

## **Santa Clara Valley Transportation Authority (VTA) and Title VI Requirements** (Santa Clara Valley 교통국 (VTA)과 타이틀 VI 요건)

VTA 는 캘리포니아주 Santa Clara 카운티에 버스, 경전철, 그리고 보조 교통수단 서비스를 제공하는 독립된 특별 기관입니다. VTA 는 또한 카운티의 교통혼잡 관리국 (CMA) 역할과 특정 고속도로 프로젝트 및 전국 교통 계획에 대한 감독 활동을 하고 있습니다.

타이틀 VI (42 U.S.C §2000d 이하 참조)는 린든 B. 존슨 대통령이 서명한 역사적인 1964 년도 민권법의 일부로서 제정되었습니다. 타이틀 VI 는 연방 재정 지원에 대한 프로그램 및 활동에 대한 인종, 피부색, 그리고 국적에 대한 차별을 금지하고 있습니다. 연방정부의 재정 지원 기관으로서, VTA 는 이 타이틀 VI 의 요건은 준수해야 합니다.

2012 년, 연방교통국 (FTA)은 재정 지원 수혜기관의 타이틀 VI 요건 준수에 대한 지침을 위해 안내문 4702.1B 를 발행했습니다. 타이틀 VI 안내문에 따라, VTA 는 3년마다 FTA 에 타이틀 VI 프로그램을 제출해야 합니다. 이 타이틀 VI 프로그램은 타이틀 VI 의 법적 요건에 대한 VTA 의 지속적인 준수를 보여주는 문서, 계획, 지도, 정책 및 기준 등으로 구성되어 있습니다. 안내문 4702.1B 에 따른 지침은 VTA 의 FTA 에 대한 타이틀 VI 프로그램 제출 전 VTA 이사회 의 승인을 요구하고 있습니다.

이 프로그램이 FTA 에 제출되면, FTA 는 이를 검토한 후 프로그램 승인 서신 또는 준수일을 명시한 하자 통지를 보내게 됩니다. FTA 는 하자 사항이 수정이 되었는지를 결정하기 위해 추가적인 검토를 하게 됩니다. 수혜기관이 타이틀 VI 의 법적 요건을 준수하지 않으면, FTA 는 연방재정지원을 거부하는 조치를 포함하고 이에 국한되지 않는 시정 조치를 취하게 됩니다.

### **VTA 의 타이틀 VI 프로그램**

안내문 4702.1B 에서 FTA 는 수혜기관의 타이틀 VI 프로그램의 일부로 포함되어야 하는 몇 가지 법적 문서를 명시하고 있습니다. 타이틀 VI 프로그램 작성 시, VTA 는 이 요건에 따른 다양한 문서를 작성해야 합니다. 이 문서는 다음과 같습니다:

#### 일반 요건

- 타이틀 VI 공공 통지문
- 타이틀 VI 불만 처리 및 서식
- 타이틀 VI 불만, 소송, 그리고 조사 목록
- 공공 참여 계획
- 제한된 영어 능력 (LEP) 프로그램
- 비선출 위원회의 인구통계 정보
- 하부 수혜기관 타이틀 VI 프로그램 및 감독
- 타이틀 VI 프로그램의 이사회 승인

## 교통 제공자의 요건

- 서비스 기준 및 정책
- 인구통계 및 서비스 지도
- 인구통계적 이용자 수 및 통행 유형
- 서비스 기준 및 정책의 감독 보고서
- 수혜기관의 타이틀 VI 정책에 대한 공공 참여 절차
- 서비스 결과 및/또는 요금 형평성 분석

이 문서들은 타이틀 VI의 엄격한 규정 준수를 하는 VTA의 기준, 정책, 그리고 절차에 대한 자세한 정보를 포함하고 있습니다. VTA는 공평하고 공정한 방식으로 공공에 봉사하는 책임을 지속적으로 수행하고 있습니다. 내부 의사 결정 절차에 대한 서비스 공평성과 커뮤니티 참여 방식은 서비스 지역의 다양한 주민들의 요구 사항을 충족시키는 기반을 제공하고 있습니다.

다음은 VTA의 2016 타이틀 VI 프로그램의 각 부분에 대한 요약입니다.

