

## **Yêu Cầu của Cơ Quan Giao Thông Vận Tải Santa Clara Valley (VTA) và Tiêu Đề VI**

VTA là một sở đặc biệt, độc lập, có trách nhiệm cung cấp xe buýt, tàu điện và dịch vụ chuyên chở người khuyết tật trên khắp Hạt Santa Clara, California. VTA có đặc điểm là Cơ Quan Quản Lý Ủn Tắc Giao Thông của hạt (CMA) và chịu trách nhiệm cung cấp giám sát về dự án đường cao tốc cụ thể và kế hoạch giao thông vận tải toàn quận.

Tiêu Đề VI (được quy định tại 42 USC §2000d và các quy định sau đó) được ban hành như một phần cốt lõi của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, được ký bởi Tổng Thống Lyndon B. Johnson. Tiêu Đề VI nghiêm cấm các chương trình và hoạt động nhận hỗ trợ tài chính liên bang có những phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da, và nguồn gốc quốc gia. Với tư cách là cơ quan nhận tài trợ từ chính phủ liên bang, VTA phải luôn tuân thủ nghiêm ngặt các yêu cầu của Tiêu Đề VI.

Trong năm 2012, Cơ Quan Giao Thông Liên Bang (FTA) phát hành thông tư 4702.1B để cung cấp hướng dẫn cụ thể cho người nhận tài trợ về việc duy trì tuân thủ các yêu cầu của Tiêu Đề VI. Theo Thông Tư của Tiêu Đề VI, VTA bắt buộc phải gửi một Chương Trình Tiêu Đề VI mỗi ba năm một lần cho FTA. Chương trình Tiêu Đề VI này là một biên soạn các tài liệu, kế hoạch, bản đồ, chính sách và các tiêu chuẩn chứng minh việc VTA tiếp tục tuân thủ các yêu cầu bắt buộc của Tiêu Đề VI. Hướng dẫn được cung cấp bởi Thông Tư 4702.1B đòi hỏi rằng Chương Trình Tiêu Đề VI của VTA phải được gửi đến Ban Giám Đốc để phê duyệt trước khi gửi đến FTA.

Nhận được chương trình, FTA sẽ xem xét và phê duyệt chương trình hoặc thông báo thiếu sót kèm theo thời hạn khắc phục. FTA sẽ tiếp tục xem xét tiếp theo để xác định những thiếu sót đã được khắc phục hay chưa. Nếu phát hiện người nhận không tuân thủ các yêu cầu của Tiêu Đề VI, FTA có thể thực hiện hành động khắc phục hậu quả bao gồm nhưng không giới hạn đến việc từ chối hỗ trợ tài chính liên bang.

### **Chương Trình Tiêu Đề VI của VTA**

Trong Thông Tư 4702.1B, FTA đã chỉ ra một số tài liệu bắt buộc phải được bao gồm như là một phần Chương Trình Tiêu Đề VI của người nhận. Trong việc soạn thảo Chương Trình Tiêu Đề VI, VTA biên soạn các tài liệu khác nhau phù hợp với những yêu cầu này. Các tài liệu này như sau:

#### **Yêu Cầu Chung**

- Thông Báo cho Công Chúng về Tiêu Đề VI
- Thủ Tục Khiếu Nại và Các Mẫu Đơn thuộc Tiêu Đề VI
- Danh Sách Các Khiếu Nại, Kiện Tụng và Điều Tra thuộc Tiêu Đề VI
- Kế Hoạch Công Chúng Tham Gia
- Kế Hoạch Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP)
- Thông Tin Thống Kê Dân Số của Ủy Ban và Hội Đồng Không Qua Bầu Cử

- Chương Trình và Giám Sát Người Nhận Khác từ Người Nhận Chính thuộc Tiêu Đề VI
- Ban Quản Trị Phê Duyệt Chương Trình Tiêu Đề VI

### Yêu Cầu của Nhà Cung Cấp Quá Cảnh

- Tiêu Chuẩn và Chính Sách của Dịch Vụ
- Bản Đồ Thống Kê Dân Số và Dịch Vụ
- Mô Hình Thống Kê Dân Số của Hành Khách và Du Lịch
- Báo Cáo Giám Sát Về Tiêu Chuẩn và Chính Sách của Dịch Vụ
- Quá Trình Công Chứng Tham Gia Chính Sách Tiêu Đề VI của Người Nhận
- Kết Quả của Dịch Vụ và/hoặc Phân Tích Sự Công Bằng Giá Vé

Các tài liệu này thông tin chi tiết về tiêu chuẩn, chính sách và thủ tục của VTA, tuân thủ nghiêm ngặt theo quy định của Tiêu Đề VI. VTA luôn duy trì một cam kết mạnh mẽ để phục vụ tất cả các thành viên của công chúng một cách bình đẳng và công bằng. Sự công bằng của dịch vụ và bao gồm cộng đồng trong quá trình ra quyết định nội bộ đã cung cấp một nền tảng cho các tổ chức để đảm bảo rằng đang đáp ứng các nhu cầu của các thành phần khác nhau trong khu vực dịch vụ của mình.

Phác thảo dưới đây là các bản tóm tắt ngắn từng yếu tố thuộc Chương Trình Tiêu Đề VI của VTA 2016.

