

# Title VI 프로그램

2022-2025

총괄 요약



제출자:

**Office of Civil Rights (OCR)**  
**Santa Clara Valley Transportation Authority**  
**3331 North First Street, Building B-2**  
**San Jose, CA 95134-1906**  
**(408) 952-8901**  
[www.vta.org](http://www.vta.org)

## 총괄 요약의 목적

VTA는 모든 정책, 서비스 및 프로그램이 효과적이고 포괄적이며 접근 가능하도록 사전 예방적으로 보장함으로써 우리의 기회와 의무를 인식합니다. 그리고 조치를 취하고 진행 상황을 모니터링함으로써, 인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 교통 서비스, 프로그램 및 정보에 대한 의미 있는 접근이 거부되는 주민이 없도록 보장할 수 있습니다. 이것이 바로 VTA가 1964년 민권법을 준수하는 방법을 안내하고, 모니터링하며, 문서화하는 VTA의 Title VI 프로그램이 가지고 있는 사명입니다.

Title VI의 감독에는 정책 개발, 교육, 규정 준수, 보고 및 Title VI 및 제한적 영어 구사자(LEP)와 관련된 모든 차별 금지 정책의 모니터링이 포함됩니다. LEP 주민은 미국 인구조사에서 영어 숙련도를 매우 유창함 미만으로 응답한 사람이며, 영어 숙련도는 출신 국가와 관련이 있습니다. Title VI 감독 책임은 VTA의 민권 사무국(OCR)에 집중되어 있습니다. VTA 내 모든 부서의 직원들은 Title VI 프로그램의 성공에 기여하기 위해 협력하고 있습니다.

다음 총괄 요약은 다음과 같은 문서가 포함된 VTA의 2022년도 Title VI 프로그램에 대한 간략한 설명을 제공합니다.

- 인종, 피부색, 출신 국가를 이유로 한 차별에 대한 VTA의 불만 처리 절차.
- VTA가 제한적 영어 구사자(LEP) 주민에게 제공하는 언어 지원 서비스.
- 지난 Title VI 프로그램 제출 후 수행된 지원 노력 요약.
- VTA 서비스 지역의 인구 통계.

민권 사무국(Office of Civil Rights)은 가능한 경우 최대한 간략하게 요약하여 정보를 제공합니다. 그렇지 않으면, 목적을 간략하게 요약하고 독자에게 Title VI 프로그램의 전문을 참조하도록 안내합니다.

VTA는 저소득층, 소수 민족 및 제한적 영어 구사자가 서비스, 프로젝트 및 활동에 유의미하게 접근할 수 있도록 하기 위한 환경 정의(Environmental Justice)뿐만 아니라 제한적 영어 구사자(LEP)에 대한 Title VI 및 행정 명령의 목표를 지지합니다.

## 목차

총괄 요약의 목적 .....	2
Title VI 고지는 대중에게 그들의 권리를 알립니다.....	4
Title VI 불만 제기 방법. ....	4
VTA에 제기된 대중교통 관련 Title VI 불만 사항 및 소송 건수 및 조사 방법.....	4
대중 참여 계획 - VTA의 대중 참여 유도 방법.....	5
언어 접근성 계획(Language Access Plan) - VTA가 비영어 구사자에게 다가가는 방법. ....	5
2022년 VTA 자문기구의 소수 민족 의견 청취 수준. ....	5
VTA의 계약업체 및 하위 수혜자 모니터링 방법. ....	6
기본 원칙이 되는 환경 정의. ....	6
시스템 차원의 서비스 표준. ....	7
형평성 분석을 통한 서비스 및 요금 변경 모니터링. ....	7
VTA의 2022년도 서비스 모니터링 보고서. ....	8
VTA의 2022년도 Title VI 서비스 형평성 분석.....	8
VTA 서비스 지역의 인구통계학적 승객 수 및 이동 패턴.....	9
부록 I: 대중교통 관련 Title VI 불만 사항, 조사 및 소송 .....	11
부록 II: 소수인종 인구 밀집도 - VTA 환승 서비스 지역.....	15
부록 III: 저소득층 가구 밀집도 - VTA 환승 서비스 지역.....	17
부록 IV 서비스 지역 전체의 제한적 영어 구사자(LEP) 밀집도 .....	19

## Title VI 고지는 대중에게 그들의 권리를 알립니다.

VTA는 공공 시설, 환승센터, 버스 및 경전철과 같은 서비스 차량의 내부에 차별 금지에 관한 정보를 게시하여 대중이 민권법 제6조에 따른 권리를 인지할 수 있도록 합니다. 이 공지는 96곳에서 확인할 수 있으며 영어 이외의 18개 언어로 번역되어 제공됩니다.