### I. 일반 요건

#### **타이틀 VI 공공 통지문**

타이틀 49 CFR 섹션 21.9(d)는 타이틀 VI에 따른 수혜기관의 준수 요건 사항을 서술하는 법규입니다. 이 법규에 따르면 수혜기관은 교통국 (DOT) 타이틀 VI 규정에 따른 수혜기관의 의무에 대한 공공 정보 제공을 해야 하고 타이틀 VI에 따른 차별 방지 조치를 일반 대중에게 알려야 합니다. 최소한, 수혜기관은 기관의 웹사이트와 접수처 및 회의실 등을 포함한 기관의 사무실 공용 구역에 타이틀 VI 통지문을 게재하여 정보를 전달해야 합니다. 수혜기관은 또한 역, 정거장, 그리고 교통 차량에 타이틀 VI 통지문을 게재하여야 합니다. 이 통지문은 필요한 경우 영어 이외의 언어로 번역되고 DOT LEP 지침과 수혜기관의 언어 지원 플랜을 따라야 합니다.

VTA는 타이틀 VI 공공 통지문을 만들어 21개 국어로 번역을 하였고, 기관의 웹사이트, 서비스 제공 지역의 여러 정거장, 그리고 VTA 차량에 게시를 하였습니다. 본 통지문은 DOT의 세이프 하버 규정, VTA 웹사이트, 경전철 플랫폼, 그리고 버스 정류소에 모든 세이프 하버 언어로 게시되어 있습니다. 교통 기관의 서비스 구역 내에서 제한된 영어 사용자가 5% 또는 1,000명 중 더 작은 수일 경우 언어는 세이프 하버 요건을 갖추게 됩니다. 공공에 대한 타이틀 VI 통지문은 위반 사항을 보고하고 VTA의 민권법 사무소의 조사를 위한 연락 정보는 물론 커뮤니티에 대한 연방법 관련 사항 등의 정보를 포함하고

있습니다. 타이틀 VI에 대한 불만을 조사하는 다른 정부 기관의 불만 접수에 대한 지침 또한 포함하고 있습니다.

### 타이틀 VI에 따른 불만 처리 및 서식

49 CFR 섹션 21.9(b)에 따른 보고 요건 준수를 위해, 모든 수혜기관은 타이틀 VI에 따른 불만 사항을 조사하고 추적하는 절차를 만들고 일반 대중들이 불만 접수를 할 수 있는 절차를 만들어야 합니다. FTA는 DOT의 타이틀 VI 규정 준수를 결정하기 위해 직접 및 주요 수혜기관의 타이틀 VI 프로그램의 불만 처리 절차에 대한 정보를 보고하도록 요구하고 있습니다.

VTA의 불만 처리 절차와 서식은 VTA의 서비스 구역에서 세이프 하버 언어로 번역되어야 합니다. 불만 보고를 원하는 고객은 자신의 사용 언어로 된 정보를 VTA 웹사이트의 언어 확인기를 클릭하여 구할 수 있습니다.

### 타이틀 VI 불만, 소송, 그리고 조사 목록

49 CFR 섹션 21.9(b)는 모든 수혜기관의 인종, 피부색, 또는 국적에 따른 차별을 나타내는 다음과 같은 사항에 대한 목록을 준비하고 유지하도록 요구하고 있습니다: FTA 외의 기관에 의한 조사 수행, 소송, 그리고 수혜 기관에 대한 불만 사항. 이 목록은 조사, 소송, 또는 불만 사항이 접수된 날짜, 혐의 요약, 조사, 소송, 또는 불만 사항의 상황, 그리고 조사, 소송, 또는 불만 사항에 대한 수혜기관의 조치, 또는 최종 결과를 포함해야 합니다.

VTA는 마지막 타이틀 VI 프로그램 제출 이후 타이틀 VI에 대한 소송을 당한 적이 없습니다. 마지막 타이틀 VI 프로그램 제출 후 VTA가 수행한 불만 사항 처리 및 조사 목록은 전체 타이틀 VI 프로그램에서 구할 수 있습니다.

