

Kế hoạch tham gia cộng đồng của MBTA

Tóm Lược Điều Hành

Cơ Quan Chuyên Chở Massachusetts Bay (Massachusetts Bay Transportation Authority, hay MBTA)¹ hiểu rằng thu hút công chúng tham gia để 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 Phần Thịnh Commonwealth. Chúng tôi đã lập Chương Trình Thu Hút Công Chúng Tham Gia (Public Engagement Plan, hay PEP hoặc Chương Trình) để nêu chi tiết cam kết của chúng tôi trong việc đáp ứng những nhu cầu ngày càng tăng này, cũng như bảo đảm quyền hạn dân sự² của tất cả mọi người trong cộng đồng được tham gia và tác động đến các quyết định về chuyên chở, thông qua các sách lược thu hút tham gia đầy đủ và dễ biết.

PEP 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, cũng như các sự kiện cho công chúng; và cố gắng điều chỉnh để tất cả có thể tham gia. PEP, ở mức cao, cũng cố gắng giải thích các 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.³

Trở lại hàng thập niên trước, một số lợi ích của dân chúng chưa được mô tả đúng mức và không được dành ưu tiên trong tiến trình lấy quyết định. PEP cho thấy chúng tôi chủ động chỉnh sửa cho thực tế lịch sử này. Chúng tôi muốn lắng nghe ý kiến từ các nhóm dân cư bị thiệt thị trước đây, bao gồm nhưng không giới hạn: cộng đồng thiểu số, người có lợi tức thấp, lão niên, tàn tật, cựu quân nhân và LGBTQ+, người thông thạo hạn chế Anh ngữ, và những người không phải là công dân Hoa Kỳ.

MBTA cam kết có các chính sách và thể thức để đạt được các mục tiêu và nguyên tắc được nêu trong PEP này. Chúng tôi rất mong công chúng tiếp tục tham gia vào việc lập cách chuyên chở từ hoạch định, thiết kế, và xây cất cho đến hoạch định dịch vụ và chính sách.

Thông tin căn bản về MBTA

MBTA là cơ quan chuyên chở lớn thứ 5 của quốc gia và là hệ thống chuyên chở lớn nhất tại Massachusetts. MBTA chịu trách nhiệm cho các hoạt động chuyên chở đa phương tiện trong khu vực Greater Boston, bao gồm cung cấp dịch vụ đường sắt đi lại cho 170 cộng đồng. MBTA là một tổ chức công cộng, được Khối Thịnh Vượng Chung Massachusetts, các thành phố và thị trấn trong khu vực dịch vụ giám sát và tài trợ một phần.

Cơ quan lập pháp đã thành lập Hội Đồng Giám Đốc⁴ MBTA để giám sát, hỗ trợ và báo cáo tài chính cho Cơ Quan. Hội Đồng gồm bảy người, bao gồm Trưởng Ban Chuyên Chở và một người có kinh nghiệm về chính quyền thành phố. Những người còn lại do Thống Đốc bổ nhiệm, bao gồm một hành khách và cư dân của nhóm công lực môi trường, và một người do Chủ Tịch AFL-CIO đề nghị.

Tổng Quản Lý của MBTA, Phó Tổng Quản Lý, và Trưởng Giám Đốc Hành Chánh thường xuyên báo cáo cho Hội Đồng biết tình trạng hiện tại về hiệu quả, hoạt động, tài chánh của hệ thống và các khởi xướng

¹ Mạng lưới công cộng của MBTA tại: www.mbta.com

² Cơ Quan Chuyên Chở 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 Chuyên Chở Liên Bang*, tại Chương 3-5.

³ Ngoài ra, chúng tôi tìm cách điều chỉnh các hoạt động của mình theo *Tổ Chức Hoạch Định Đô Thị Vùng Boston* “Chương Trình Thu Hút Công Chúng Tham Gia” được chỉnh sửa vào năm 2019, có thể xem [tại đây](#).