### I. Yêu Cầu Chung

#### **Thông Báo cho Công Chúng về Tiêu Đề VI**

Tiêu Đề 49 CFR Phần 21.9(d) là một đạo luật vạch ra các yêu cầu tuân thủ cho người nhận theo Tiêu Đề VI. Nó nói rằng người nhận cung cấp thông tin cho công chúng liên quan đến nghĩa vụ của người nhận theo quy định của Sở Giao Thông Vận Tải (DOT) Tiêu Đề VI và báo trước cho thành viên của công chúng về việc bảo vệ chống lại sự phân biệt đối xử dành cho họ bởi Tiêu Đề VI. Ở mức tối thiểu, người nhận sẽ phổ biến thông tin này đến công chúng bằng cách đăng một thông báo Tiêu Đề VI trên trang web của cơ quan và trong khu vực công cộng tại các văn phòng của cơ quan, bao gồm quầy lễ tân, phòng họp, vv. Người nhận cũng nên đăng thông báo Tiêu Đề VI tại các trạm, điểm dừng, và trên các phương tiện quá cảnh. Thông báo phải được dịch sang các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh khi cần thiết và phù hợp với Hướng Dẫn LEP của DOT và kế hoạch hỗ trợ ngôn ngữ của người nhận.

VTA đã tạo ra một Thông Báo cho Công Chúng về Tiêu Đề VI, được dịch ra 21 ngôn ngữ và đăng trên trang web của cơ quan này, các điểm dừng quá cảnh khác nhau, và các xe của VTA trong khắp khu vực dịch vụ của cơ quan này. Mỗi Điều Khoản về Không Vi Phạm của DOT, trang web của VTA, sân ga tàu điện và nhà chờ xe buýt đăng thông báo này trong tất cả các ngôn

ngữ về không vi phạm. Một ngôn ngữ đáp ứng yêu cầu an toàn cảng khi nó được đại diện bởi 5% hoặc 1,000 cá nhân, số nào ít hơn, những người có trình độ Tiếng Anh hạn chế trong khu vực dịch vụ của cơ quan quá cảnh. Thông Báo Cho Công Chúng về Tiêu Đề VI có chứa thông tin chẳng hạn như pháp luật liên bang liên quan đến cộng đồng ngoài các thông tin liên lạc, do đó các vi phạm có thể được báo cáo và điều tra bởi Văn Phòng Quyền Công Dân của VTA. Cũng có những hướng dẫn về việc nộp đơn khiếu nại với các cơ quan chính phủ khác, tiến hành điều tra riêng biệt của riêng họ về khiếu nại Tiêu Đề VI.

### **Thủ Tục Khiếu Nại và Mẫu Đơn thuộc Tiêu Đề VI**

Để tuân thủ các yêu cầu báo cáo được thành lập trong 49 CFR Phần 21.9(b), tất cả người nhận sẽ tiến hành thủ tục điều tra và theo dõi các khiếu nại về Tiêu Đề VI nộp để chống đối họ và phải thực hiện thủ tục của họ để nộp đơn khiếu nại có sẵn cho các thành viên của công chúng. FTA đòi hỏi người nhận trực tiếp và chính báo cáo thông tin về thủ tục khiếu nại của họ trong các Chương Trình Tiêu Đề VI để FTA xác định việc tuân thủ quy định Tiêu Đề VI của DOT.

Quy trình và mẫu đơn khiếu nại của VTA được dịch một cách chuyên nghiệp sang các ngôn ngữ về không vi phạm cho khu vực dịch vụ của VTA. Những khách hàng mong muốn nộp đơn khiếu nại có thể kích vào nhận dạng trên trang web của VTA để đọc thông tin bằng ngôn ngữ chính của họ.

### **Danh Sách Các Khiếu Nại, Kiện Tụng và Điều Tra thuộc Tiêu Đề VI**

49 CFR Phần 21.9(b) yêu cầu tất cả người nhận chuẩn bị và duy trì một danh sách bất kỳ điều nào sau đây cáo buộc sự phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da, hoặc nguồn gốc quốc gia: hoạt động điều tra được thực hiện bởi các cơ quan không phải FTA; các vụ kiện tụng; và khiếu nại nêu tên người nhận. Danh sách này bao gồm ngày mà cuộc điều tra, vụ kiện hoặc khiếu nại được nộp; bản tóm tắt của (những) cáo buộc; tình hình của cuộc điều tra, vụ kiện hoặc khiếu nại; và hành động được thực hiện bởi người nhận để đáp ứng, hoặc kết luận cuối cùng liên quan đến cuộc điều tra, vụ kiện hoặc khiếu nại.

VTA đã không có bất kỳ vụ kiện nào về Tiêu Đề VI kể từ khi nộp Chương Trình Tiêu Đề VI lần trước của cơ quan này. Danh sách các khiếu nại và điều tra được tiến hành bởi VTA kể từ khi nộp Chương Trình Tiêu Đề VI lần trước của cơ quan này có sẵn trong toàn bộ Chương Trình Tiêu Đề VI.

