



Đội Ngũ Tương Tác Công Chúng MBTA

Sứ mệnh

Đội ngũ Tương Tác Công Chúng của Cơ Quan Giao Thông Vận Tải Vịnh Massachusetts (Massachusetts Bay Transportation Authority, MBTA) ươm tạo mối quan hệ bền vững, hợp tác với hành khách, đối tác cộng đồng và các bên liên quan của thành phố. Chúng tôi ưu tiên khả năng tiếp cận và tính công bằng trong việc ra quyết định bằng cách thu hút ý kiến đóng góp đa dạng của những hành khách thông qua các cuộc họp trước công chúng, cuộc họp cộng đồng và hội thảo. Đội ngũ của chúng tôi đóng vai trò nguồn lực trợ giúp bằng cách chia sẻ thông tin, tạo điều kiện thuận lợi cho đối thoại và cung cấp diễn đàn để bày tỏ mối quan ngại và cùng phát triển các giải pháp, tạo điều kiện cho văn hóa bình đẳng, học hỏi và phản hồi liên tục.



Quan Hệ Hợp Tác Cộng Đồng Vững Mạnh



Tiếp Cận Có Chiến Lược và Liên Tục



Khả Năng Tiếp Cận, Công Bằng và Hòa Nhập



Đối Thoại Tôn Trọng và Hướng Tới Giải Pháp



Quy Trình Minh Bạch

Quý vị có thể tìm thêm định nghĩa về các trụ cột này trên [Kế Hoạch Tương Tác Công Chúng](#) của chúng tôi



Ảnh minh họa thuộc về Erica Blonde



Chúng tôi thực hiện điều này bằng cách nào?

Bên cạnh các trụ cột tương tác cộng đồng, đội ngũ làm việc trong các lĩnh vực sau để đáp ứng nhu cầu của cộng đồng mà chúng tôi phục vụ:

Tiếp cận và xây dựng mối quan hệ

- Chúng tôi **hợp tác** với các cơ quan chính quyền địa phương, nhóm cộng đồng, nhà cung cấp dịch vụ vận tải và các bên liên quan để phát triển giải pháp cho các thách thức về vận tải.
- Chúng tôi **tương tác** với những hành khách, cộng đồng và các bên liên quan thông qua việc tham gia vào các cuộc họp, tổ chức các sự kiện cộng đồng mở, tiến hành khảo sát và tương tác với những hành khách tại các trạm xe và điểm dừng.
- Chúng tôi **cung cấp** thông tin về mục tiêu, dự án, chương trình và dịch vụ vận tải cũng như giáo dục cộng đồng về các vấn đề quan trọng và cơ hội để xây dựng khả năng tiếp cận công bằng đến các dịch vụ vận tải cho tất cả cộng đồng và hành khách.
- Chúng tôi **lên kế hoạch** và điều phối các sự kiện vào thời gian và tại vị trí thuận tiện để thu thập ý kiến đóng góp từ cộng đồng và chia sẻ thông tin về các dự án và sáng kiến liên quan đến vận tải.
- Chúng tôi **bênh vực** cho các nhu cầu và mối lo ngại của cộng đồng và hợp tác với các tổ chức và cơ quan cấp cơ sở để xử lý các mục tiêu của cộng đồng.

Thu thập và phân tích dữ liệu

- Chúng tôi **thu thập** và phân tích dữ liệu về quan điểm đối với nhu cầu, sở thích và số lượng hành khách của cộng đồng, lấy đó làm kim chỉ nam để đưa ra quyết định và ưu tiên nguồn lực cho các dự án và sáng kiến vận tải.
- Chúng tôi **thuận lợi hóa** các cơ hội để hành khách cung cấp phản hồi, thu thập ý kiến đóng góp từ nhiều giai đoạn khác nhau của dự án và đánh giá tầm ảnh hưởng của các sáng kiến vận tải.

Quy Trình Tương Tác Công Chúng Của Chúng Tôi

Quy trình Tương Tác Công Chúng là gì?