⁴ Vào mbta.com/leadership/mbta-board-directors để xem thêm thông tin về Hội Đồng Giám Đốc của MBTA

của Cơ Quan. Ngoài ra, công chúng sẽ được mời cho ý kiến về những chủ đề cho chương trình nghị sự tại các buổi họp của Hội Đồng.

Tham Gia của Công Chúng tại MBTA

MBTA đã lập Chương Trình này để làm cơ sở tổ chức các buổi họp, buổi điều trần và các hình thức tham gia khác của công chúng, phù hợp với quy định của tiểu bang và liên bang để tổ chức các buổi họp công cộng, rộng rãi, và hiệu quả. Chương Trình này sẽ được cập nhật thường xuyên để kết hợp với các cải tiến về thu hút công chúng tham gia tại Cơ Quan. Đây là một bước để nêu rõ và truyền đạt các mục tiêu và ưu tiên của chúng tôi cho công chúng.

Chương Trình này giả định trước mong muốn có cơ hội sớm, liên tục, và ý nghĩa để công chúng giúp chúng tôi nhận ra các tác động xã hội, kinh tế và môi trường từ những chính sách, dự án và khởi xướng cách chuyên chở được đề nghị. Chương Trình này được soạn thảo để bảo đảm có cứu xét, tiếp ngoại đầy đủ đến những cộng đồng chưa được phục vụ đầy đủ hoặc bị thiệt thòi trước đây 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 rộng rãi,⁵ sẽ mở rộng bảo vệ cho nhóm người khỏi bị kỳ thị, như khuynh hướng tình dục và tình trạng cựu quân nhân.

Là một tổ chức công cộng phục vụ nhu cầu của công chúng, MBTA có trách nhiệm minh bạch về các quyết định tác động đến công chúng, tạo ra nhiều kênh thông tin, qua đó tất cả mọi người có thể đóng góp ý kiến và cứu xét ý kiến đóng góp này như một phần trong tiến trình lấy quyết định. MBTA nhận ra rằng ý kiến đóng góp có thể làm việc cung cấp dịch vụ và các dự án phù hợp với quyền lợi của hành khách – lợi ích cho Cơ Quan và hành khách về lâu dài – đó là lý do Chương Trình này tập trung vào lắng nghe ý kiến theo nhiều quan điểm và cộng đồng hành khách khác nhau trong khu vực dịch vụ MBTA khi lấy quyết định.

Chương Trình tập trung vào bốn loại quyết định chánh từ MBTA có ảnh hưởng đến công chúng: dịch vụ, giá vé, vốn ngân sách và dự án, chính sách. Phần lớn các quyết định bao gồm nhiều phần và đôi khi đòi hỏi với ý kiến đóng góp. Ngoài ý kiến đóng góp của công chúng, MBTA phải cứu xét chuyên môn kỹ thuật và mức khả thi, khả năng tài trợ, thẩm quyền pháp lý và quyền tài phán, đồng thời cân bằng nhu cầu của nhiều bên liên quan. Tuy nhiên, quyền lợi chung và ý kiến đóng góp của công chúng được đặt lên hàng đầu trong các quyết định này.

MBTA phải tuân theo các nghĩa vụ không kỳ thị của liên bang, theo 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. MBTA sẽ không kỳ thị dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia (bao gồm thông thạo hạn chế Anh ngữ) hoặc tình trạng tàn tật. Hơn nữa, luật liên bang và tiểu bang nghiêm cấm kỳ thị tuổi tác, giới tính, và khuynh hướng tình dục. Ngoài ra, MBTA cũng tăng cường cam kết khả năng dễ sử dụng cho người tàn tật. Theo Thỏa Thuận Dàn Xếp Tu Chánh 2018, *Deniels-Finegold và những thứ khác với MBTA*,⁶ MBTA cam kết bảo đảm bất cứ thay đổi dịch vụ đề nghị nào, đều cứu xét có tiếp ngoại đến người tàn tật.