## Title VI 불만 제기 방법.

인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 차별적 대우를 경험했다고 생각하는 사람은 누구나 VTA에 불만을 제기할 수 있습니다. 불만 사항은 전화 또는 서면으로 VTA의 민권 사무국(Office of Civil Rights) 또는 고객센터 부서에 제기할 수 있습니다.

Office of Civil Rights  
Attn.: Title VI Coordinator  
Santa Clara Valley Transportation Authority  
3331 North First Street, Bldg. B-2  
San Jose, CA 95134  
(408) 952-8901  
[vta.org/about/title-vi](http://vta.org/about/title-vi)

Customer Service  
(408) 321-2300  
(408) 321-2330 TTY  
<mailto:customer.service@vta.org>

VTA 직원 또는 VTA 계약업체에 의한 차별과 관련한 불만 사항은 미연방교통청(FTA), 연방 고속도로국(FHWA), 캘리포니아주 교통부(Caltrans), 캘리포니아 민권 사무국(CRD) 등의 기관에도 제기할 수 있습니다.

## VTA에 제기된 대중교통 관련 Title VI 불만 사항 및 소송 건수 및 조사 방법.

2020년 2월~2022년 6월 사이 3건의 Title VI 관련 소송(인종, 피부색, 출신 국가)이 제기되었습니다. 4건의 인종 차별 관련 불만 사항이 제기되었으며 4건 모두 입증되었습니다. 해당 운전기사에게는 상담 및 재교육 조치가 취해졌습니다. Title VI 관련 불만 사항의 전체 목록은 이 요약본의 부록 I을 참조하십시오. Title VI 프로그램의 전문에서 제공되는 목록은 섹션 4의 "대중교통 관련 Title VI 조사, 불만 및 소송 목록"에서 제공됩니다.

## 대중 참여 계획 - VTA의 대중 참여 유도 방법.

대중 참여 계획(PPP)은 예정된 프로젝트 및 서비스 변경에 대한 정보를 제공하고 교통 계획 결정에 대한 대중의 의견을 구하며, 특히 소수 민족 단체와 저소득층의 참여를 중심으로 대중의 참여를 유도하기 위한 VTA의 지속적인 노력에 대한 지침을 제공합니다.

VTA는 전통적으로 소외된 커뮤니티, 문화 센터, 예배당, 주거지 커뮤니티, 사회복지 기관에 서비스를 제공하는 커뮤니티 기반 단체(CBO)에 연락하여 다양한 프로젝트 및 서비스 계획 참여 프로세스를 진행하고 있습니다.

PPP는 환경 정의(Environmental Justice), 연방 고속도로국의 요구 사항을 고려하고 제한적 영어 구사자, 저소득층 및 소수 민족 커뮤니티와 장애인을 대신하여 VTA의 커뮤니티 중심 접근법, 접근 방법, 미연방교통청(FTA) 시행규칙 4702.1B의 요구사항을 그 이상으로 충족시키려는 VTA의 노력을 보여줍니다.

## 언어 접근성 계획(Language Access Plan) - VTA가 비영어 구사자에게 다가가는 방법.

VTA의 언어 접근성 계획(LAP)은 대중 참여 계획(Public Participation Plan)과 함께 고객과 가장 효과적으로 소통하는 방법에 대한 지침으로 사용되며, VTA 직원이 제한적 영어 구사자(LEP)에 대한 지원 활동을 수행하고 커뮤니티로부터 지속적인 피드백을 요청하는 데 도움을 줍니다. 이 계획에서 제공되는 내용은 다음과 같습니다.

- 현재 VTA 서비스 지역에서 가장 많이 사용되는 언어.
- 가장 자주 이용하는 VTA 서비스.
- VTA 고객이 대중교통에 대한 정보를 얻는 방법.
- VTA 서비스 이용 시 고객이 경험하는 장벽.

## 2022년 VTA 자문기구의 소수 민족 의견 청취 수준.

VTA에는 시민 자문 위원회(CAC)와 교통 이동성 및 접근성 위원회(CTMA)라는 두 개의 자문 위원회가 활동 중이며, 이러한 위원회는 VTA에서 선출하지 않은 위원으로 구성됩니다. VTA는 소수 민족 및 전통적으로 소외된 그룹이 이러한 위원회에 참여하는 것을 장려합니다. 다양한 대중의 참여를 보장하고 확대하기 위한 노력의 일환으로, 현재 위원들에게 인종적 정체성과 민족에 대한 질문을 했습니다.

