讨论任何提议的缓解措施，包括可能存在的歧视性较小的替代方案。

MBTA 设有多个反映意见的渠道，包括专门的网页、网上表格或专门的电子邮件地址、实体邮寄地址，以及举办面对面或网上公开会议和/或听证会。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。

针对提议的票价变更举行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。

关于提议票价变更的公众会议的次数和地点取决于其他正在进行的 MBTA 计划，但是将选择能够覆盖 MBTA 服务地区，同时确保受变更影响最大的社区有机会发表意见的地点。与所有公众参与一样，票价变更会议应便于访问，旨在传播信息，并应考虑最佳会议类型（面对面或网上）、时间、地点和语言公平性。

无论是所有票价产品还是类型的票价上涨，推出新票价产品或服务特定乘客群的计划，还是减少或取消某些票价产品，公众意见都可能影响票价上涨的幅度。

MBTA 工作人员会阅读收到的所有关于提议票价变更的公众意见，包括 MBTA 咨询委员会的意见，并为 MBTA 领导提供意见总结。该总结用于对所提议的方案进行潜在的修订。修订后的方案将提交给 MBTA 理事会，并提供更新的收入、乘客量和公平性分析。

¹⁰MBTA 运营所需的收入来自多个来源：马萨诸塞州销售税和市政/地方税收、自有来源收入（例如，停车、广告和房地产）、一次性收入（例如赠款资金）和票价收入。马萨诸塞州的经济实力推动了州销售税收入的增加，并间接推动了广告和房地产收入的增加。市政税收内容由马萨诸塞州立法机构制定。最后，MBTA 有能力通过提高票价和停车费来增加收入。

¹¹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%。请参阅与 MBTA 票价上涨相关的法案，2016 年马萨诸塞州法案第 164 章。

¹²在 MBTA 的服务和票价变更公平性政策中对 MBTA 的服务和票价公平性分析进行了说明，可在网上获取：

MBTA 董事会将在考虑 MBTA 的整体财务状况、乘客量、收入和变更对公平性的影响、工作人员对公众意见的总结以及 MBTA 咨询委员会的意见后，对提议的票价变更进行最终投票表决。

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。创建正式方案后，实施过程将遵循与标准票价上涨相同的步骤。

关于服务规划与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。¹³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¹⁴，正在进行的滚动服务规划变更以及年度评估。

在常规服务规划流程之外，任何 MBTA 员工和公众（包括市政部门、组织和客户）都可以提出服务变更提议。公众提交服务变更意见的常见方式是通过公开会议或研讨会、书面信函、MBTA 网站、MBTA 客服中心、电子邮件和社交媒体平台（例如 Twitter）。¹⁵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。

对于任何服务计划，包括任何提议的重大服务削减，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。¹⁶与票价变更一样，所有提议的重大服务变更都会通过上述反馈渠道向公众公开征求意见，征求意见期至少持续 21 天。例如，MBTA 将安排一次或多次面对面或网上公众会议，包括正式公开听证会，以便介绍变更，以及任何公平性分析或提议重大服务变更背后的利弊权衡。这些公众会议旨在征求公众意见，在公开听证会上提供的任何证词都将作为公共记录。与服务规划有关的所有公众会议将遵循本文档中概述的公众会议价值和原则，包括尽可能在受提议变更影响最大的社区举行公众会议。

公众意见征询期结束后，MBTA 工作人员将审查并考虑收到的建议，包括 MBTA 咨询委员会对任何提议的全系统范围服务减少 10% 或更多的意见，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潜在的服务变更。对于提议的重大服务变更，最终提案和公平性分析将提交给 MBTA 董事会，董事会将在实施前投票批准最终提案和接受公平性分析。

此外，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。

¹³ 可以在<https://www.mbta.com/policies>网站上找到 MBTA 的服务交付政策。

¹⁴ 在得到服务委员会根据 MBTA 的服务交付政策批准后，可以使用现有设备并在采用的预算范围内实施季度变更。

¹⁵ 有关如何联系 MBTA 客服中心的息，请访问 [mbta.com/customer-support](https://www.mbta.com/customer-support)

¹⁶ MBTA 对重大服务变更（包括重大服务减少）的定义在 MBTA 的服务与票价变更公平性政策中予以说明，可在网上获取该政策：

基本建设项目的公众参与

基本建设项目的开发是为了响应系统中已确定的需求，并由对资产或通过走廊或地区规划流程的建议或担忧所产生。资金需求也可以通过规划组织的举措来确定，或者由社区、立法机构或公民意见产生。公众意见对于 MBTA 继续满足乘客不断变化的需求至关重要。

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 Focus40¹⁷ 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。通过这些举措，公众有机会影响 MBTA 建设的项目。与当地 MPO 及其他规划部门合作，并且直接与 MassDOT 合作进行我们的长期规划，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 MBTA 的五年资本投资计划（CIP）中包含的项目。¹⁸

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，将确定潜在问题、影响和潜在的必要批准程序，以便确定适用的设计和许可流程。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、替代服务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
- 公共事务电子邮件账号。

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。

¹⁷ 可在以下网址在线查看 MBTA 的长期投资计划 Focus40：<https://www.mbtafocus40.com/>

¹⁸ 可在以下网址查看资本投资计划：<https://www.mass.gov/service-details/capital-investment-plan-cip>

公众参与政策制定

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。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，并且需要按照本计划中概述的标准有正式的公众参与。¹⁹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乘客将可以参与。

不断参与

MBTA 每天都在为乘客提供基本建设项目、票价变更、服务变更和政策制定之外的服务。因此，在这些指定的参与机会之外与乘客保持开放的沟通至关重要。MBTA 设有各种论坛，供乘客在更广泛的、特定于项目的参与机会之外提供反馈意见，例如通过 MBTA 客服中心和社交媒体。MBTA 密切关注并使用这些反馈意见来提高为我们的乘客提供的服务质量。

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对于有效和成功地开展工作至关重要。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。

¹⁹可在下列网站查看MBTA政策：<https://www.mbta.com/policies>