Nguyên Tắc Chỉ Dẫn cho Công Chúng Tham Gia

Cần cho công chúng cơ hội tham gia vào những buổi bàn thảo để mô tả nhu cầu và cho ý kiến trong tiến trình lập dự án, trước khi lấy quyết định sau cùng. MBTA có các nguyên tắc tham gia sau đây của công

⁵ Nghĩa vụ mức tiểu bang gồm bảo vệ liên bang cộng với bảo vệ về dân tộc, khuynh hướng tình dục, nhận dạng 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).

⁶ Vào <https://www.mbta.com/accessibility/history> để xem thêm thông tin về lịch sử này.

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 phát triển quan hệ đối tác với các hội viên cộng đồng, cộng đồng và các tổ chức vận động chính sách, và các thành phố để tạo lòng tin, liên lạc thường xuyên và tham gia liên tục.
- **Tiếp Ngoại theo Sách Lược và Liên Tục:** Phải có nỗ lực phối hợp để khuyến khích tham gia thông qua tiếp ngoại sớm, dễ hiểu, và có sách lược đối với công chúng. Điều này bao gồm sử dụng nhiều công cụ và cách thức khác nhau để tìm đến những hành khách có thể bị những thay đổi đề nghị ảnh hưởng đến nhiều nhất.
- **Dễ Sử Dụng, Công Bằng, và Hòa Nhập** Tất cả các hoạt động tham gia và thu hút công chúng phải thúc đẩy hòa nhập và công bằng với các sách lược cụ thể khuyến khích các hội viên đa dạng trong cộng đồng tham gia. 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, môi trường, và văn hóa và bao gồm những người có lợi tức thấp, người da màu, người tàn tật, người thông thạo hạn chế Anh ngữ, thanh thiếu niên và lão niên, và những cộng đồng trước đây chưa được phục vụ đầy đủ.
- **Đối Thoại theo cách Tôn Trọng và Tìm Giải Pháp:** MBTA rất mong được những đóng góp tích cực từ mọi người trong cộng đồng, đồng thời khuyến khích tôn trọng và bao gồm tất cả các quan điểm. Khi có ý kiến mâu thuẫn, nếu được 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:** Tiến trình lấy quyết định và ý kiến cho bất kỳ sự kiện hoặc tiến trình cộng đồng nào cũng phải rõ ràng, cởi mở và dễ hiểu. Các chương trình và dự án phải được mô tả rõ ràng, bao gồm tác động khả dĩ của ý kiến đóng góp của công chúng, để công chúng hiểu những điều được đề nghị và cách thức tham gia.

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 chính sách chuyên chở thuận lợi và đổi mới. Điều này đòi hỏi phải học hỏi từ cộng đồng để 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 hoặc có lợi tức thấp, cũng như những người ít biết đọc và viết và/hoặc thông thạo hạn chế Anh ngữ, bị thiệt thòi bởi phương pháp tiếp ngoại truyền thống. Tiếp ngoại đến các nhóm trước đây chưa được phục vụ đầy đủ giúp chúng ta bảo đảm tất cả các hành khách đều có cơ hội tham gia tiến trình lấy quyết định. MBTA cần tạo nỗ lực tiếp ngoại công chúng để thích nghi với nhu cầu của cộng đồng có lợi tức thấp và thiểu số, người thông thạo hạn chế Anh ngữ, người tàn tật, và những người trước đây chưa được phục vụ đầy đủ trong suốt các giai đoạn của tiến trình công chúng tham gia. MBTA hiểu rằng phần lớn các kỹ thuật tiếp ngoại truyền thống không luôn hữu hiệu với những nhóm người này nữa.

MBTA cũng có nghĩa vụ tiếp ngoại để khuyến khích tham dự, đặc biệt là giữa các nhóm được bảo vệ theo luật không kỳ thị của liên bang và tiểu bang. Bảo đảm càng nhiều người trong cộng đồng có cơ hội tham gia bàn thảo càng tốt, không chỉ dừng lại ở lựa chọn đúng địa điểm và thời gian cho một buổi họp.