자문위원회 위원들의 민족 및 인종 분류 표	시민 자문 위원회(CAC)	대중교통 접근성 위원회(CTA)
----------------------------	-------------------	----------------------

승인된 위원 직위	13	17
채워진 위원 직위	10	9
설문조사 완료 위원	8	5
<b>민족(문화적 또는 국가적 출신) 및/또는 인종 자기 식별</b>	<b>시민 자문 위원회(CAC)</b>	<b>대중교통 접근성 위원회(CTA)</b>
히스패닉, 라틴계 또는 스페인 출신	0	1
백인	6	3
흑인 또는 아프리카계 미국인	0	0
하와이 원주민 또는 기타 태평양 도서민	0	0
아메리카 인디언 또는 알래스카 원주민	0	0
아시아인	2	0
2가지 이상의 인종	0	1

VTA는 [Board and Committees Agenda Portal\(이사회 및 위원회 안전 포털\)](#)의 위원회 랜딩 페이지뿐만 아니라 [다양한 VTA 웹페이지](#)와 공공 장소에 공석을 게시하여 이러한 위원회에서 소외된 그룹의 참여를 증진하기 위해 노력하고 있습니다.

## VTA의 계약업체 및 하위 수혜자 모니터링 방법.

하위 수혜자의 DOT Title VI 규정 준수 여부를 확인하기 위해 주 수혜자는 하위 수혜자의 규정 준수 여부를 모니터링해야 합니다. 하위 수혜자가 Title VI 요건을 준수하지 않는 경우 주 수혜자도 규정을 준수하지 않는 것입니다.

산타클라라 VTA(VTA)는 Peninsula Family Service(PFS)와 2년 계약을 체결하여 DriveForward Vehicle Loan 프로그램에 보조금을 제공했습니다. 이 프로그램은 저렴한 가격의 자동차 대출을 제공하는 소비자 대출 프로그램이었습니다.

도시교통위원회(MTC)의 Fifth-Cycle of the Lifeline Transportation 프로그램을 통해 VTA는 대출 프로그램에 자금을 지원하기 위해 PFS를 대신하여 \$237,000에 해당하는 5307건의 자금 청구를 수행했습니다. Peninsula Family Service는 VTA 직원에게 Title VI 프로그램을 제출했습니다. 이 프로그램은 미연방교통청(FTA) Title VI 시행규칙 4702.1B를 준수하는 것으로 확인되었으며, PFS는 Title VI 관련 불만, 조사 또는 소송을 제기하지 않았습니다.

## 기본 원칙이 되는 환경 정의.

VTA는 환경 정의를 추구하기 위한 서비스 표준과 지침을 정의했습니다. 저소득층 및 소수 민족은 VTA 교통 수단의 요금 인상 또는 인하, 인근 커뮤니티에 영향을 미치는 건설 프로젝트, 특정 지역에서의 서비스 축소 등 VTA의 활동으로 인해 불균형적인

부담을 경험하지 않아야 합니다. VTA 환경 정의 노력의 목적은 서비스 또는 프로젝트와 관련된 혜택과 부담을 공정하게 분배하는 것입니다.

공공 기관은 지리적 위치를 선택할 때 인종, 피부색, 출신 국가가 고려되지 않도록 계획된 프로젝트의 위치 또는 현장의 민족 및 인종 구성을 평가해야 합니다.

2020년~2022년 사이 VTA는 대중교통 시설을 건설하지 않았지만, 향후 프로젝트에 필요한 분석과 결정에 대한 지침이 되는 정책인 [VTA Policy BSD-PL-001](#)을 마련했습니다.

## 시스템 차원의 서비스 표준.

연방 규정은 인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 대중교통 서비스의 노선, 일정 또는 서비스 품질과 관련하여 개인 또는 집단을 차별하는 것을 금지합니다. 여기에는 운행 빈도, 노선에 배정된 차량의 연식 및 품질 등이 포함됩니다.

서비스 표준에 포함되어야 하는 사항은 다음과 같습니다.

- 각 수단별 차량 탑승 인원.
- 각 수단별 차량 배차간격.
- 각 수단의 정시성.
- 각 수단의 서비스 가용성.

## 형평성 분석을 통한 서비스 및 요금 변경 모니터링.

VTA는 정기적으로 서비스를 모니터링하고 서비스 및 요금 형평성 분석을 수행하여 공평한 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 이는 VTA가 노선 서비스 수정 또는 요금 변경 계획이 있을 때마다 수행됩니다.

서비스 또는 요금 변경을 계획할 때 소수 민족 또는 저소득층 커뮤니티가 다른 커뮤니티보다 더 큰 영향을 받는지의 여부에 대한 판단에는 다음의 2가지 정책이 VTA의 지침이 됩니다.

- **차별 영향 정책:** 소수 민족 승객이 10% 이상 더 부정적이거나 덜 긍정적인 영향을 받는 경우, 소수 민족 그룹에 대한 차별적 영향을 피하거나 최소화 또는 완화해야 합니다.
- **불균형 부담 정책:** 저소득층 승객이 10% 이상 더 부정적이거나 덜 긍정적인 영향을 받는 경우, 저소득층에 대한 불균형적인 부담을 피하거나 최소화 또는 완화해야 합니다.