### **Kế Hoạch Công Chúng Tham Gia**

Nội dung và cân nhắc của Tiêu Đề VI, Lệnh Điều Hành 13166 (trong đó bao gồm cải thiện sự tiếp cận cho dân số LEP) và Hướng Dẫn LEP của DOT sẽ được tích hợp vào mỗi kế hoạch công chúng tham gia được thành lập của người nhận, mô tả các chiến lược chủ động, thủ tục và kết quả mong muốn làm nền tảng cho các hoạt động công chúng tham gia của người nhận. Những nỗ lực liên quan tới người thiểu số, dân số LEP trong các hoạt động công chúng tham gia có thể bao gồm các biện pháp toàn diện (chẳng hạn như việc đăng thông báo tại tất cả các trạm quá cảnh,

trạm dừng và phương tiện giao thông) cũng như các biện pháp mục tiêu để giải quyết các rào cản về ngôn ngữ, thể chế, văn hóa, kinh tế, lịch sử hoặc các rào cản khác có thể ngăn cản người thiểu số và những người LEP tham gia có hiệu quả trong quá trình ra quyết định.

Kế Hoạch Công Chúng Tham Gia (VTA) của Cơ Quan Giao Thông Vận Tải Santa Clara Valley phục vụ như một hướng dẫn để tiếp cận công chúng của tổ chức, để đảm bảo công chúng được thông báo và có thể đóng góp ý kiến có ý nghĩa cho các chương trình và hoạt động của VTA. Kế hoạch cũng nhấn mạnh tầm quan trọng của việc tiếp cận các nhóm thường được miêu tả không đúng chẳng hạn như dân số có thu nhập thấp, người thiểu số và người có trình độ tiếng Anh hạn chế để họ được trao cơ hội tham gia vào quá trình này.

Công chúng trong cộng đồng được cung cấp ý kiến đóng góp cho VTA để mối quan tâm, mong muốn và giá trị của họ được xem xét như là một phần của quá trình ra quyết định của tổ chức. Với các hướng dẫn này, các cá nhân có thể có một ảnh hưởng trực tiếp và có khả năng ảnh hưởng đến quá trình này, do đó cho phép VTA phục vụ tốt hơn nhu cầu của cộng đồng.

### **Kế Hoạch Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế**

Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, Bộ Giao Thông Vận Tải (DOT) thực hiện các quy định, và Lệnh Điều Hành 13166 tất cả yêu cầu người nhận kết hợp sự bảo vệ và các dịch vụ cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế. Phù hợp với những yêu cầu này, người nhận sẽ thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo sự tiếp cận có ý nghĩa các lợi ích, dịch vụ, thông tin, và các phần quan trọng của các chương trình và hoạt động của họ cho các cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP). Người nhận sẽ phát triển một chương trình hỗ trợ được thiết kế để đáp ứng nhu cầu của dân số LEP mà họ phục vụ.

DOT đã cung cấp hướng dẫn cho người nhận dưới hình thức phân tích bốn yếu tố được thiết kế để đánh giá các nhu cầu của cộng đồng LEP và xác định làm thế nào người nhận có thể đáp ứng các nhu cầu này. Phân tích bốn yếu tố được bao gồm trong Cập Nhật Kế Hoạch LEP 2016 xác định các biện pháp hỗ trợ ngôn ngữ thích hợp cần thiết để cải thiện việc các cá nhân LEP tiếp cận các dịch vụ và lợi ích của VTA. Phân tích bốn yếu tố cũng được sử dụng để đảm bảo rằng thông tin về khách hàng của VTA là những người LEP đã được xác nhận trong một số nguồn dữ liệu. Nó tiếp tục thiết lập các nhu cầu và mối quan tâm của các cá nhân LEP và sử dụng VTA được xem xét cho các dự án trong tương lai để duy trì và cải tiến việc tiếp cận dịch vụ của họ.

VTA hỗ trợ mục tiêu của Hướng Dẫn LEP của DOT để cung cấp sự tiếp cận có ý nghĩa vào các dịch vụ của cơ quan này cho những người LEP. Cập Nhật Kế Hoạch Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế trong các Chương Trình Tiêu Đề VI 2016 của VTA phản ánh việc tuân thủ LEP bởi VTA và nỗ lực liên tục của cơ quan này để tuân thủ đầy đủ các hướng dẫn của USDOT/FTA.

Cập Nhật Kế Hoạch LEP chứa các dữ liệu và phân tích bốn yếu tố sau đây:

Yếu tố đầu tiên yêu cầu người nhận xác định số lượng và tỷ lệ những người LEP được phục vụ hoặc gặp phải trong khu vực dịch vụ. VTA sử dụng dữ liệu Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ từ Khảo Sát Cộng Đồng Người Mỹ 2010 – 2014 để xác định các ngôn ngữ được nói nhiều nhất bởi dân số LEP trong khu vực dịch vụ của mình. Ngoài ra, VTA cũng sử dụng dữ liệu của mình từ đường

dây điện thoại nói các ngôn ngữ, là một dịch vụ phiên dịch cung cấp cho những người gọi đến trung tâm cuộc gọi của VTA. Dữ liệu Khảo Sát Cộng Đồng Người Mỹ cho thấy 21.29% dân trong khu vực dịch vụ của VTA là người LEP. Các ngôn ngữ trong năm ngôn ngữ được nói nhiều nhất bởi dân số LEP mà VTA gặp là: tiếng Tây Ban Nha (7.92%), tiếng Việt (4.21%), tiếng Trung Quốc (3.76%), tiếng Tagalog (1.14%) và tiếng Hàn Quốc (0.70%). Các tỷ lệ phần trăm được dựa trên tổng số dân của Hạt Santa Clara, bao gồm cả những người thành thạo tiếng Anh.