Để hỗ trợ hoạch định buổi họp công cộng hiệu quả, buổi họp phải được sắp xếp để báo cho cộng đồng và/hoặc thỉnh 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 thỉnh giả mục tiêu, bao gồm ngôn ngữ 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. Lý tưởng nhất là người tổ chức phải tìm hiểu kỹ về lịch sử chuyên chở của cộng đồng, như các vấn đề trong quá khứ và các lãnh vực quan tâm.

Ngoài các buổi họp công cộng truyền thống, cũng cần các công cụ tham gia để thu hút các cộng đồng đa dạng, nội dung này sẽ được trình bày trong phần sau.

Hoạch định sách lược để bao gồm cộng đồng người da màu, 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. Thực hiện các bước để vượt qua các rào cản tham gia, làm tăng mức đại diện cho mọi người trong cộng đồng và tiềm năng để một dự án được cộng đồng chấp nhận hoàn toàn. 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.

Sự Kiện Cộng Đồng và Thu Hút Tham Gia

MBTA sẽ cố gắng thu hút công chúng tham gia các chính 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 ngoại nhiều hơn trong suốt dự án. Hơn nữa, MBTA nhận ra hành khách có những hạn chế về thời gian khác nhau, cho nên chúng tôi cố gắng cung cấp nhiều cách để bảo đảm tiếng nói của hành khách được lắng nghe.

Các hình thức công chúng tham gia phổ biến nhất được MBTA sử dụng là các buổi họp công cộng trực tiếp và ảo, bao gồm các buổi điều trần công cộng, cũng như các buổi họp cộng đồng, thăm viếng tự do (open house), buổi họp các bên liên quan và tương tác trực tiếp. MBTA cũng có các nhóm tiếp ngoại trên đường phố, các khảo sát từng phần và thường kỳ, phỏng vấn hoặc đặt câu hỏi tại các nhà ga hoặc bến xe buýt, đồng thời tăng cường công chúng tham gia trực tuyến để gặp gỡ hành khách. Xem mô tả bên dưới về các loại thu hút công chúng tham gia phổ biến.⁷ Các sách lược thu hút tham gia này thay đổi theo thời gian trong ngày và ngày trong tuần để bảo đảm được nhiều cơ hội lấy ý kiến.

Các Buổi Họp Công Cộng, bao gồm các Buổi Điều Trần Công Cộng (trực tiếp và ảo)

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 hoặc giá vé, hay cập nhật chính 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 thể thức 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.

Buổi Họp Công Đồng

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,

⁷ Vào www.mbta.com/events để xem tất cả các sự kiện thu hút công chúng tham gia theo lịch biểu

thường là thư mời từ hội viên và/hoặc tổ chức cộng đồng. Điều này có thể ở dạng tham dự hoặc trình bày tại các diễn đàn hiện có, tham dự các buổi họp cộng đồng hoặc khu phố hoặc tham dự các sự kiện hoặc hội chợ địa phương. 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. Nên tận dụng những công cụ này để giảm các rào cản liên quan đến sự tham gia của cộng đồng.

Thăm Viếng Tự Do và Những Buổi Phân Tích

Các nhân viên và cố vấn của MBTA thường xuyên liên lạc với công chúng thông qua cách đến thăm viếng 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, sẽ có các buổi thăm viếng tự do và những buổi phân tích trước buổi họp 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.

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.⁸ Bao gồm nhiều người đứng đầu khác nhau trong cộng đồng trong những cuộc trao đổi như những buổi họp này là sách lược hữu ích để thu hút thông tin phản hồi chung. Các bên liên quan có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở các chủ cửa hàng địa phương, hiệp hội khu phố, phòng thương mại, tổ chức đường phố chánh, nhân viên thành phố và các tổ chức vận động.

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. Nếu có thể thực hiện, MBTA sẽ báo cáo lại những buổi bàn thảo này để cung cấp thông tin cho công việc mà chúng tôi thực hiện.