## VTA의 2022년도 서비스 모니터링 보고서.

시스템 차원의 서비스 표준은 소수 민족 승객이 주로 이용하는 VTA 버스 및 경전철 노선의 성과를 비소수 민족 승객이 주로 이용하는 노선과 비교하여 서로 다른 영향을 파악하기 위해 사용됩니다. 이 보고서에서는 VTA의 서비스 성과에서 두 가지 결과가 도출되었습니다.

- **차량 탑승 인원**의 측면에서 소수 민족 승객이 주로 이용하는 버스 노선은 비소수 민족 승객이 주로 이용하는 노선보다 일요일에 탑승 인원이 더 많습니다. 그 원인은 COVID-19 팬데믹으로 인해 운전기사의 가용성이 감소하여 VTA가 팬데믹 이전의 서비스 수준을 회복하는 데 한계가 있었기 때문입니다. 일요일의 승객 수요는 특히 소수 민족이 자주 이용하는 버스 노선에서 더 높았기 때문에 그 영향이 다르게 나타났습니다. 그러나 VTA의 승객 탑승 인원 지침을 초과하는 승객은 없었으며 버스의 수용 인원은 충분했습니다. VTA는 이질적인 영향을 완화하기 위해 신규 운전기사를 채용하여 일요일의 전체 서비스 복원에 우선순위를 두고 있습니다.
- 두 번째 발견 사항은 소수 민족이 주로 이용하는 경전철 노선(오렌지 라인)이 비소수 민족이 주로 이용하는 경전철 노선보다 **생산성이 낮다**는 것입니다. 이러한 불균형의 영향은 승객 수요에 대한 팬데믹의 지속적인 영향 때문이었습니다. VTA 직원은 팬데믹 이후 승객 수가 회복되고 대중교통 수요가 "뉴노멀"로 정착됨에 따라 소수 민족이 주로 이용하는 노선의 상대적인 성과를 지속적으로 모니터링하고 있습니다.

## VTA의 2022년도 Title VI 서비스 형평성 분석.

2022년 VTA는 2023년에 대중교통 서비스 수준이 팬데믹 이전으로 완전하게 복원될 것으로 제시했습니다. 이러한 제안은 다양한 커뮤니티 그룹에 공개되었으며 VTA 이사회에 제출되어 승인을 받았습니다. 2023년 서비스 계획의 주요 변경 사항에는 전체 서비스 복원, 운행 시간 및 운행 빈도 개선, VTA 탑승자를 위한 형평성 있는 대중교통 서비스 회복이 포함됩니다. 다양한 언어와 다양한 장소에서 커뮤니티의 의견을 수렴한 결과, 3개 노선의 주말 서비스 신설, 4개 노선의 운행 빈도 증가, 1개 노선의 주요 운행 노선으로의 재분류, 아침과 저녁의 운행 시간 연장(21개 노선)이라는 피드백이 접수되었습니다. 유색 인종 커뮤니티에 대한 불균형적인 영향이나 저소득층 커뮤니티에 대한 불균형적인 부담은 발생하지 않았습니다.

직원 부족으로 인한 긴 배차 간격 및 긴 대기 시간과 관련된 대중의 많은 의견이 있었습니다. 그리고 잦은 의견으로는 버스 정류소 편의시설 확충, 차내 및 버스와 경전철 정류소의 안전과 청결 개선에 대한 의견이 있었습니다.



## VTA 서비스 지역의 인구통계학적 승객 수 및 이동 패턴.

미국 인구조사 데이터를 사용하여 인구통계학적 지도가 제작되었으며, 해당 내용은 이 요약본의 부록 II~부록 IV에서 제공됩니다.

- 인구조사 구역과 해당 구역에 거주하는 전체 소수 민족 인구 중 서비스 지역의 평균 소수 민족 인구 비율을 초과하는 비율이 표시된 기본 지도.
- 환경 정의를 보여주고 주요 서비스 변화가 저소득층에 미치는 영향을 평가하기 위해 서비스 지역에 대한 저소득층 인구의 평균 비율을 초과하는 지역에 거주하는 다양한 저소득층 인구가 표시된 지도. (샌프란시스코 베이 지역(San Francisco Bay Area)의 경우 높은 생활비로 인해 VTA에서는 저소득층을 연방 빈곤 가이드라인의 200%로 정의합니다.)
- 제한적 영어 구사자(LEP) 인구를 표시하는 지도(소수 민족 및 저소득층 지도와 유사)는 정보가 각 언어로 표시되어 지원 활동을 효과적으로 수행할 수 있도록 해줍니다.

