

公眾參與計畫

執行摘要



提交者：

民權辦公室 (OCR)

聖達卡拉穀交通局

3331 North First Street, Building B-2

San Jose, CA 95134-1906

(408) 952-8901

www.vta.org

執行摘要的目的

公眾參與使社區成員能夠提出他們的意見，以便他們的關切、願望和價值觀被視為組織決策過程的一部分。將聖達卡拉穀交通局（VTA）的2022年“公眾參與計畫”（PPP）用作公眾外聯的指南，以確保公眾瞭解並參與交通決策。當不同的社區瞭解情況時，他們可以對VTA的專案和活動提出有意義的意見。

當VTA決策者遵循PPP的指導方針時，人們可以對公共服務和專案產生更大的影響，從而使VTA能夠更好地滿足社區的需求。

這是一份不斷被審核和更新的檔。PPP強調接觸傳統上代表性不足的群體的重要性，如低收入、少數族裔和英語水準有限（LEP）的人群¹。

¹英語水準有限（LEP）的人士是指英語不是他們的主要語言，並且英語讀、寫、說或理解能力有限的人。其中包括那些向美國人口普查局報告說自己英語說得不太好、不好或根本不會說的人。-聯邦捷運系統管理局(FTA)發佈了第4702.1B號通告。

目錄

執行摘要的目的	2
目錄	3
公眾參與的目的	4
語言可用計畫 (LAP)	4
英語水準有限 (LEP) 調查	5
社區外聯策略	5
識別利益相關者	6
公眾參與的主要合作夥伴	6
公共外聯	9
外聯工作示例	10
結論	11

公眾參與的目的

VTA包括接觸代表性不足的人群。這是其承諾成為有價值的社區合作夥伴的一部分，也是對其客戶群很大一部分被納入這些人群中的認可。百分之二十三（23%）的聖達卡拉縣居民居住在被歸類為“低收入”家庭²的住宅中。

VTA的普通客戶來自低收入家庭，被視為少數群體。超過一半的客戶被認定為家庭收入低於約55,500\$（VTA為四口之家定義的貧困線³）。此外，VTA的服務人口占LEP的百分之二十（20%）⁴，有18種語言符合美國交通部（USDOT）⁵規定的安全港條款⁶。重要的是，每個人，特別是這些人口，都參與到交通規劃中來。

在服務和專案規劃中，VTA工作人員和顧問使用社區參與所有權光譜（見PPP完整版本中的附錄A）。本指南有助於選擇參與程度，界定公眾在任何公眾參與過程中的角色和機會。

目的：

- 讓利益相關者一對專案效果感興趣的人一儘早參與，並常常貫穿整個過程
- 增加代表性不足人群的參與
- 利用公眾參與改善效果
- 提供持續的公眾教育
- 讓公眾參與成為可能
- 使公眾參與切合實際
- 符合聯邦資金和監管機構的要求
- 與社區保持並建立新的夥伴關係
- 作為“使用中的檔案”的功能，意味著可以更改
- 最大限度地給予社區機會

VTA的工作人員定期會面，就公眾參與策略和專案進行討論和合作，以促進共同努力和合作。

語言可用計畫（LAP）

VTA的語言可用計畫（LAP）與公眾參與計畫一起使用。其內容可對VTA如何與客戶進行最有

²2016-2020年美國社區調查，五年估計，美國人口普查局。

³美國衛生與公眾服務部(HHS)每年在 <https://aspe.hhs.gov/topics/poverty-economic-mobility/poverty-guidelines> 上公佈聯邦貧困線的最新情況，並於2022年1月21日在《聯邦公報》87 FR 3315中發佈了2022年貧困指南。如果2022年四口之家的總收入低於27,750\$，則將其定義為低收入家庭。由於灣區的生活成本很高，VTA、MTC和其他地方交通機構使用的門檻是聯邦貧困線的兩倍：2022年，對於一個4口之家來說，就是55,500\$。因此，收入低於聯邦貧困線兩倍的家庭被視為低收入家庭。聖達卡拉縣（VTA的服務區）有百分之二十三（23%）的人口生活在收入低於聯邦貧困線兩倍的家庭中。