Yếu tố thứ hai yêu cầu người nhận xác định tần số những cá nhân LEP liên lạc với các chương trình, hoạt động và dịch vụ. Nhân viên VTA sử dụng một số phương pháp nhằm tiến hành một cuộc khảo sát để xác định dịch vụ nào được sử dụng nhiều nhất và được xem là có giá trị bởi khách hàng của VTA. Ngoài ra, nhân viên cũng sử dụng cơ hội này để lấy thông tin phản hồi tổng quát được đưa ra bởi những người tham gia khảo sát. Là thành viên của Diễn Đàn Người Nhập Cư và Tị Nạn, VTA đã có thể kết nối với một số tổ chức cộng đồng khác nhau (CBOs) và khảo sát khách hàng của họ. Để nhiều người nhất có thể tiếp cận cuộc khảo sát, nó đã được thực hiện trong 13 ngôn ngữ khác nhau. Nhân viên cũng đã khảo sát tại Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng tại Trung Tâm Thành Phố của VTA trong hai ngày vào tháng Tám, thu được hơn một trăm hồi đáp. Cuối cùng, cuộc khảo sát cũng đã được đăng lên trang web công cộng của VTA, nơi công chúng có thể tham gia trực tuyến. Nhìn chung, nhân viên thu thập được tổng cộng 185 cuộc khảo sát trong suốt quá trình này.

Những người được khảo sát chỉ ra rằng họ sử dụng các dịch vụ xe buýt và tàu điện, mặc dù họ có xu hướng sử dụng xe buýt thường xuyên hơn (89.7%) so với tàu điện (49.1%). Thông tin phản hồi chung bao gồm các yêu cầu tăng tần số của các dịch vụ xe buýt, mở rộng khu vực xe buýt, nhà chờ xe buýt nhiều hơn và nhiều bản hiển thị thông tin về thời gian tại các trạm dừng quá cảnh. Thông tin phản hồi cũng tiết lộ rằng khách hàng thường xuyên nhận được thông tin từ nhà điều hành xe buýt và trung tâm dịch vụ khách hàng tại trung tâm thành phố của VTA.

Yếu tố thứ ba yêu cầu người nhận xác định tầm quan trọng của chương trình, hoạt động, và các dịch vụ cho dân số LEP. Cuộc khảo sát cho thấy rằng khách hàng đánh giá cao giá trị của dịch vụ xe buýt và tàu điện, mặc dù có nhiều người hơn cho rằng dịch vụ xe buýt là rất quan trọng. Dữ liệu cho thấy rằng 90.2% những người được khảo sát cho rằng dịch vụ xe buýt rất quan trọng, trong khi 68.1% cho rằng dịch vụ tàu điện rất quan trọng. Một phần lớn các cá nhân dựa vào dịch vụ giao thông của VTA để đến các cuộc hẹn y tế (48.6%). Nhiều người cũng dựa vào các dịch vụ này để đến các điểm đến quan trọng như đi đến chỗ làm (45.9%) và trường học (29.7%). Do thực tế rằng hơn một nửa những người tham gia chỉ ra rằng họ không có phương tiện xe cộ trong gia đình của họ, có thể cho rằng họ có thể dựa vào các dịch vụ quá cảnh của VTA như là phương tiện duy nhất để họ tiếp cận các điểm đến này. Một số người tham gia chỉ ra rằng họ gặp rào cản ngôn ngữ khi sử dụng và tiếp cận một số dịch vụ của VTA. Điều này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc không chỉ cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, mà còn đảm bảo khách hàng nhận biết được có các dịch vụ này.

Yếu tố thứ tư đòi hỏi việc đánh giá các nguồn hỗ trợ có sẵn cho người nhận, và phân tích các chi phí liên quan đến việc cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ. VTA đã tiến hành kiểm kê tất cả các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hiện có bao gồm nhân viên VTA song ngữ, nhà cung cấp hợp đồng để hỗ trợ dịch vụ dịch thuật, và trang web công cộng của VTA có chứa các đường dẫn đến các bản dịch sang

nhiều ngôn ngữ khác nhau. VTA trước đó cũng đã phát triển một Kế Hoạch Tài Liệu Quan Trọng để đảm bảo hoàn tất việc dịch bất kỳ tài liệu nào được xem là quan trọng để sử dụng dịch vụ của VTA và làm cho khách hàng nhận biết được quyền lợi của mình theo luật liên bang phù hợp. VTA đã chi tổng cộng \$88,558.04 trong năm 2014 và \$133,151.51 trong năm 2015 cho các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, với chi phí dịch thuật nhiều hơn gấp đôi trong hai năm này. Những số liệu này là một dấu hiệu mạnh chứng tỏ VTA tiếp tục cam kết để đảm bảo rằng tất cả các tài liệu cần thiết được dịch vì lợi ích của công chúng, bất kể ngôn ngữ bản xứ của họ. Về việc cải thiện sự tiếp cận, nhân viên ghi nhận rằng 42.1% các cá nhân được khảo sát đã không nhận biết được dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí của VTA, do đó cho thấy tầm quan trọng của việc tăng nhận biết về sự đa dạng của các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí được cung cấp cho công chúng.