VTA 탑승자의 인종, 피부색, 출신 국가, 영어 숙련도, 가구 소득, 이동 패턴에 대한 정보를 수집하기 위한 또 다른 정보 출처는 고객 설문조사입니다. 마지막 설문조사는 2017년에 실시되었으며, 그 결과를 토대로 서비스 계획과 요금 정책이 수립되었습니다. 또한, 이를 통해 VTA는 승객의 요구 사항과 기대치에 대한 이해도를 향상할 수 있었습니다. 이 설문조사는 탑승자 프로필, 특성, 출발지/목적지 및 이동 패턴, 서비스 품질에 대한 인식, 노선 및 기타 서비스 개선에 대한 제안 사항에 대한 정보를 수집하도록 설계되었습니다. VTA는 이 정보를 활용하여 소수 민족 탑승자와 비소수 민족 탑승자를 비교하는 인구 통계학적 프로파일을 개발했으며, 소수 민족 탑승자와 비소수 민족 탑승자의 이동을 포함한 요금 형평성 분석에 도움이 되도록 설계되었습니다.

설문조사를 통해 산타클라라 카운티(Santa Clara County)의 모든 버스 및 경전철 노선에 대한 승객 수 프로필이 개발되었습니다. 주요 결과:

- VTA 탑승자 중 40.5%는 집과 직장 사이를 이동합니다.
- VTA 탑승자 중 53.8%는 18세~34세 사이였습니다.
- 모든 VTA 탑승자를 대상으로 주요 유입 수단(86%)과 유출 수단(89%)은 전체 구간을 도보로 이동하는 것이었습니다.
- VTA 대중교통 탑승자의 41.5%는 연간 가구 소득이 \$40,000 미만입니다.
- VTA 탑승자 중 32.6%는 히스패닉입니다.
- VTA 탑승자 중 43.3%는 가정에서 영어 이외의 언어를 사용하지만, 81.3%는 영어에 능숙하거나 매우 능숙하다고 응답했습니다.

## 결론

**Title VI** 프로그램은 저소득층, 소수 민족 및 제한적 영어 구사자가 서비스, 프로젝트 및 활동에 유의미하게 접근할 수 있도록 보장하기 위한 **VTA**의 노력을 안내하고 이를 모니터링합니다. 이 문서는 제한적 영어 구사자(**LEP**) 및 환경 정의에 대한 **Title VI** 및 행정 명령에 근거하여 지속적으로 업데이트되는 수정 가능한 문서입니다. **Title VI** 프로그램은 주 또는 연방법에 명시된 보호 범주를 이유로 어떤 사람도 **VTA** 프로그램 또는 활동의 참여에서 배제되거나, 혜택을 거부당하거나, 기타 차별을 받지 않도록 보장합니다. 다음 업데이트는 **2025**년에 준비될 예정입니다. 추가적인 개선을 위한 의견이나 피드백을 제공하시려면 민권 사무국(**Office of Civil Rights**)에 문의해 주십시오. 주소는 다음과 같습니다.

Office of Civil Rights  
Santa Clara Valley Transportation Authority  
3331 North First Street, B-2  
San Jose, CA 95134  
  
(408) 952-8901

## 부록 I: 대중교통 관련 Title VI 불만 사항, 조사 및 소송

(보고서 전문의 섹션 4, "대중교통 관련 Title VI 조사, 불만 사항 및 소송 목록".)