⁴美國人口普查局，2016-2020年美國社區調查。

⁵《關於接受方對英語水準有限（LEP）者責任的政策指南》，美國交通部，2005年。

⁶《安全港條款》規定，如果接受方為每一個符合條件的LEP語言群體提供重要檔的書面翻譯，且該群體佔有資格獲得服務或者服務可能受到影響或遭受影響的總人口百分之五(5%)或1000人(以較低者為準)，則該行為將被視為遵守接受方書面翻譯義務的有力證據。如果需要，可以口頭提供非重要檔的翻譯。如果一種語言人群中達到百分之五（5%）觸發條件的人數少於50人，則接受方無需對重要的書面材料進行翻譯，但應以LEP語言人群的主要語言發出書面通知，告知其有權免費獲得這些書面材料的合格口譯。

效的溝通給予指導⁷。LAP可幫助VTA工作人員對英語說得不太好的個人進行外聯。本計畫提供的資訊包括：

- VTA服務區目前最常使用哪種語言⁸
- 最常使用的VTA服務專案有哪些
- VTA客戶如何獲得有關公共交通的資訊
- 客戶在接受VTA服務時是否遇到任何障礙

LAP旨在使人們能夠充分獲得VTA服務和專案，其中包括英語水準有限（LEP）的那些人。LEP人員是指其主要語言不是英語且其讀、寫、說和/或理解英語能力有限的個人。⁹

語言熱線援助

為了確保英語水準有限的個人能夠有效訪問VTA的資訊、員工、專案和服務，VTA的客戶服務部可提供語言熱線服務。當客戶聯繫VTA的客戶服務但沒有現場翻譯或工作人員時，VTA將聯繫語言熱線獲得支援。

為了更廣泛地推廣語言援助服務，製作了語言熱線卡。這使客戶能夠識別他們的主要語言並致電客服尋求幫助。在VTA的新員工入職培訓和司機培訓期間，讓員工瞭解語言援助服務。有關語言熱線卡的參考，請參見PPP完整版的附錄-C。

VTA的重要文件計畫

編制VTA的重要檔計畫旨在確保在使用VTA服務時完成對公眾至關重要的檔的翻譯。它的編制也是旨在確保人們瞭解適用聯邦法律規定的個人權利。重要檔可能包括書面權利通知、知情同意和投訴表以及申請表等檔。該計畫概述了如何對翻譯進行優先排序。關於重要文件計畫的參考，請參見完整PPP中的附錄-D。有關翻譯成不同語言的VTA第六章情況說明書的參考，請參見附錄-E。

英語水準有限（LEP）調查

作為VTA為各種專案和服務開展外聯工作的一部分，VTA向社會服務機構、文化中心、禮拜場所、住宅社區和為LEP個人提供服務的社區組織（CBO）發送了一份線上調查。這份2022年第六章/LEP調查被翻譯成了18種語言。這項關於語言偏好和障礙的調查可以在網上找到。紙質印刷品調查問卷在客戶服務中心和社區活動中分發¹⁰。

社區外聯策略

VTA根據專案範圍採用了幾種策略來接觸社區：

- 通過確定誰現在受到專案、計畫或服務變更的影響來識別利益相關者

⁷預查看2022年“語言可用計畫”完整版，請訪問<https://www.vta.org/about/title-vi>。

⁸資訊來源是美國人口普查資料，<https://data.census.gov/>，VTA的客戶服務資料和州政府資料，如學校的英語學習者、衛生部的Medi-Cal接受者資料等。

⁹LEP的定義基於人口普查類別：向美國人口普查局報告說自己英語說得不太好、不好或根本不會說的人被視為LEP人員。

¹⁰隔離令以及保持社交距離的指導方針在一定程度上影響了VTA參與線下外聯的能力。

- 使用VTA的地理資訊系統（GIS）和人口普查資料來確定種族和語言相關資料
- 在實施擬議專案/計畫並要求回饋之前，對利益相關者進行教育
- 為每個專案/計畫制定定制的外聯/參與計畫
- 以多種形式和語言傳遞計畫和專案資訊
- 通過參加當地會議、參加社區活動和舉辦彈出式活動來認識他們所在的社區
- 在適當的情況下(英語和非英語)，關於任何利益相關者選拔委員會招募當地調解人的經驗
- 以多種形式和語言進行調查