### 공공 참여 계획

타이틀 VI 내용 및 사항, 행정명령 13166 (LEP 인구에 대한 접근성 향상), 그리고 DOT LEP 지침은 각 수혜 기관의 공공 참여 계획에 통합될 수 있으며, 이는 수혜기관의 공공 참여 활동을 뒷받침하는 전향적인 정책, 절차, 그리고 설정된 결과를 설명합니다. 소수민족 및 LEP 인구의 공공 참여 활동에 포함시키는 노력은 소수민족 및 LEP 인구의 수혜기관의 의사결정 절차에 대한 효과적인 참여를 저해하는 언어적, 제도적, 문화적, 경제적, 역사적, 또는 기타 장벽을 처리하는 목표한 조치는 물론 포괄적인 조치 (모든 교통 역, 정거장, 그리고 차량에 통지문 설치 등)을 포함할 수 있습니다.

Santa Clara VTA의 공공 참여 계획은 공공에 대한 정보 제공과 VTA 프로그램 및 활동에 대한 중요한 수준의 조언을 제공하기 위한 기관의 공공 지원 활동에 대한 지침 역할을 합니다. 이 계획은 또한 저소득층, 소수민족, 그리고 제한된 영어 구사 인구 같은

전통적으로 취약한 집단의 이런 절차에 대한 참여 기회를 주기 위한 기회 확대의 중요성을 강조하고 있습니다.

공공 참여는 커뮤니티 구성원의 VTA 에 대한 의견 제공으로 자신의 관심 사항, 요망 사항, 그리고 가치관이 기관의 의사결정 과정의 일부로 고려되게 합니다. 이런 지침을 따름으로서, 이 절차에 대해 직접 영향을 미치거나 잠재적 영향을 주어 VTA 의 커뮤니티의 요구에 대한 향상된 봉사를 가능하게 합니다.

### 제한된 영어 능력 플랜

1964 년 민권법 타이틀 VI, 교통국 (DOT)의 시행 규정, 그리고 행정명령 13166 는 수혜 기관의 제한된 영어 능력자에 대한 보호와 서비스를 포함하도록 요구하고 있습니다. 이 요건에 따라, 수혜기관은 제한된 영어 능력 (LEP)자를 위한 프로그램과 활동에 대한 혜택, 서비스, 정보, 그리고 기타 중요한 부분에 접속을 보장하는 합리적인 조치를 취해야 합니다. 수혜 기관은 LEP 해당 주민의 요구를 충족시키는 지원 계획을 개발해야 합니다.

DOT 는 LEP 커뮤니티의 요구를 평가하고 수혜 기관의 이런 요구 충족을 위한 4-요인 분석 형태의 지침을 수혜 기관에 제공하고 있습니다. 2016 LEP 플랜 업데이트에 포함된 4-요인 분석은 LEP 주민들의 VTA 서비스 및 혜택에 대한 접근을 향상시키는 적절한 언어 지원 정책을 확인할 수 있게 하고 있습니다. 4-요인 분석은 또한 VTA 의 LEP 해당 고객들에 대한 정보가 여러 데이터 소스에서 유효한지를 확인해 줍니다. 이 분석은 더 나아가 LEP 해당 주민으로 VTA 를 사용하는 고객의 요구 사항과 관심 사항에 대한 서비스 유지와 향상을 위해 향후 프로젝트에 반영하게 해줍니다.

VTA 는 LEP 고객의 중요한 서비스 접속을 제공하기 위한 DOT 의 LEP 지침 목적을 지원하고 있습니다. VTA 의 2016 타이틀 VI 프로그램에 포함된 LEP 플랜 업데이트는 VTA 의 LEP 준수 사항을 반영하고 USDOT/FTA 지침에 대한 지속적인 완전한 준수 노력을 반영하고 있습니다.

LEP 플랜 업데이트는 다음과 같은 데이터와 4 가지 요인 분석을 포함하고 있습니다:

첫 번째 요인은 수혜 기관의 서비스 지역에서 LEP 지원을 받는 고객의 수와 비율을 확인하는 것입니다. VTA 는 서비스 지역 내의 LEP 주민이 가장 많이 사용하는 언어를 파악하기 위해 미국 인구 통계 2010-2014 미국 커뮤니티 조사 데이터를 사용하고 있습니다. 또한, VTA 는 VTA 의 콜 센터에 연락을 한 주민에게 제공된 통역 서비스의 언어 라인 데이터도 사용하고 있습니다. 미국 커뮤니티 조사 데이터에 따르면 VTA 서비스 지역의 21.29%가 LEP 주민입니다. VTA 가 접하는 LEP 주민이 사용하는 5 대 언어는 다음과 같습니다: 스페인어 (7.92%), 베트남어 (4.21%), 중국어 (3.76%), 타갈로그어 (1.14%), 그리고 한국어 (0.70%). 이 비율은 영어가 능통한 주민을 포함한 Santa Clara 카운티 전체 인구수에 기준한 것입니다.