Tương tác công chúng cung cấp một kênh để hành khách có thể tác động đến những gì diễn ra tại MBTA, từ các dự án dịch vụ đến giá vé. Thông qua việc tương tác với công chúng, MBTA hoạt động để hiểu các mong muốn và nhu cầu đa dạng của hành khách để phục vụ khách hàng tốt hơn và thực hiện các dự án quan trọng. Hoạt động này hiệu quả nhất khi thông qua việc thu hút và kết hợp các ý kiến đóng góp của khách hàng ở giai đoạn đầu để củng cố các dự án của chúng tôi.

Kế Hoạch Tương Tác Công Chúng (Public Engagement Plan, PEP) của MBTA

PEP của MBTA đã được cập nhật vào tháng 4 năm 2023 và được thiết kế để phác họa tầm quan trọng của việc tương tác với công chúng, các chiến lược về cách tương tác, các nguyên tắc cần tuân theo, mục tiêu và trách nhiệm của chúng tôi trong việc đảm bảo rằng chúng tôi nhận được phản hồi trực tiếp từ hành khách về các quy trình của mình, từ quy hoạch và thiết kế đến xây dựng và chính sách.

PEP của MBTA được thiết kế để hỗ trợ hình thành một mối quan hệ hòa nhập giữa MBTA và cộng đồng hành khách đa dạng của chúng tôi. MBTA cam kết không phân biệt đối xử trong tất cả các hoạt động, tuân thủ theo Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật và nhiều điều luật khác của tiểu bang và liên bang nghiêm cấm hành vi phân biệt đối xử dựa trên tuổi tác, giới tính, tình trạng khuyết tật và các đặc điểm cá nhân được bảo vệ khác. Là một phần trong [Chương Trình Tiêu Đề VI](#), MBTA phải có Kế Hoạch Tương Tác Công Chúng mô tả chi tiết các chiến lược tiếp cận được thiết kế để thu hút hoạt động tham gia mang tính đa dạng và hòa nhập của công chúng.

Kế Hoạch Tương Tác Công Chúng của chúng tôi được thiết kế để phác họa:

- Vì sao việc tương tác với công chúng lại quan trọng?
- Các nguyên tắc về cách chúng tôi tiếp cận với các thành viên đa dạng trong cộng đồng
- Mục tiêu tiếp cận một cách có trách nhiệm và chu đáo của chúng tôi
- Các hình thức sự kiện mà chúng tôi tổ chức cho công chúng, bao gồm các cuộc họp, hội thảo và phiên điều trần trực tiếp hoặc trực tuyến
- Trách nhiệm của chúng tôi trong việc đảm bảo cung cấp khả năng tiếp cận và biện pháp điều chỉnh để tất cả mọi người đều có thể tham gia
- Tương tác công chúng về các thay đổi trong giá vé và dịch vụ, quy hoạch vốn và phát triển chính sách

Cách tham gia

T chính là dịch vụ vận tải của quý vị. Hãy tham gia và giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ đó cho quý vị!

Hãy chia sẻ phản hồi của quý vị về kế hoạch Tương Tác Công Chúng của MBTA bằng cách:



Tham dự cuộc họp Hội Đồng, cuộc họp công chúng hoặc hội thảo của MBTA để chia sẻ quan điểm của quý vị. Tìm hiểu thêm tại trang sự kiện của chúng tôi: www.mbta.com/events



Gửi email đến publicengagement@mbta.com



Gửi thư qua đường bưu điện tại MBTA Attn: Public Engagement Team
10 Park Plaza, Suite 3830
Boston, MA 02116



Mời đội ngũ Tương Tác Công Chúng tham gia các Cuộc Họp Cộng Đồng
Gửi email đến publicengagement@mbta.com kèm theo yêu cầu của quý vị, bao gồm: Nội dung và chi tiết về Ngày, Giờ, Cuộc Họp và chúng tôi sẽ phối hợp với quý vị tương ứng theo đó.