**VTA - List of Title VI Lawsuits, Investigations and Complaints 2020**

	Date	Summary	Status	Action(s) Taken
<b>Lawsuits</b>				
# 1.	6/23/2020	Marital status, race.	Closed	Dismissal and notice of 'Right to Sue' letter on 8/15/2021.
<b>Complaints and Investigations</b>				
# 1.	3/10/2020	<b>Race.</b> The caller is an elderly Asian and said that as soon as he ran up to the bus, the driver told him that he shouldn't run because of the coronavirus. The first thing the driver did when the Asian man approached the doors was put on her mask. The caller said that the driver also told him he's not supposed to be outside. The caller told the operator that he needed to go to the store and that she didn't have the right to tell him not to be outside. Caller said the driver kept saying that she needed to protect her kids. Caller felt that the driver was going on with this tirade because the caller is Asian. The caller gave coach number 8342.	Closed	Office of Civil Rights reviewed CCTV footage. The operator did not mention the Coronavirus to either of the two other males (possibly of Hispanic ethnicity) when they entered the coach, but as soon as the Asian man attempted to board, the operator put on their mask and began lecturing that person about the Coronavirus and how they wanted to keep family safe. The operator was also observed saying, "I don't want people with coronavirus on my bus." This is discriminatory behavior based on the passenger's race by the operator. VTA's Title VI/Non-Discrimination 100.013 (formerly policy AS-HR-PL-2580) policy was violated.  Supervision met with operator and re-shared policy for reinstruction on March 19, 2020.
# 2.	7/30/2020	<b>Race.</b> The caller is upset after witnessing two male passengers yelling at each other and then kicking one of them off of the bus. The caller stated that the bus operator was nice to everyone else except the passenger that was kicked off. Caller called back to add that the operator then came to a stop where police officers were visible and commented, "I should have dropped him off here." Both passengers were equally disruptive but the operator only kicked off the Black passenger and not the white passenger.	Closed	According to the Operator Rulebook, Section 4, #10.9, the operator should have called Operations Control Center (OCC) to ask for direction because of the disturbance but did not. The operator forced the Black passenger to disembark although the white passenger who had instigated the altercation was not requested to do so, which indicates favoritism for the white passenger. The operator continued to show favoritism toward the white passenger when repeatedly asking the white passenger if they were okay (after the Black passenger had disembarked). The operator is seen in the footage walking near that passenger's seat to apologize for the Black passenger's behavior, while also making fun of the Black passenger by saying that the Black passenger should have been let off where police had stopped along the road. The operator, the white passenger and a white, female companion were observed laughing at this comment. Operator then added, "I knew that he was going to pull that race card stuff at one point," indicating that the operator regarded this a racial issue. By favoring the white passenger over the Black passenger despite the white passenger being the instigator, Office of Civil Rights (OCR) determined that the Operator discriminated against the Black passenger because of their race and therefore violated VTA's Title VI/Non-Discrimination 100.013 (formerly policy AS-HR-PL-2580) policy. OCR recommended that Operations management meets with operator to review VTA policy Title VI/Non-Discrimination 100.013 (formerly policy AS-HR-PL-2580), to instruct how operator actions can be perceived as discriminatory, and to remind the operator to be mindful of this in future encounters with passengers.  Supervision met with the operator and reviewed the Title VI video. Operator was also reinstructed regarding Title VI policy and procedures.
# 3.	12/1/2020	<b>Race.</b> The complainant stated that he was at the bus stop and waved the operator down. The operator stopped a little past the bus stop area and as the complainant was walking towards the bus to board, the operator drove off. The complainant stated that two other people were able to board the bus, but that the operator did not wait for him. The complainant stated there was no signage stating that the bus was full and felt that this was racially motivated. The complainant also mentioned that they had previous issues with other Middle-Eastern bus operators. The complainant felt that the operator closed the door in their face because they were an African-American male.	Closed	Office of Civil Rights reviewed the CCTV footage for this incident. It was observed that as soon as two of the people boarded the bus, the operator closed the door and began to pull away from the stop (even though one passenger had not even put his money in the farebox and was not behind the yellow line). The complainant was just approaching the door when the operator shut it. It does appear that the operator was in a hurry to leave the stop and African American man waiting to board the bus behind. In addition to VTA's Title VI/Non-Discrimination 100.013 (formerly policy AS-HR-PL-2580) policy, the pass-up violated Coach Operator's Rulebook rule 4-9.6: The operator shall never pass up passengers unless the coach is full to capacity, including standees. If it becomes necessary to pass up passengers, the operator shall immediately notify Operations Control Center (OCC) and follow instructions.  The operator, with union representation, met with supervision/management and was counseled regarding this incident. Supervision/management reviewed with the operator how to properly service stop, the pass-up policy, and reminded operator of notifying Operations Control Center (OCC) when a pass-up occurs.

**VTA - List of Title VI Lawsuits, Investigations and Complaints 2021**

	Date	Summary	Status	Action(s) Taken
<b>Lawsuits</b>				
# 1.	3/3/2021	Race, color, age, disability.	Closed	VTA submitted Position Statement on 4/16/2021.
# 2.	3/24/2021	Retaliation, national origin, sex.	Closed	VTA submitted Position Statement on 4/30/2021.
<b>Complaints and Investigations</b>				
# 1.	6/17/2021	<b>Race.</b> Caller stated that she felt that the operator was being racist because operator wouldn't let passenger deboard from the front doors with a baby in a stroller. Caller mentioned that the operator refused to let them use the front ramp with the consequence that passenger had to exit through the rear door instead.	Closed	Office of Civil Rights reviewed the CCTV footage for this incident. A female passenger was observed requesting to deboard at the front of the coach with a baby in a stroller and young child at her side. The operator's response was, "No, go out the other doors." When she attempted to explain why she needed the ramp at the front doors with her limited English proficiency, the operator said, "I don't know or speak whatever it is you're saying!" He then repeatedly told the Hispanic female passenger to go out the rear doors instead of lowering the ramp for her as she requested. The passenger eventually made her way to the back doors and received help from a fellow passenger so that she could deboard and lower her stroller with the baby safely from the bus. Office of Civil Rights has determined that the operator responded to this passenger disrespectfully and dismissively after observing her limited English proficiency. In addition to VTA's Title VI/Non-Discrimination 100.013 (formerly policy AS-HR-PL-2580) policy, the denial of the ramp violated Coach Operator's Rulebook rule 4-8.5: "The operator shall deploy ramp on request. Anyone may request use of the ramp." The operator, with union representation, met with management regarding this incident. The operator recalled incident and insisted on not intending to offend the Hispanic female customer. Management discussed operator training policies and procedures as well as the Title VI and retaliation policies in case of meeting the same customer again, following this complaint. The operator expressed remorse and agreed to be more sensitive when interacting with passengers with strollers in the future.