두 번째 요인은 수혜 기관의 LEP 주민의 프로그램, 활동, 그리고 서비스를 접하는 빈도를 파악하는 것입니다. VTA 직원들은 어떤 서비스가 고객에게 가장 유용하고 가치가 있는지를 결정하기 위한 조사를 위해 여러 가지 방법을 사용했습니다. 또한, VTA 직원들은 이를 통해 조사 참여자들이 제공한 전반적인 의견을 구할 수 있었습니다. 난민 및 이민자 포럼의 회원 기관으로서, VTA는 다수의 다양한 커뮤니티 기반 기관 (CBOs)과 접할 수 있었고 이 기관들의 고객에 대한 조사를 할 수 있었습니다. 가능한 많은 주민에 대한 조사를 위해, 13 개국어로 된 조사를 수행했습니다. VTA 직원들은 또한 지난 8 월 VTA 다운타운 고객 서비스 센터에서 이들간의 조사를 수행하여 100 명 이상의 응답을 받았습니다. 마지막으로, 이번 조사는 VTA의 공공 웹사이트에도 게재되어 일반 주민들은 온라인으로 참여를 할 수가 있었습니다. 전체적으로, 이번 조사 활동을 통해 총 185 개의 조사 결과를 수집하였습니다.

조사 결과에 따르면 주민들은 경전철 (49.1%)보다 버스 (89.7%)를 더 자주 사용하지만 버스와 경전철 모두를 사용하는 것으로 나타났습니다. 전체적인 피드백은 버스 서비스의 증가, 서비스 지역 증가, 버스 정거장 증가, 그리고 정류장에 실시간 정보 표시 증가를 요구했습니다. 피드백은 또한 교통 이용자들은 버스 운전자와 VTA의 다운타운 고객 서비스 센터에서도 정보를 구하는 것으로 나타났습니다.

세 번째 요인은 수혜 기관의 LEP 주민에 대한 프로그램, 활동, 그리고 서비스의 중요성을 파악하도록 하고 있습니다. 조사에 따르면, 많은 이용자들은 버스 서비스가 매우 중요하다고 생각하지만 버스 및 경전철 서비스 모두를 높게 평가하는 것으로 나타났습니다. 데이터에 따르면 조사 대상자의 90.2%는 버스 서비스가 매우 중요하다고 생각하고 있으며 68.1%는 경전철이 매우 중요하다고 생각하는 것으로 나타났습니다. 많은 이용자들은 병원 약속 (48.6%)을 위해 VTA의 교통 서비스를 이용하고 있습니다. 또한 많은 이용자들은 직장 (45.9%) 및 학교 (29.7%) 등의 중요한 목적지에 가기 위해 서비스를 이용하고 있습니다. 조사 참가자의 반 이상이 차량 소유자가 아니어서, VTA 교통 서비스가 이런 목적지에 가기 위한 유일한 수단으로 추측되고 있습니다. 조사 참가자 일부는 일부 VTA 서비스 이용 시 언어 장벽을 경험한 것으로 나타났습니다. 이 결과는 언어 지원 서비스 제공의 중요성을 나타낼 뿐 아니라 이용자들의 사용 가능성 인지를 확실히 하는 것의 중요성을 보여주고 있습니다.