識別利益相關者

利益相關者的層級

為了開展最有力的外聯活動並吸引相關社區參與，VTA將利益相關者按層級分類。VTA除了考慮政治利益外，還考慮每個項目將受到最大影響以及的確受到影響的利益相關者（第一層）。這個光譜進入第三層——那些受影響最小、擦身而過或對進展感到好奇的利益相關者。一個利益相關者可以歸屬於多個層次。以下利益相關者示例是通用的，必須針對每個專案而指定。

第一層

直接受到專案活動或附近物業服務變更影響的居民、企業和業主，市長辦公室和市議會成員、VTA董事會、常務委員會、合作夥伴利益相關者和項目宣導者。

第二層

感興趣和參與的支持者，例如：新聞媒體、商會、VTA乘客、業主協會/社區團體、依賴公交的社區，如老年中心、老年住宅等。

第三層

該群體包括專案所在地郵寄區域外的所有社區，以及需要不太頻繁更新的利益相關者（社區團體/HOA、學校），以及開車經過受建設活動影響地區的一般公眾。

公眾參與的主要合作夥伴

VTA內部的戰略合作以及與VTA重要合作夥伴的戰略合作確保了公眾的有效參與。以下列出了這些主要合作夥伴。

VTA董事會

VTA的董事會制定VTA的政策並為員工提供指導。有某些行動需要董事會批准，這些行動載於PPP的完整版本中。董事會也可以授權總經理代表其行事。所有董事會會議和委員會會議都向公眾開放，公眾可以在這些會議上發言¹¹。

¹¹在另行通知之前，根據《加利福尼亞州政府法典》第54953（e）條，VTA董事會會議屬混合型會議，既可以線下舉行，也可以通過視訊會議線上舉行。

VTA董事會會議在70 West Hedding Street, San Jose縣政府中心監事會會議室舉行。這些會議是每月第一個星期四下午5:30開始的定期會議，是混合型會議，這意味著感興趣的人也可以線上關注會議。有關更多資訊，請訪問<https://www.vta.org/about/board-and-committees>。

諮詢委員會¹²

諮詢委員會會議對公眾開放。任何人都可以在會議期間發表公開評論。以下委員會每月或每隔一個月在VTA River Oaks Campus, 3331 North First Street, Conference Room B-106, San Jose舉行一次會議，時間為下午6:30，或另行通知。有關各委員會會議的地點、日期和時間的更多資訊，請訪問<https://www.vta.org/about/board-and-committees>。

自行車及行人諮詢委員會 (BPAC) - 由16名成員組成，BPAC就自行車及行人專案的撥款及規劃事宜向董事會提供建議，它還擔任聖達卡拉縣的全縣自行車諮詢委員會。

公民諮詢委員會 (CAC) - 該委員會就董事會或總經理與CAC主席協商後提交給委員會的政策問題向董事會提供建議。

交通運輸機動性和可達性委員會 (CTMA) - CTMA就老年人和殘疾人的交通運輸機動性和可達性問題、殘障人士特別服務、VTA交通服務的便利性以及VTA為完全遵守《美國殘疾人法案》(ADA)所做的努力向董事會提供建議。

政策諮詢委員會 (PAC) - 該委員會確保該縣內的所有司法管轄區都能瞭解VTA政策的制定情況。

技術諮詢委員會 (TAC) - TAC就交通相關的政策問題和舉措的技術方面向董事會提供建議。

其他委員會、工作小組及諮詢委員會 - 有關全面名單，請訪問此連結，<https://www.vta.org/about/board-and-committees>。