**VTA - List of Title VI Lawsuits, Investigations and Complaints 2022**

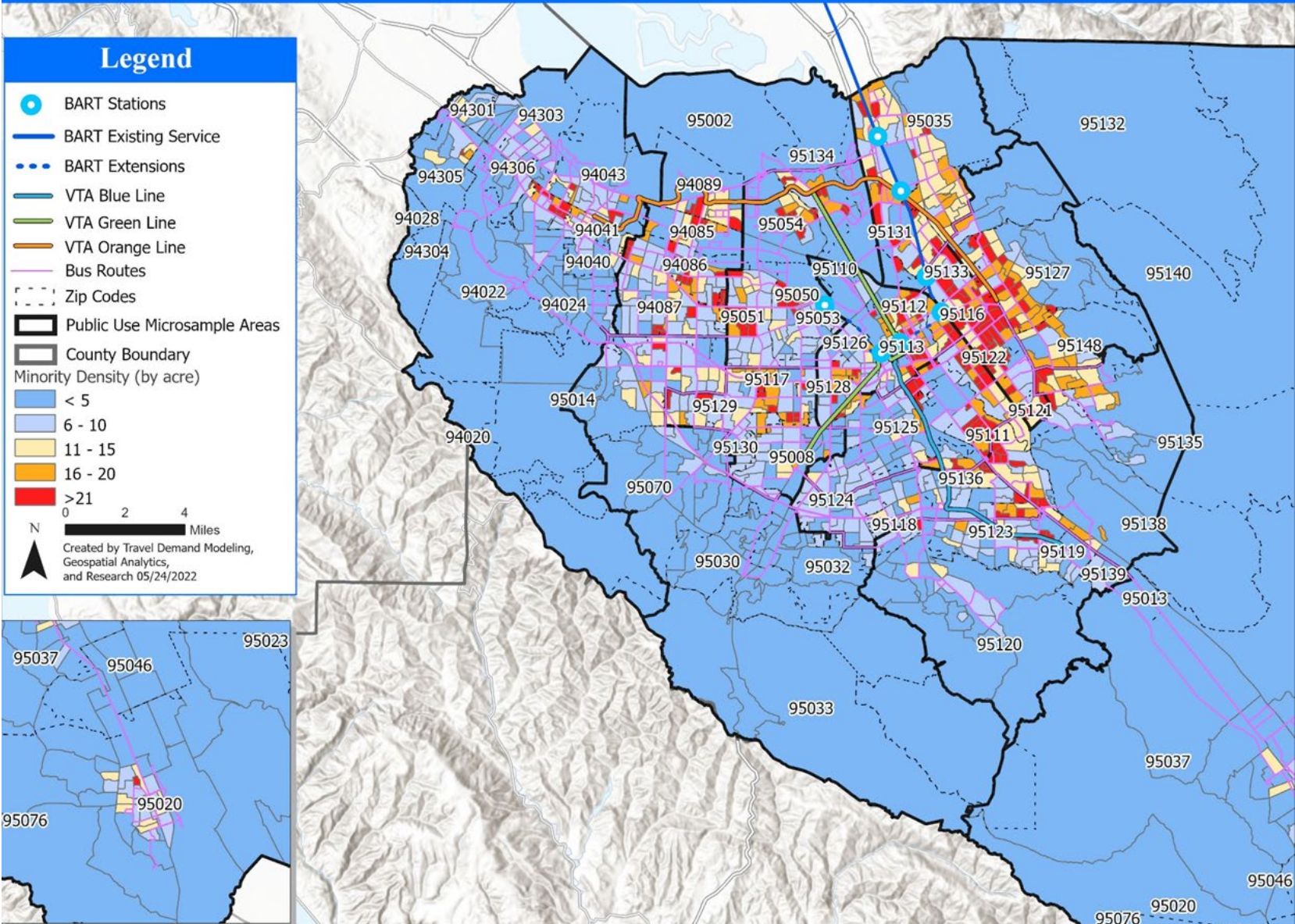
	Date	Summary	Status	Action(s) Taken
<b>Lawsuits</b>				
		There were no Title VI lawsuits during this timeframe.		
<b>Complaints and Investigations</b>				
		No violations were found as of June 30, 2022.		

## 부록 II: 소수인종 인구 밀집도 - VTA 환승 서비스 지역

(보고서 전문의 그림 12.)