네 번째 요인은 수혜 기관이 사용 가능한 자원에 대한 평가와 언어 지원 제공에 관련된 비용 분석을 요구하고 있습니다. VTA는 언어 라인 서비스, 이중 언어 가능 VTA 직원, 통역 서비스를 지원하는 계약 회사, 그리고 다양한 언어로 번역하는 링크를 포함하는 VTA 공공 웹사이트 등을 포함한 현재 사용 가능한 모든 언어 지원 서비스의 상황을 검토하였습니다. VTA는 또한 VTA의 서비스를 사용하는데 중요하다고 간주되는 문서에 대한 완벽한 번역과 적용 연방법에 따른 이용자들의 권리 인지를 위한 중요 문서 플랜 (Vital Documents Plan)을 개발했습니다. VTA는 언어 지원 서비스를 위해 2014년에 \$88,558.04 그리고 2015년에 \$133,151.51를 지원하여 번역 및 통역 서비스에 대한 비용은 2년 동안 두 배 이상 증가했습니다. 이 수치는 공공의 이익을 위한 모든 필요한 문서의

지속적인 다국어 번역 노력을 하는 VTA의 강한 의지를 보여주고 있습니다. 이 서비스의 이용 상황에 있어, VTA는 조사 대상자의 42.1%는 VTA의 무료 언어 지원 서비스를 알지 못하고 있어 이용자들에게 제공되고 있는 다양한 무료 언어 서비스의 인지도를 높이는 것의 중요성을 절감하고 있습니다.

### 비선출 위원회의 인구 통계 정보

타이틀 49 CFR Section 21.5(b)(1)(vii)에 따라, 수혜 기관은 인종, 피부색, 또는 국적에 따라 “프로그램의 중요 부분인 기획, 자문, 또는 유사한 기구에 대한 개인의 참여 기회를 거절”할 수 없습니다. 수혜 기관의 교통 관련, 비선출 기획 위원회, 자문 위원회, 또는 유사 위원회 같은 기구의 위원 선출에 대한 요건이 있습니다. 이 요건은 위원회 구성원의 인종 분포 명세서 제공과 소수 민족의 참여를 독려하는 노력에 대한 설명을 포함하고 있습니다.

시민 자문 위원회 (CAC)와 교통 이용 위원회 (CTA)는 VTA 내부에서 선출되는 비선출 위원으로 구성된 두 개의 VTA 자문 위원회입니다. VTA에는 VTA에서 선출하는 비선출 위원의 다른 위원회는 없습니다. 위원의 인종 및/또는 민족에 대한 질문 내용 목록, 위원회의 인종 분포도, 그리고 위원회 참여에 대한 소수 민족 독려 내용은 전체 타이틀 VI 프로그램에 포함되어 있습니다. 조사에 대한 응답에 따르면, 현재 CTA와 CAC 구성원의 약 2/3는 소수 민족 집단에 소속된 것으로 파악되고 있습니다.

위원회 자리가 공석인 경우, VTA는 전통적으로 지위가 약한 집단의 비선출 위원회에 대한 참여를 적극적으로 모색하고 권장하고 있습니다. VTA는 지위가 약한 소수 민족의 적격자에게 기회를 제공하는 노력을 기울여 이 기구가 Santa Clara 카운티의 다양한 민족, 성별, 그리고 인구 분포를 정확하게 대표할 수 있도록 하고 있습니다. 이를 위해, VTA는 다음과 같은 지원 정책을 실시하고 있습니다: 지역 언론 기관에 유료 및 무료 안내, 다양한 언어로 안내문 번역, 공석 사항의 VTA 웹사이트 게재, 다양한 다문화 기관에 대한 지원 활동, 그리고 전자 통지 및 정거장 및 기타 시설에 대한 정보판 설치.

### 하부 수혜기관 타이틀 VI 프로그램 및 감독

49 CFR 21.9(b)에 따라, 하부 수혜기관의 DOT 타이틀 VI 규정 준수를 확인하기 위해, 주요 수혜기관인 VTA는 VTA가 자금을 제공하는 하부 수혜기관의 규정 준수를 감독해야 합니다. 중요한 점은, 하부 수혜기관이 타이틀 VI 요건을 준수하지 않으면 주요 수혜기관이 규정 준수를 하지 않는 것으로 간주되는 것입니다.

VTA는 하부 수혜기관이 타이틀 VI 안내문 4702.1B 3장의 모든 기준을 준수하도록 감독을 하고 있습니다. VTA는 하부 수혜기관의 운영 기구가 승인한 하부 수혜기관의 타이틀 VI 프로그램을 검토하고 있습니다.

## 타이틀 VI 프로그램의 이사회 승인

VTA 의 타이틀 VI 프로그램은 2016 년 11 월 3 일 이사회 의 승인을 받았습니다.