Thu Hút Công Chúng Tham Gia qua Trực Tuyến

Trong thời gian đại dịch COVID-19, các cơ hội thu hút công chúng tham gia của MBTA đã được chuyển đổi lên không gian ảo để bảo vệ sức khỏe và sự an toàn của mọi người. Những không gian ảo này bao gồm hội nghị truyền hình, hội thảo trên mạng lưới, webinar, phát trực tiếp, ứng dụng di động, khảo sát trực tuyến và phương tiện truyền thông xã hội. Mặc dù MBTA cam kết thu hút công chúng tham gia trực

⁸ Một nhóm tham gia khách hàng như vậy là Nhóm Tiếp Cận Chuyên Chở của Hành Khách (Riders' Transportation Access Group, hay R-TAG) tập trung vào những vấn đề chuyên chở 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 9 hội viên và những hội viên chung.

tiếp, nhưng các phương pháp tương tác trực tuyến với công chúng đã được chứng minh là hữu ích để việc tham gia trở nên dễ dàng và thuận tiện hơn, cho cả công chúng và nhân viên, đây cũng là một sách lược thu hút công chúng quan trọng trên toàn Cơ Quan.

MBTA liên tục đổi mới và cố gắng sử dụng các công cụ giao tiếp và tương tác mới để được nhiều ý kiến của công chúng cho các quyết định quan trọng. Chúng tôi muốn bảo đảm tìm đến nhiều đối tượng khác nhau và mang đến cơ hội có ý nghĩa cho mọi người trong cộng đồng san sẻ phản hồi, đồng thời bảo đảm các hình thức tham gia luôn được sử dụng dễ dàng.

Để Tham Dự và Thu Hút Công Chúng Tham Gia

Khi hoạch định, quảng cáo, hay tổ chức các buổi họp công cộng 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 chủng tộc và dân tộc, lợi tức, thông thạo hạn chế Anh ngữ, tuổi tác, tàn tật, và địa lý. Điều này đòi hỏi phải chú ý xét thật 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 tính 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 nên bao gồm thông tin về cách công chúng có thể tham gia.

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 chuyên chở, 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 biết nhu cầu ngôn ngữ của cộng đồng bị ảnh hưởng để đăng thông tin dự án và thông báo các buổi họp công cộng bằng các ngôn ngữ này để khuyến khích những người trước đây chưa được phục vụ đầy đủ 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 sự kiện để họ có thời gian giải quyết. Ngoài ra, MBTA cố gắng bảo đảm tiến trình thu hút công chúng tham gia trực tiếp là dễ sử dụng. Yêu cầu tiện nghi tại các sự kiện ảo cũng phải được gửi trước 10 ngày.

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 chuyên chở công cộng. Ngoài ra, tốt nhất một địa điểm họp nên có cung cấp Wi-Fi. Địa điểm cũng phải dễ đến cho người tham gia là người tàn tật và tuân theo các quy định về khả năng sử dụng của tiểu bang và liên bang. Để làm điều này, MBTA phải chú ý xét một vài yếu tố trước khi chọn địa điểm họp.⁹ Một số đòi hỏi này bao gồm, nhưng không giới hạn:

⁹ Có thể xem trực tuyến Chính Sách Buổi Họp Công Cộng Để Tham Dự của MBTA, bao gồm danh sách kiểm tra các đòi hỏi tại:

- Nếu khả dĩ thì có thể đến địa điểm bằng phương tiện chuyên chở công cộng;
- Chỗ đậu xe dễ ra vào;
- Đường đi thông thoáng;
- Lối vào dễ ra vào;
- Phòng vệ sinh dễ ra vào;
- Phòng họp dễ ra vào;
- Chỗ để ghi chép thời gian thực dùng máy điện toán (Computer Assisted Real-Time Transcription, hay CART);
- Chỗ và thiết kế biểu tượng cho thông ngôn viên;
- 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 cứu xét 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 Điện Toán (CART);
- Thông ngôn bằng ngôn ngữ ký hiệu Mỹ (America Sign Language, hay ASL); và
- Người thông ngôn.

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. Công chúng có thể xem thêm về khả năng sử dụng ngôn ngữ trên mạng lưới của chúng tôi tại: <https://www.mbta.com/language-services>.