# Concentration of Minority Population VTA Service Area - 2016-2020 American Community Survey





### 부록 III: 저소득층 가구 밀집도 - VTA 환승 서비스 지역

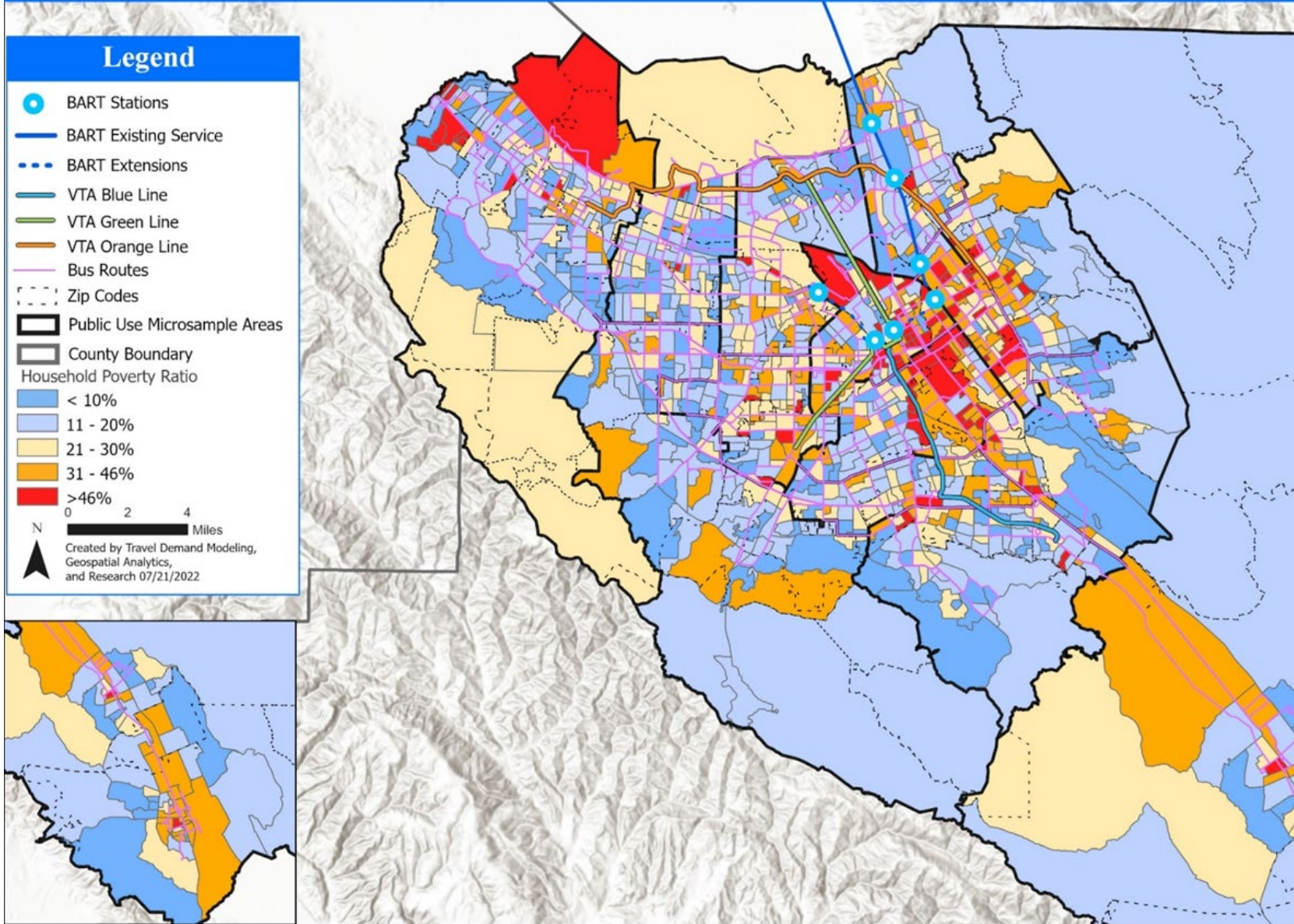
(보고서 전문의 그림 11.)



# Concentration of Low Income Households VTA Service Area - 2016-2020 American Community Survey

## Legend

- BART Stations
  - BART Existing Service
  - BART Extensions
  - VTA Blue Line
  - VTA Green Line
  - VTA Orange Line
  - Bus Routes
  - Zip Codes
  - Public Use Microsample Areas
  - County Boundary
  - Household Poverty Ratio
    - < 10%
    - 11 - 20%
    - 21 - 30%
    - 31 - 46%
    - >46%
- 0 2 4 Miles
- Created by Travel Demand Modeling,  
Geospatial Analytics,  
and Research 07/21/2022



## 부록 IV 서비스 지역 전체의 제한적 영어 구사자(LEP) 밀집도

(보고서 전문의 그림 4.)





# Number of People with Limited English Proficiency Santa Clara County - 2016-2020 American Community Survey