### II. 교통 제공기관의 요건

#### 서비스 기준 및 정책

이 요건은 대중교통 서비스 제공기관의 모든 고정 경로에 적용됩니다. 49 CFR 21 부록 섹션 (3)(iii)는 “어떤 개인이나 집단도 인종, 피부색, 또는 국적에 따라 프로젝트가 제공하는 교통 서비스의 경로, 일정, 또는 서비스 질에 대하여 차별을 받지 않는다. 경로에 배정된 서비스 빈도, 차량의 노화 상태 및 성능, 다른 경로에 대한 역의 질, 그리고 경로 위치는 인종, 피부색, 또는 국적에 의해 결정되어서는 안 된다”라고 규정하고 있습니다. 서비스 기준은 각 교통 방식에 대해 다음 사항을 포함해야 합니다: 차량 하중, 차량 운행 간격 (감속 없이 차량 간 최소 가능 거리 또는 시간), 정시 도착 상태, 그리고 서비스 이용 가능성. 확인된 모든 중요한 서비스 하자 사항은 소수 민족 인구에 미치는 영향의 범위를 결정하기 위해 평가되어야 합니다. 소수 민족 집단이 비소수 민족 집단 보다 불균형하게 높은 비율로 부정적 영향을 받는 경우, 이런 차이를 수정하는 추가적인 조치가 취해집니다.

FTA 는 고정 경로 교통 제공기관의 교통 편의 시설 및 차량 배정에 대한 각 교통 방식에 대한 정책 개발을 요구하고 있습니다. 교통 제공기관은 적절한 추가 지표를 위한 정책을 개발해야 합니다. VTA 는 차량 배정과 승객 편의 시설 배정 정책이 인종, 피부색, 또는 국적에 의해 차별되지 않도록 정책을 수립하고 있습니다.

#### 인구 통계 및 서비스 지도

Title 49 CFR 21.9(b)는 수혜기관은 “소수민족 집단이 연방재정지원을 받는 프로그램의 수혜자가 되는 범위를 보여주는 인종 및 민족 데이터를 장관에게 제공해야 한다”라고 규정하고 있습니다. FTA 는 교통 제공기관이 다음과 같은 지도와 도표를 준비하도록 요구하고 있으며, 이는 VTA 의 2016 타이틀 VI 프로그램에 포함되어 있습니다:

인구조사 트랙, 인구조사 구역 또는 구역 집단, 교통 분석 구역 (TAZs), 또는 교통 경로, 고정 가이드웨이 조정, 그리고 정거장 등의 교통 시설 데이터가 포함된 지역 인구 통계 데이터를 포함한 서비스 지역에 대한 기본 지도.

기본 지도에 열거된 정보를 표시하고 또한 지역에 거주하는 전체 소수민족 인구의 비율이 평균 소수민족 인구 비율을 초과하는 지역에 대한 인구통계 지도.

환경 문제와 저소득 인구에 대한 주요한 서비스 변경의 영향을 평가하기 위해, 인구통계 지도는 지역에 거주하는 전체 저소득 인구 비율이 서비스 지역에 거주하는 평균 저소득 인구 비율을 초과하는 지역도 나타내야 합니다.

필요한 요건은 아니지만, VTA 는 또한 소수민족 및 저소득 인구 지도와 유사한 제한된 영어 능력 구사자의 지도도 작성했습니다.

### 인구통계적 이용자 수 및 통행 유형

FTA 안내문 4702.1B 는 고정 경로 제공자는 고객 설문조사를 통하여 이용자의 인종, 피부색, 국적, 영어 구사 능력, 가정에서 사용하는 언어, 가구 소득, 그리고 통행 유형에 대한 정보를 수집하도록 요구하고 있습니다. 또한 요금 형평성 분석을 위해 소수민족 사용자와 저소득층 사용자의 요금 형태에 따른 요금 사용 정보에 대한 인구 통계 정보도 수집해야 합니다.

VTA 는 2013 년 11 월에 마지막 차내 설문조사 (OBS)를 마쳤습니다. 이후, VTA 는 인종, 민족, 소득, 그리고 주요 사용 언어 등을 포함하고 이에 국한되지 않은 고객에 대한 인구통계 프로필을 작성하기 위해 설문조사 데이터를 사용했습니다. 또한 이용자의 통행 유형, 요금 형태, 그리고 VTA 서비스 질에 대한 데이터도 수집되었습니다.