### **Thông Tin Thống Kê Dân Số của Ủy Ban và Hội Đồng Không Qua Bầu Cử**

Theo Tiêu Đề 49 CFR Phần 21.5(b)(1)(vii), người nhận không thể, trên cơ sở chủng tộc, màu da, hoặc nguồn gốc quốc gia, “từ chối một người cơ hội để tham gia như một thành viên của cơ quan lập kế hoạch, tư vấn, hoặc cơ quan tương tự, là một phần quan trọng của chương trình.” Có những yêu cầu đối với người nhận khi họ chọn thành viên cho một số nhóm trong tổ chức của họ, chẳng hạn như ban lập kế hoạch, hội đồng tư vấn hoặc ủy ban, hoặc các ủy ban tương tự liên quan đến quá cảnh, không qua bầu cử. Những yêu cầu này bao gồm việc cung cấp một bảng mô tả phân tích thành phần dân tộc của các thành viên thuộc những ủy ban này, và một mô tả những nỗ lực được thực hiện để khuyến khích người thiểu số tham gia vào các ủy ban này.

Ủy Ban Tư Vấn Công Dân (CAC) và Ủy Ban Khả Năng Tiếp Cận Quá Cảnh (CTA) là hai ủy ban tư vấn của VTA bao gồm các thành viên không qua bầu cử, được lựa chọn trong nội bộ bởi VTA. VTA không có bất kỳ ủy ban nào khác mà thành viên không qua bầu cử và được chọn bởi VTA. Danh sách các câu hỏi khảo sát được sử dụng để hỏi các thành viên về nhận diện chủng tộc và/hoặc dân tộc của họ, một bảng mô tả phân tích thành phần dân tộc của ủy ban, và các nỗ lực để khuyến khích người thiểu số tham gia vào các ủy ban này nằm trong toàn bộ Chương Trình Tiêu Đề VI. Các hồi đáp của cuộc khảo sát chỉ ra rằng, hiện nay, khoảng hai phần ba thành viên của CTA và CAC xác định là thuộc về một nhóm thiểu số.

Khi tuyển dụng vào các vị trí của ủy ban, VTA chủ động tìm kiếm và khuyến khích sự tham gia của các nhóm thường được miêu tả không đúng trên ủy ban không qua bầu cử của cơ quan này. VTA thực hiện các nỗ lực được thỏa thuận để cung cấp cơ hội cho các cá nhân đủ điều kiện từ các nhóm dân tộc được miêu tả không đúng để tham gia vào ủy ban tư vấn của VTA, để mà các cơ quan này đại diện một cách chính xác cho dân tộc, giới tính và sự đa dạng về địa lý của Hạt Santa Clara. Để thực hiện việc này, VTA sử dụng một số các chiến lược tiếp cận mục tiêu bao gồm: thông báo trả tiền và miễn phí trong phương tiện truyền thông địa phương, thông báo được dịch sang các ngôn ngữ khác nhau, đăng tuyển dụng trên trang web của VTA, tiếp cận các tổ chức đa văn hóa khác nhau, và sử dụng thông báo điện tử và các bảng hiệu thông tin khắp các điểm dừng quá cảnh và các cơ sở khác.

### **Chương Trình và Giám Sát Người Nhận Khác từ Người Nhận Chính thuộc Tiêu Đề VI**

Theo 49 CFR 21.9(b), và để đảm bảo rằng người nhận khác từ người nhận chính tuân thủ các quy định Tiêu Đề VI của DOT, người nhận chính chẳng hạn như VTA phải giám sát người nhận khác của họ, những người mà họ cung cấp các nguồn tài trợ, cho phù hợp với các quy định này. Quan trọng, nếu một người nhận khác từ người nhận chính không tuân thủ các yêu cầu của Tiêu Đề VI, thì người nhận chính cũng không tuân thủ.

VTA giám sát người nhận của mình bằng cách đảm bảo rằng cơ quan này đáp ứng tất cả các tiêu chí được nêu tại Chương III của Tiêu Đề VI Thông Tư 4702.1B. VTA đã thu thập và xem xét người nhận khác từ người nhận chính của Chương Trình Tiêu Đề VI, đã được phê duyệt bởi ban quản trị của VTA.

## **Ban Quản Trị Phê Duyệt Chương Trình Tiêu Đề VI**

Chương Trình Tiêu Đề VI của VTA đã được phê duyệt bởi Ban Giám Đốc vào ngày 3 tháng 11 năm 2016.