對外事務部

對外事務部包括政務、社區外聯和公眾參與、通信、市場開發、創意服務、客戶服務和董事會辦公室。

政務

負責制定和協調VTA在聯邦、州、地區和地方各級的立法和政府間專案。

社區外聯和公眾參與 (COPE)

教育，通知，並與居民，企業，利益相關者和公眾分享最新的規劃和建設專案的資訊。

通信

通信小組負責控制所有媒體。該小組負責進行媒體吹風會和採訪，撰寫新聞稿，並與包括印刷、電視、廣播、網路、社交媒體和族裔媒體在內的媒體合作夥伴建立牢固的工作關係。

市場開發與銷售

¹²在另行通知之前，根據《加利福尼亞州政府法典》第54953 (e) 條，諮詢委員會會議目前既可以通過線下也可以通過視訊會議和電話會議舉行（混合型會議）。

創建屢獲殊榮的行銷活動和突出該機構的溝通計畫。該小組為聖達卡拉縣居民的VTA服務和票價制定創意促銷活動。

創意服務

VTA的內部資源，用於印刷材料和網路圖形的創意設計和製作服務，以支援VTA部門和資本項目。

客戶服務

通過及時回復客戶的詢問、意見或關切，讓我們的客戶在聖達卡拉縣繼續前行。客戶服務部接收、跟蹤並處理客戶對VTA所有專案和服務的詢問、意見和投訴。

VTA的客戶服務資訊呼叫中心從週一至週六開放。聖荷西市中心的辦公地點位於55-A West Santa Clara Street San Jose, CA 95113。通過VTA的互動式語音應答系統，每天24小時提供自動化資訊。

以下是VTA客戶服務部的聯繫方式：

customer.service@vta.org 電話：

(408)321-2300

聽力障礙（僅限TTY）：

(408) 321-2330

也可以在VTA的網站www.vta.org上找到更多資訊。

董事會辦公室

負責對VTA董事會和委員會提供支持，包括會議議程和會議記錄的準備和分發，對董事會的合規性做出回應，發展和支持與董事會、委員會成員和VTA支持者的關係，並向董事會提供支援服務。

聯繫VTA董事會秘書：

Board.secretary@vta.org 電話：

(408)321-5680

總經理辦公室

民權辦公室

VTA民權辦公室確保公共外聯工作特別關注低收入、少數族裔和LEP群體等代表性不足的社區。民權辦公室監督並確保遵守聯邦法規，以便在做出有關社區的決定時，讓社區利益相關者參與進來。

第六章投訴

任何人如果認為自己受到了第六章規定的歧視，都可以向VTA提出投訴。

[第六章投訴表](#)

投訴必須在被指控的歧視行為發生後180天內提起。請致電民權辦公室或向第六章協調員提交書面投訴：

民權辦公室
聖達卡拉穀交通局
3331 North First Street, B-2
San Jose, CA 95134
(408) 952-8901

還可以直接向 [聯邦捷運系統管理局](#)、[聯邦高速公管理局](#)、[加州交通部](#)和[加利福尼亞州民權部](#)提起投訴。

系統安全保障

該部門負責監督VTA的安全和交通系統安保及執法職能，包括監督保護服務部、管理Allied Universal security提供的合同安保服務，以及管理VTA與Sheriff's 部簽訂的宣誓就職執法人員的合同。

公共外聯

VTA使用各種工具進行交流，並適應不同的學習和交流風格。關於外聯方法的詳細清單，請參考PPP完整版中的利益相關者和溝通方法矩陣（見PPP完整版中的附錄-H）。

1. 印刷材料
2. VTA網站
3. 直接郵寄
4. 媒體
5. 專用電話線
6. 電子郵件/網路資源/社交媒體
7. 政府會議
8. 語言熱線服務
9. 公開活動
10. 社區和利益相關者工作小組
11. 調查
12. 利益相關者訪談
13. 焦點小組/指導委員會
14. 公開會議
15. 社區小組介紹
16. 其他印刷材料
17. 族裔媒體
18. “培訓培訓者”
19. 乘客互動
20. 社區組織（CBO）
21. 社區活動
22. 社區組織會議
23. 虛擬會議
24. 移動應用程式