Tham Gia của Công Chúng về Thay Đổi Giá Vé

Chính Sách Giá Vé MBTA nhằm đến ba mục tiêu chánh: doanh thu¹⁰, số hành khách, và công bằng. Đôi khi, MBTA có thể thay đổi giá vé để hướng đến một hoặc nhiều mục tiêu. Các thí dụ bao gồm tăng giá vé để tăng doanh thu, hoặc giới thiệu hành khách mới được giảm giá vé để tăng mức công bằng.

Luật pháp 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.¹¹ Khi cứu xét tăng tiền vé, MBTA lập một hay hai hoàn cảnh và lợi tức liên quan, số hành khách sử dụng, và những tác động về công bằng.

MBTA nhận ra rằng bất kỳ thay đổi nào về giá vé và sản phẩm cũng 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 cứu xét thay đổi tiền vé. Tất cả các thay đổi về giá vé và phân tích công bằng giá vé liên quan¹² sẽ được trình bày cho công chúng để lấy ý kiến trong vòng ít nhất 21 ngày. Nếu phân tích công bằng giá vé cho thấy việc thay đổi giá vé được đề nghị đặt gánh nặng không tương xứng lên các nhóm được bảo vệ, thì MBTA cũng sẽ đề công chúng bàn thảo về bất kỳ phương pháp nào để giảm gánh nặng, bao gồm các lựa chọn thay thế ít kỳ thị hơn có thể có sẵn.

MBTA thiết lập nhiều kênh để nhận xét, bao gồm một mạng lưới chuyên dụng, mẫu trực tuyến hoặc địa chỉ điện thư chuyên dụng, địa chỉ gọi thư thực và tổ chức các buổi họp và/hoặc buổi điều trần công cộng trực tiếp hoặc ảo để lấy ý kiến. Tại bất cứ buổi điều trần nào như vậy, MBTA sẽ thuyết trình chính thức về thay đổi tiền vé đề nghị, rồi công chúng sẽ có cơ hội cho ý kiến về những đề nghị để lưu trữ hồ sơ.

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 lần 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. Cũng như tất cả sự kiện công chúng tham gia, các buổi họp thay đổi giá vé sẽ phải dễ tham dự, được thiết kế để cung cấp thông tin và sẽ cứu xét loại buổi họp tối ưu (trực tiếp hoặc ảo), thời gian, địa điểm và bình đẳng về ngôn ngữ.

Ý kiến của công chúng có thể tác động đến mức tăng giá vé, cho dù giá vé có tăng đối với tất cả các sản phẩm hoặc loại giá vé hay không, việc dùng các sản phẩm hoặc chương trình giá vé mới để phục vụ hành khách cụ thể hay việc giảm hoặc loại bỏ một số sản phẩm giá vé.

Nhân viên MBTA đọc tất cả các ý kiến từ công chúng về các thay đổi giá vé đề nghị, bao gồm cả ý kiến từ Hội Đồng Cố Vấn MBTA và lập một bản tóm lược cho ban lãnh đạo của MBTA. Bản tóm lược sẽ được sử dụng để duyệt lại khả dĩ cho (các) hoàn cảnh đề nghị. Hoàn cảnh duyệt lại được trình bày cho Hội Đồng Giám Đốc của MBTA kèm theo phân tích cập nhật về doanh thu, số hành khách và công bằng.

¹⁰ Doanh thu cần thiết để vận hành MBTA đến từ nhiều nguồn: Thuế bán hàng của Massachusetts và các đánh giá của thành phố/địa phương, doanh thu từ nguồn riêng (thí dụ: bãi đậu xe, quảng cáo và bất động sản), doanh thu một lần như trợ cấp và doanh thu từ tiền vé. Sức mạnh của nền kinh tế Massachusetts thúc đẩy tăng doanh thu từ thuế bán hàng của tiểu bang và gián tiếp thúc đẩy tăng doanh thu quảng cáo và bất động sản. Công thức để đánh giá thành phố do cơ quan lập pháp Massachusetts thiết lập. Sau cùng, MBTA có khả năng tăng doanh thu thông qua tăng giá vé và phí đậu xe.