### II. Yêu Cầu của Nhà Cung Cấp Quá Cảnh

#### **Tiêu Chuẩn và Chính Sách của Dịch Vụ**

Yêu cầu này áp dụng cho tất cả các tuyến đường cố định của các nhà cung cấp dịch vụ giao thông công cộng. Phụ lục C đến 49 CFR Phần 21 cung cấp trong Phần (3)(iii) rằng “[k]hông người hoặc nhóm người nào bị phân biệt đối xử đối vì tuyến đường, lịch trình, hoặc chất lượng dịch vụ của dịch vụ vận chuyển được trang bị như là một phần của dự án trên cơ sở chủng tộc, màu da, hoặc nguồn gốc quốc gia. Tần số của dịch vụ, tuổi tác, và chất lượng của các phương tiện vận chuyển được chỉ định cho các tuyến đường, chất lượng của các trạm phục vụ các tuyến đường khác nhau, và các vị trí của các tuyến đường không thể được quyết định trên cơ sở chủng tộc, màu da, hoặc nguồn gốc quốc gia.” Các tiêu chuẩn dịch vụ phải bao gồm yếu tố sau cho mỗi phương thức vận chuyển: tải trọng xe, mật độ xe (khoảng cách hoặc thời gian tối thiểu có thể giữa các xe mà không cần giảm tốc độ của họ), vận hành đúng giờ, và dịch vụ sẵn có. Bất kỳ sự thiếu hụt dịch vụ đáng kể được xác định phải được đánh giá để quyết định mức độ ảnh hưởng đến dân số người thiểu số. Nếu người thiểu số bị ảnh hưởng một cách tiêu cực ở mức độ cao hơn không cân xứng so với người không phải thiểu số, các bước bổ sung có thể cần thiết để khắc phục sự khác biệt này.

FTA đòi hỏi các nhà cung cấp quá cảnh tuyến đường cố định phát triển một chính sách cho mỗi phương thức vận chuyển liên quan đến việc phân bổ các tiện ích quá cảnh và điều động xe. Nhà cung cấp quá cảnh cũng có thể thiết lập chính sách cho các chỉ số bổ sung khi thích hợp. VTA đã thiết kế các chính sách để đảm bảo rằng việc điều động xe và thực hiện phân bổ các tiện ích cho hành khách không dẫn đến phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da, hoặc nguồn gốc quốc gia.

#### **Bản Đồ Thống Kê Dân Số và Dịch Vụ**

Tiêu Đề 49 CFR 21.9(b) nói rằng những người nhận “nên chuẩn bị sẵn các dữ liệu về chủng tộc và sắc tộc của Người Quản Lý Dự Án, cho thấy phạm vi mà các thành viên của nhóm người thiểu số là những người hưởng lợi từ chương trình, nhận được sự hỗ trợ tài chính của liên bang.” FTA yêu cầu nhà cung cấp quá cảnh chuẩn bị bản đồ và biểu đồ sau đây, tất cả đều được VTA bao gồm trong Chương Trình Tiêu Đề VI 2016:

Bản đồ cơ sở của khu vực dịch vụ nằm trên tuyến đường của Census, khu vực hoặc nhóm khu vực của Census, vùng phân tích giao thông (TAZs), hoặc dữ liệu địa lý khác có sẵn tại địa phương với các cơ sở quá cảnh bao gồm các tuyến đường quá cảnh, điều chỉnh ngay ngắn đường xe cố định, và điểm dừng quá cảnh, trong số những cái khác.

Bản đồ thống kê dân số ghi thông tin được liệt kê trong bản đồ cơ sở và cũng tô đậm vùng địa lý nơi tỷ lệ phần trăm của tất cả dân số thiểu số sinh sống trong các khu vực này vượt quá tỷ lệ phần trăm trung bình của dân số thiểu số trong toàn khu vực dịch vụ.

Nhằm mục đích giải quyết công bằng vấn đề môi trường, và để đánh giá những tác động của các thay đổi lớn cho dân số có thu nhập thấp, bản đồ thống kê dân số cũng sẽ miêu tả các vùng nơi tỷ lệ phần trăm của tất cả dân số có thu nhập thấp sinh sống trong các khu vực này vượt quá tỷ lệ phần trăm trung bình của dân số có thu nhập thấp trong toàn khu vực dịch vụ.

Mặc dù không yêu cầu, VTA cũng tạo ra một bản đồ cho dân số có trình độ tiếng Anh giới hạn, tương tự như các bản đồ của dân số thiểu số và dân số có thu nhập thấp.

### **Mô Hình Thống Kê Dân Số của Hành Khách và Du Lịch**

FTA Thông Tư 4702.1B đòi hỏi các nhà cung cấp các tuyến đường cố định thu thập thông tin về chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, trình độ tiếng Anh, ngôn ngữ được nói ở nhà, thu nhập hộ gia đình và mô hình du lịch của hành khách, sử dụng các bản khảo sát khách hàng. Thông tin về thống kê dân số cũng sẽ được thu thập thông qua việc sử dụng vé xe bởi loại vé xe giữa những người sử dụng là người thiểu số và người có thu nhập thấp, để hỗ trợ việc phân tích sự công bằng của giá vé.

VTA đã hoàn thành Khảo Sát Trên Xe (OBS) lần trước vào tháng 11 năm 2013. Kể từ đó, VTA đã sử dụng dữ liệu từ cuộc khảo sát đó để xây dựng một hồ sơ thống kê dân số về khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn đến chủng tộc, sắc tộc, thu nhập và ngôn ngữ chính được nói. Dữ liệu cũng được thu thập trên mô hình du lịch của hành khách, các loại vé được sử dụng và chất lượng dịch vụ được cung cấp bởi VTA.