수집 방법은 버스 및 경전철 내에서 영어, 스페인어, 베트남어, 그리고 중국어로 된 조사 문서 (질문서)를 배포했습니다. 조사관들은 승객이 요청할 때만 도움을 주도록 지시를 받았습니다. 또한, 조사관들은 승객이 다른 언어로 된 설문 조사를 들을 수 있도록 조사 계약 기관의 언어 라인 (Corey, Canapary & Galanis)과 연락할 수 있는 영어, 스페인어, 베트남어, 그리고 중국어로 된 엽서 크기의 정보지를 지참하였습니다.

설문조사 결과에 따르면 조사 대상자 다수 (79%)는 5 점 만점에 평균 4.08 로 VTA 서비스 질에 만족하였습니다. 목적지에 도착하기 위해, 대부분의 참여자들은 하차한 후 정거장 (51%)까지 걷고 최종 목적지(58%)까지 걸어가는 것으로 나타났습니다. 참여자들의 3/4은 시스템을 자주 사용하는 것으로 나타났습니다 - 33%는 일주일에 6 회 이상 VTA 를 사용하고, 42%는 일주일에 4-5 일 VTA 를 사용하고 있었습니다. 조사에 따르면, 평균 VTA 이용자는 연 평균 가구 소득 \$42,802 을 가진 3-4 명의 가족 구성원의 가구에 살고 있었습니다. 다른 인구통계 데이터에 따르면 조사 대상자의 거의 3/4 (74%)는 비백인이었고, 23%만이 백인이었고, 그리고 4%는 백인/비백인 혼합 구성이었습니다.

VTA 는 현재 2017 년 1 월에 시작될 예정인 다음 OBS 시행을 준비하기 위해 하청 회사와 협력하고 있습니다.



## 서비스 기준 및 정책의 감독 보고서

DOT의 타이틀 VI 규정 준수를 확인하기 위해, FTA는 교통 기관은 최소 3년마다 교통 서비스 기준 및 정책에 대한 교통 시스템 수행 상황을 검토하도록 요구하고 있습니다. 교통 기관은 타이틀 VI 프로그램에 따라 3년마다 FTA에 이사회 결정 사항, 인지 상황, 그리고 검토 결과 승인을 확인하는 문서는 물론 프로그램 감독 결과를 제출해야 합니다.

타이틀 VI의 감독 프로그램은 두 가지로 구성되어 있습니다: 시스템 서비스 기준 및 시스템 서비스 정책입니다. 시스템 서비스 기준은 비소수민족 승객 (“비소수민족 경로”) 비율이 더 많은 경로에 소수민족 승객 (“소수민족 경로”)이 주로 사용하는 VTA 버스 및 경전철 운영 상황을 비교하는데 사용됩니다. 시스템 서비스 정책은 차량 배정 절차와 교통 편의시설 배치가 차별적으로 수행되지 않도록 하는 감독을 하기 위한 것입니다.

2016 타이틀 VI 프로그램의 전체 보고서에 설명되었듯이, VTA는 소수민족 인구에 대한 서비스의 양과 질 문제에서 우수한 성과를 나타내고 있습니다. 소수민족 지역에서의 많은 버스 및 경전철 이용자 수에 따라, 소수민족 승객들은 주로 평균적으로 짧은 발차 시간, 긴 서비스 시간, 그리고 추가적인 차량 수용을 하고 있습니다. 또한, VTA의 차량 할당 및 교통 편의시설 배치 정책은 이용자 수 기준으로 수행되어 소수민족 지역이 교통 자원의 공평한 할당 혜택을 받도록 하고 있습니다.