外聯工作示例

VTA主辦的活動

VTA為其所有資本專案編制了一份溝通和外聯計畫。計畫可以根據需要進行更改，以反映相關的專案活動以及相關的溝通和外聯工作。根據VTA的專案和溝通外聯程式，資本專案如BART Eastridge至BART區域連接擴建專案和主要高速公路專案，需要制定包含以下四個組成部分的專案溝通和外聯程式：

- 利益相關者識別，以確定誰受這些潛在變化的影響最大。
- 有效地將VTA與受影響社區聯繫起來的溝通方法、工具和時機。
- 對溝通計畫的遵守和遵守情況衡量。

以下示例簡要介紹了VTA的資本專案外聯情況。

VTA的BART矽谷二期項目是聖達卡拉縣有史以來最大的單一公共基礎設施項目。VTA的BART矽谷二期項目（二期）將把BART服務從Berryessa公交中心延伸到聖荷西市中心六英里，直到聖達卡拉市。該項目包括在第28街/小葡萄牙站、聖荷西市中心站、Diridon站（連接到輕軌、Caltrain、Amtrak、灰狗巴士和VTA巴士服務，以及未來的高鐵上）和聖達卡拉站挖掘和建造四個新車站。該專案有三個以社區為基礎的工作小組，代表未來車站區域的社區利益。

Eastridge至BART區域連接專案（EBRC）-輕軌擴建是VTA的第二大項目，在輕軌擴建的最後階段，將輕軌從Alum Rock車站延伸2.4英里至Eastridge公交中心，高架導軌主要位於東聖荷西的國會大廈高速公路中心。Eastridge擴建項目將包括位於Story路的高架輕軌站和位於Eastridge公交中心的地面站。東聖荷西是一個擁有大量LEP社區的地區。以代表社區的多種語言提供時事通訊和郵寄通知。根據需要配備口譯員。隨著該機構進入建設階段，VTA支持的會議將包括以西班牙語進行的便利會議。以下會議是利益相關者工作小組的季度會議。

以公交為導向的開發投資組合中的專案旨在通過VTA擁有的場地上的公-私合作和公-公合作夥伴關係，創造混合用途和混合收入的開發。在整個投資組合中，35%的住宅單元都將是低收入至極低收入類別的居民負擔得起的住房。一些開發項目還將為其居民提供支援性服務。社區會議要麼以英語以外的語言提供便利，要麼提供同聲傳譯。所有通知均以多種語言提供。

US 101/SR 25高速公路立交橋專案解決了聖達卡拉縣南部一個老化立交橋的問題，該縣有大量講LEP西班牙語的人口。所有郵寄和提交的材料均以英文和西班牙文提供（會議包括同聲傳譯）。

US 101/De La Cruz Boulevard/Trimble Road立交橋改造項目擬議重建US 101/Trimble Road立交橋，並拓寬聖荷西市和聖達卡拉市De La Cruz Boulevard/Seaboard Avenue與中央高速公路之間的Trimble Road。該專案由2016年B措施銷售稅資助。我們舉行了施工前會議，並在一份時事通訊中介紹了該專案，以及公眾可以從施工活動中看到/體驗到什麼。該地區位於一個工業區，會議在午餐時間舉行，以方便商界與會者。會議有西班牙語同聲傳譯。

結論

PPP展示了VTA的可使用方法、以社區為中心的方法和在環境正義、第六章方面滿足並超過聯邦要求的承諾，以及讓殘疾人以及英語水準有限、低收入和少數族裔社區參與進來。LAP確保任何人不得以州或聯邦法律規定的任何其他受保護類別為由，被剝奪參與任何VTA項目或活動和享受應得利益的權利，或以其他方式受到歧視。公眾參與是一項持續的工作。因此，這是一份不斷被審核和更新的檔。下一次更新將在2025年準備妥當。如果您希望向我們提供進一步改進的回饋或建議，請聯繫民權辦公室：

民權辦公室

聖達卡拉穀交通局

3331 North First Street, B-2

San Jose, CA 95134

(408) 952-8901