Phương pháp thu thập bao gồm một tài liệu khảo sát (bảng câu hỏi) được in bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt và tiếng Trung Quốc để phân bổ trên xe buýt và các phương tiện tàu điện. Người thực hiện khảo sát đã được hướng dẫn để cung cấp sự hỗ trợ hạn chế cho hành khách theo yêu cầu. Ngoài ra, người thực hiện khảo sát mang theo tờ thông tin có kích thước bằng tám burlap, viết bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt, và tiếng Trung Quốc, hướng dẫn hành khách liên hệ với đường dây ngôn ngữ của nhà thầu thực hiện khảo sát (Corey, Canapary & Galanis) để nghe cuộc khảo sát được thực hiện bằng các ngôn ngữ khác.

Kết quả của cuộc khảo sát cho thấy rằng đa số những khảo sát đó (79%) đều hài lòng với chất lượng dịch vụ của VTA, với điểm trung bình là 4.08 trên thang điểm là năm. Để hoàn thành chuyến đi của họ, một phần lớn của những người tham gia chỉ ra rằng họ đi bộ đến trạm quá cảnh của họ (51%) và đi đến cuối cùng sau khi xuống xe (58%). Ba phần tư số người tham gia cho biết họ sử dụng hệ thống rất nhiều lần – 33% sử dụng VTA trên 6 ngày trong tuần, và 42% sử dụng VTA 4 đến 5 ngày mỗi tuần. Hành khách trung bình của VTA, theo phản hồi của cuộc khảo sát, sống trong một gia đình có 3 đến 4 người, với các hộ gia đình thu nhập trung bình là \$42,802 mỗi năm. Dữ liệu thống kê dân số bổ sung cho thấy rằng gần ba phần tư (74%) những người được khảo sát không phải là người da trắng, 23% (chỉ) là người da trắng và 4% là trộn lẫn người da trắng/không trắng.

VTA hiện đang làm việc với một nhà thầu khác để chuẩn bị cho việc điều hành OBS tiếp theo, dự kiến sẽ bắt đầu vào tháng 1 năm 2017.

### **Báo Cáo Giám Sát về Tiêu Chuẩn và Chính Sách của Dịch Vụ**

Để đảm bảo việc tuân thủ quy định Tiêu Đề VI của DOT, FTA đòi hỏi các cơ quan quá cảnh giám sát hiệu suất hệ thống vận chuyển của họ so với tiêu chuẩn dịch vụ và chính sách dịch vụ toàn hệ thống của họ không ít hơn mỗi ba năm. Các cơ quan sẽ gửi kết quả của chương trình giám sát cũng như các tài liệu để xác minh việc xem xét của Ban Quản Trị, nâng cao nhận thức và phê duyệt kết quả giám sát với FTA mỗi ba năm như là một phần của Chương Trình Tiêu Đề VI.

Có hai thành phần của chương trình giám sát Tiêu Đề VI: Tiêu Chuẩn Dịch Vụ Toàn Hệ Thống và Chính Sách Dịch Vụ Toàn Hệ Thống. Tiêu chuẩn dịch vụ toàn bộ hệ thống được sử dụng để so sánh hiệu suất xe buýt và đường tàu điện của VTA chủ yếu được sử dụng bởi các hành khách là người thiểu số (“tuyến đường của người thiểu số”) với các tuyến đường phục vụ phần lớn các hành khách không phải là người thiểu số (“tuyến đường không có người thiểu số”). Chính Sách Dịch Vụ Toàn Hệ Thống được thiết kế để giám sát quá trình điều động xe và phân phối các tiện ích quá cảnh để đảm bảo rằng những thực thi như vậy không được tiến hành theo cách thức phân biệt đối xử.

Như được nêu trong báo cáo đầy đủ có trong Chương Trình Tiêu Đề VI 2016, VTA thực hiện đặc biệt tốt về mặt số lượng và chất lượng dịch vụ cung cấp cho dân số thiểu số. Do nhiều hành khách đi xe buýt và tàu điện phục vụ các khu vực của người thiểu số, hành khách là người thiểu số thường chờ xe nối tiếp nhau đến sớm hơn, thời gian phục vụ dài hơn, và sức chứa xe nhiều hơn. Hơn nữa, việc thực hiện điều động xe và phân bổ tiện ích cũng được dựa trên hành khách, đảm bảo người thiểu số trong khu vực hưởng lợi từ việc phân bổ công bằng các nguồn hỗ trợ quá cảnh.

### **Quá Trình Công Chúng Tham Gia Chính Sách Tiêu Đề VI của Người Nhận**

FTA yêu cầu người nhận phải để công chúng tham gia trong quá trình ra quyết định để phát triển việc thay đổi các dịch vụ, tác động khác nhau, và các chính sách gánh nặng không cân xứng. VTA có được ý kiến đóng góp của công chúng đối với sự phát triển của chính sách sẽ hướng dẫn cách để chúng tôi xác định và phân tích tác động của những thay đổi lớn về dịch vụ và giá vé cho

khách hàng có thu nhập thấp và người thiếu số. VTA đã gửi đề xuất thay đổi lớn về dịch vụ, tác động khác nhau và các chính sách gánh nặng không cân xứng tới khoảng 30 đại diện từ các tổ chức dựa vào cộng đồng (CBOs) và những người ủng hộ quá cảnh để họ nhận xét và bình luận. Nhân viên phục vụ cũng đã thuyết trình và họp qua mạng với các thành viên của một số tổ chức. Thông tin phản hồi bao gồm một yêu cầu sửa đổi định nghĩa về thay đổi lớn về dịch vụ để bao gồm khả năng thay đổi lớn các dịch vụ. Thông tin phản hồi cũng bao gồm một yêu cầu sửa đổi những tác động khác nhau và chính sách gánh nặng không cân xứng để làm rõ các nguồn dữ liệu được sử dụng nhằm phân tích sự công bằng.