¹¹ 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*, 2016 Mass. Acts Ch. 164.

¹² Các phân tích công bằng giá vé và dịch vụ của MBTA được mô tả trong Chánh Sách Công Bằng Thay Đổi Giá Vé và Dịch Vụ của MBTA, có sẵn trực tuyến tại:

Hội Đồng Giám Đốc của MBTA sẽ bỏ phiếu sau cùng về những thay đổi tiền vé đề nghị sau khi cứu xét tình trạng tài chánh chung của MBTA, số hành khách, doanh thu, và ý muốn 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. Khi các hoàn cảnh chánh thức được tạo, tiến trình áp dụng sẽ tuân theo các bước tương tự như tiến trình tăng giá vé tiêu chuẩn.

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.¹³ 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 nguyệt¹⁴, nhưng thay đổi của Chương Trình Dịch Vụ đang thực hiện, và đánh giá thường niên.

Ngoài tiến trình lập chương trình dịch vụ thông thường, các thay đổi dịch vụ có thể do bất kỳ nhân viên MBTA và người nào của công chúng đề nghị, bao gồm các thành phố, tổ chức và khách hàng. 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, ban Hỗ Trợ Khách Hàng của MBTA¹⁵, điện thư, và mạng lưới truyền thông xã hội như Twitter. Các thành phố cũng có thể đệ nộp ý kiến phục vụ cho MBTA để thử qua tiến trình Thử Nghiệm Dịch Vụ.

Đối với bất kỳ Chương Trình Dịch Vụ nào, bao gồm mọi khoản giảm dịch vụ đáng kể nào được đề nghị,¹⁶ MBTA phải lấy ý kiến công chúng để bảo đảm lợi ích của những thay đổi đề nghị vượt trội hơn bất kỳ khía cạnh xấu khả dĩ nào. Cũng như các thay đổi về giá vé, tất cả các thay đổi lớn về dịch vụ đề nghị sẽ được trình bày cho công chúng để lấy ý kiến trong khoảng thời gian kéo dài ít nhất 21 ngày, thông qua các kênh lấy ý kiến nêu ở trên. Thí dụ: MBTA sẽ lên lịch một hoặc nhiều buổi họp công cộng trực tiếp hoặc ảo, bao gồm cả buổi điều trần công cộng chính thức, để trình bày các thay đổi, cũng như bất kỳ phân tích hoặc đánh đổi công bằng nào theo các thay đổi dịch vụ chính được đề nghị. Các buổi họp công cộng này là để lấy ý kiến của công chúng và bất kỳ ý kiến nào tại các buổi điều trần công cộng, cũng sẽ được ghi vào hồ sơ. Tất cả các buổi họp công cộng liên quan đến Lập Chương Trình Dịch Vụ phải tuân theo các nguyên tắc và giá trị buổi họp công cộng nêu trong tài liệu này, bao gồm tổ chức các buổi họp công cộng, nếu có thể tổ chức, cho các cộng đồng bị ảnh hưởng nhiều nhất do thay đổi được đề nghị.

Sau khi lấy ý kiến công chúng, nhân viên MBTA duyệt lại và cứu xét các đề nghị, bao gồm cả ý kiến từ Hội Đồng Cố Vấn MBTA đối với bất kỳ đề nghị nào về việc giảm dịch vụ trên toàn hệ thống từ 10% trở lên và lập một bản tóm lược cho ban lãnh đạo MBTA. Bản tóm lược sẽ được sử dụng để duyệt lại khả dĩ cho (các) hoàn cảnh đề nghị. Đối với những thay đổi dịch vụ lớn được đề nghị, đề nghị sau cùng và phân

¹³ Quý vị có thể xem Chính sách Cung Cấp Dịch Vụ của MBTA trực tuyến tại <https://www.mbta.com/policies>.