### 수혜기관의 타이틀 VI 정책에 대한 공공 참여 절차

FTA는 수혜기관의 주요 서비스 변경, 이질적인 영향, 그리고 불균형적인 부담 정책을 개발하는 의사결정 과정에 공공의 참여를 요구하고 있습니다. VTA는 저소득층과 소수민족 고객에 대한 주요 서비스 변경 및 요금 변경에 대한 영향을 정의하고 분석하는 정책 개발에 공공의 의견을 반영했습니다. VTA는 주요 서비스 변경, 이질적인 영향 및 불균형적인 부담 정책을 이에 대한 검토와 의견 수렴을 위해 약 30개의 커뮤니티 기관 (CBOs)과 교통 정책 지원 기관에 발송했습니다. VTA는 또한 다른 몇 개의 기관에도 설명회 및 화상회의를 제공했습니다. 이에 대한 피드백에 따르면, 주요 서비스 변경에 대한 정의를 수정하여 주요 서비스 변경 내용을 더 포괄적으로 하자는 요청이 있었습니다. 피드백은 또한 어떤 데이터 소스가 형평성 분석에 사용되는지를 명확히 하는 이질적 영향 및 불균형적인 부담 정책에 대한 수정 요청도 포함되었습니다.

### 서비스 결과 및/또는 요금 형평성 분석

FTA는 교통기관의 주요 서비스 변경 및 요금 변경에 대한 지분 분석이 소수민족 이용자 또는 저소득 이용자에 대한 불균형적인 부담의 결과가 되지 않도록 요구하고 있습니다. 교통기관은 마지막 타이틀 VI 프로그램 제출 후 수행된 주요 서비스 변경 및/또는 요금 형평성 분석의 결과를 제출해야 합니다. 교통기관은 또한 분석에 대한 이사회, 운영 기구,

또는 임원 의견, 인지, 및 승인의 증거로서 타이틀 VI 프로그램과 함께 문서를 제출해야 합니다.

VTA의 교통 경로에 대한 몇 개의 주요 서비스 변경이 있었고, 이 내용은 2016 타이틀 VI 프로그램에 포함된 FY 2016 – FY 2017에 요약되어 있습니다. 이 변경 내용은 몇 개의 노선에 대한 다음과 같은 개선 공사를 포함합니다: 노선 확장, 이동성 및 접근성 개선, 주요 목적지에 대한 직접 서비스 추가, 승객 대기 시간 축소, 만원 버스 감축, 그리고 더 편리한 환승. 적은 사용자 수의 노선에 대한 노선 변경 및 서비스 감축과 함께 새 서비스 노선이 추가되었습니다.

VTA 직원들은 최종 FY 2016 – FY 2017 교통 서비스 플랜에 포함된 수정된 주요 서비스 변경에 대한 서비스 공평성 분석을 수행했습니다. 이 분석에 따르면, 이 제안된 변경은 소수민족 승객에 대한 이질적 영향을 주지 않으며 또한 저소득층 이용자에 대한 불균형적인 부담을 주지 않는 것으로 예측되고 있습니다.

VTA 직원들은 또한 2015년과 2016년에 발효된 요금 변경에 대한 공평성 분석을 수행했습니다. 모든 요금 변경에 대한 공평성 분석에 따르면 소수민족 승객에 대한 이질적 영향을 주지 않으며 또한 저소득층 이용자에 대한 불균형적인 부담을 주지 않는 것으로 예측되었습니다.

2016년 요금 변경은 다음과 같습니다: 일일 사용권은 Clipper에만 적용; 내부-운영자 환승에 대한 \$0.50 공제 (Clipper 사용 시 성인 요금에만 적용); 그리고 특별 행사 고속버스 서비스에 대한 새로운 요금 형태 설정. 2015년 요금 변경은 18세를 포함하는 미성년 할인 요금 확대 및 성인 및 미성년 일일 사용권 토큰의 영구적 50% 할인.

## 결론

VTA의 2016 타이틀 VI 프로그램은 본 기관의 타이틀 VI의 모든 규정에 대한 엄격한 준수를 위한 지속적인 노력을 보여주고 있습니다. 또한, 이 프로그램은 VTA의 서비스 지역의 다양한 인구에 대한 지속적인 봉사 책임을 보여주고 있습니다. 본 기관은 모든 배경의 이용자들이 본 프로그램, 서비스 및 활동에 대한 공평한 접근 기회를 갖도록 노력하고 있습니다. 이렇게 함으로써, 모든 사람들이 교통 계획 과정에 참여할 기회를 가질 수 있고 VTA가 공공에게 제공하는 모든 혜택을 누릴 수 있을 것입니다.