### **Kết Quả của Dịch Vụ và/hoặc Phân Tích Sự Công Bằng Giá Vé**

Cơ quan quá cảnh được FTA yêu cầu tiến hành phân tích sự công bằng cho những thay đổi lớn về dịch vụ và giá vé thay đổi để đảm bảo những thay đổi đó không gây ra các tác động khác nhau đến hành khách là người thiếu số hoặc gánh nặng không cân xứng cho hành khách thu nhập thấp. Cơ quan quá cảnh sẽ gửi kết quả của bất kỳ sự thay đổi lớn nào về dịch vụ và/hoặc phân tích giá vé được thực hiện kể từ khi nộp hồ sơ Chương Trình Tiêu Đề VI lần trước. Các cơ quan cũng sẽ gửi tài liệu với Chương Trình Tiêu Đề VI như là bằng chứng về việc ban quản trị, cơ quan chính phủ, hoặc viên chức xem xét, nâng cao nhận thức, và chấp thuận bản phân tích.

Đã có một số thay đổi lớn về dịch vụ được thực hiện cho các tuyến đường quá cảnh của VTA, và những thay đổi này đã được tóm tắt toàn bộ trong Kế Hoạch Dịch Vụ Quá Cảnh của năm tài chính 2016 – năm tài chính 2017, nằm trong Chương Trình Tiêu Đề VI 2016. Ví dụ về những thay đổi này bao gồm các cải tiến khác nhau trên một số tuyến đường nhất định, chẳng hạn như: mở rộng đường, cải thiện tính di động và tiếp cận, nhiều dịch vụ trực tiếp hơn đến một vài điểm đến chính, thời gian hành khách chờ đợi ngắn hơn, xe buýt ít người hơn và việc chuyển trạm thuận tiện hơn. Ngoài ra còn có dịch vụ tuyến đường mới được thêm vào, ngoài việc thay đổi các tuyến đường và giảm dịch vụ trên một số tuyến đường do ít hành khách.

Nhân viên VTA đã tiến hành Phân Tích Sự Công Bằng của Dịch Vụ đối với những thay đổi lớn về dịch vụ được sửa đổi, được bao gồm trong Kế Hoạch Dịch Vụ Quá Cảnh cuối cùng của năm tài chính 2016 - năm tài chính 2017. Dựa trên phân tích này, xác định các thay đổi theo đề xuất được dự đoán sẽ không tạo ra một tác động khác nhau cho hành khách là người thiếu số hoặc là gánh nặng không cân xứng cho hành khách có thu nhập thấp.

Nhân viên tại VTA cũng tiến hành phân tích sự công bằng về sự thay đổi giá vé trở nên có hiệu lực trong năm 2015 và 2016. Phân tích về sự công bằng cho tất cả sự thay đổi về giá vé tiết lộ rằng đã không có tác động khác nhau được dự đoán ảnh hưởng đến hành khách là người thiếu số hoặc gánh nặng không cân xứng cho hành khách có thu nhập thấp.

Thay đổi giá vé trong năm 2016 bao gồm: Vé Lưu Hành Ban Ngày chỉ có thông qua Clipper; cung cấp tín dụng \$0.50 cho người chuyển tiếp giữa các nhà vận hành (chỉ dành cho vé Người Lớn khi sử dụng Clipper); và thiết lập một loại giá vé mới cho Dịch Vụ Xe Buýt Tốc Hành của Sự Kiện Đặc Biệt. Sự thay đổi giá vé trong năm 2015 bao gồm mở rộng tiêu chuẩn hợp lệ cho vé giảm giá dành cho Thanh Thiếu Niên nhằm bao gồm những người 18 tuổi và vĩnh viễn giảm giá phiếu của Vé Lưu Hành Ban Ngày dành cho Người Lớn và Thanh Thiếu Niên xuống còn 50% giá của Vé Lưu Hành Ban Ngày dành cho Người Lớn và Thanh Thiếu Niên.

## **Kết luận**

Chương Trình Tiêu Đề VI 2016 của VTA tiêu biểu cho những nỗ lực không ngừng của cơ quan này để duy trì việc tuân thủ nghiêm ngặt tất cả các quy định của Tiêu Đề VI. Hơn nữa, chương trình này cũng cho thấy VTA cam kết không ngừng phục vụ dân số đa dạng trong khu vực phục vụ của mình. Cơ quan này cố gắng bảo đảm các cá nhân của mọi tầng lớp xã hội có thể tiếp cận công bằng các chương trình, dịch vụ và hoạt động. Bằng cách đó, nó cho phép tất cả mọi người có cơ hội tham gia vào quá trình lập kế hoạch giao thông vận tải và tận hưởng những lợi ích mà VTA cung cấp cho công chúng.