¹⁴ Các thay đổi hàng tam cá nguyệt có thể được thực hiện với thiết bị hiện có và trong phạm vi ngân sách đã thông qua sau khi được Ủy Ban Dịch Vụ phê duyệt theo Chính Sách Cung Cấp Dịch Vụ của MBTA

¹⁵ Vào mbta.com/customer-support để xem thông tin về cách liên lạc với ban Hỗ Trợ Khách Hàng của MBTA

¹⁶ Có thể xem định nghĩa của MBTA về thay đổi lớn về dịch vụ, bao gồm giảm bớt dịch vụ quan trọng, trong Chính Sách Công Bằng về Dịch Vụ và Thay Đổi Giá Vé của MBTA, có sẵn trực tuyến tại:

tích công bằng được trình bày cho Hội Đồng Giám Đốc của MBTA, những người sẽ bỏ phiếu phê duyệt đề nghị sau cùng và chấp thuận phân tích công bằng trước khi thực hiện.

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 gửi 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 cứu xét và hồi đáp. Các nhân viên của MBTA cũng sẽ cứu 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. Thành thạo, 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.

Tham Gia của Công Chúng về Các Dự Án Vốn

Các dự án vốn được lập ra để đáp ứng các nhu cầu đã xác định trong hệ thống và có từ các đề nghị hoặc mối quan tâm về một tài sản hoặc thông qua các tiến trình lập chương trình hành lang hoặc khu vực. Nhu cầu vốn cũng được xác định thông qua các khởi xướng của tổ chức lập chương trình hoặc có thể có từ ý kiến của cộng đồng, cơ quan lập pháp hoặc công dân. Ý kiến của công chúng là điều cần thiết cho MBTA tiếp tục đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của hành khách.

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 đại địa Greater Boston vào 2040. Khi lập chương trình, còn gọi là Focus40¹⁷, 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 cần dịch vụ của MBTA. 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 khác, và hợp tác trực tiếp với MassDOT về hoạch định 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 định, sau cùng lập thành các dự án có trong Chương Trình Đầu Tư Vốn (Capital Investment Plan, hay CIP) 5 năm của MBTA.¹⁸

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 cộng đồng 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.

¹⁷ Quý vị có thể xem trực tuyến chương trình đầu tư dài hạn của MBTA, Focus40, tại mạng lưới: <https://www.mbtafocus40.com/>

¹⁸ Quý vị có thể xem Chương Trình Đầu Tư Vốn tại mạng lưới: <https://www.mass.gov/service-details/capital-investment-plan-cip>

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.

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 đưa ý kiến chia sẻ thông tin phản hồi.

Tham Gia của Công Chúng trong việc Lập Chánh Sách

MBTA lập các chính 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.¹⁹ Một số chính sách, như các chính sách liên quan đến dân quyền và Tựa Đề VI, sẽ theo đòi hỏi của liên bang và cần lấy ý kiến công chúng theo các tiêu chuẩn nêu rõ trong Chương Trình này. 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. Hành khách nào có thể bị ảnh hưởng do các thay đổi trong chính sách sẽ được mời tham gia cho ý kiến, khi thích hợp.

Tham Gia Liên Tục

MBTA cung cấp dịch vụ cho hành khách mỗi ngày, ngoài các dự án vốn, thay đổi giá vé, thay đổi dịch vụ và phát triển chính sách. Do đó, điều quan trọng là luôn giao tiếp cởi mở với hành khách, ngoài các cơ hội lấy ý kiến công chúng như đã nêu. MBTA có các diễn đàn để hành khách cho ý kiến, ngoài các cơ hội tham gia rộng rãi hơn, dành riêng cho dự án, như thông qua ban Hỗ Trợ Khách Hàng của MBTA và phương tiện truyền thông xã hội. MBTA giám sát và dùng ý kiến này để cải tiến chất lượng dịch vụ cung cấp cho hành khách.

Kết thúc

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

¹⁹ Quý vị có thể xem các chính sách MBTA trực tuyến tại mạng lưới: www.metro.net/linkus.