

# **Plano sa Pampublikong Pakikilahok**

**EHEKUTIBONG BUOD**



**Isinumite ng:**

**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)**

## Layunin ng Ehekutibong Buod

Ang pampublikong pakikilahok ay nagbibigay-daan sa mga miyembro ng komunidad na magbigay ng kanilang saloobin upang ang kanilang mga alalahanin, kagustuhan, at mga pinahahahalagahan ay maituring bilang bahagi ng proseso ng paggawa ng desisyon ng organisasyon. Ang 2022 Public Participation Plan (PPP) ng Santa Clara Valley Transportation Authority (VTA) ay naglilingkod bilang gabay para sa pampublikong pakikipag-ugnayan upang matiyak na ang publiko ay nabibigyan ng impormasyon at nakakasama sa mga paggawa ng desisyon may kinalaman sa transportasyon. Kapag ang magkakaibang komunidad ay nanatiling may kabatiran, makakapagbigay sila ng mga makabuluhang opinyon sa mga programa at aktibidad ng VTA.

Kapag sinusunod ng mga tagapagpasya ng VTA ang mga alituntunin ng PPP, mas nagkakaroon ang mga tao impluwensiya sa mga pampublikong serbisyo at mga programa, na nagbibigay-daan sa VTA na mas mahusay na maibibigay ang mga pangangailangan ng komunidad.

Ito ay isang dokumento na patuloy na nirerepaso at isinasapanahon. Binibigyang-diin ng PPP ang kahalagahan ng pag-abot sa mga pangkat na kulang sa representasyon sa tradisyonal na paraan tulad ng mga may mabababang kita, minorya, at mga taong Limited English Proficient (LEP) (limitadong kasanayan sa Ingles)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>Ang mga taong Limited English Proficient (LEP) (Limitadong Kasanayan sa Ingles) ay tumutukoy sa mga taong hindi Ingles ang kanilang pangunahing wika at limitado ang kakayahan sa pagbasa, pagsulat, pagsasalita, o pag-unawa sa Ingles Kabilang dito ang mga taong nag-ulat sa U.S. Census na sila ay hindi gaanong mahusay magsalita ng Ingles, hindi mahusay, o hindi talaga marunong. - inilabas ng Federal Transit Administration (FTA) ang Circular 4702.1B.

## Talaan ng mga Nilalaman

Layunin ng Ehekutibong Buod.....	2
Talaan ng mga Nilalaman .....	3
Mga Tunguhin at Pagharap sa Pakikibahagi ng Publiko .....	4
Language Access Plan (LAP) (Plano sa Pag-access ng Wika) .....	5
Survey sa Limited English Proficiency (LEP) .....	6
Mga Pamamaraan sa Pag-abot sa Komunidad .....	7
Pagkilala sa mga Stakeholders .....	7
Mga Pangunahing Katuwang sa Pakikibahagi ng Publiko .....	8
Pag-abot sa Publiko .....	12
Mga Halimbawa ng mga Pagsisikap sa Pag-abot.....	12
Kongklusyon.....	14

## Ang mga layunin ng Pakikibahagi

Tinatanggap ng VTA ang pagsisikap na maabot ang mga mamamayan na kulang sa representasyon. Ito ay bahagi ng pangako nito na maging isang mahalagang katuwang ng komunidad, at bilang pagkilala sa malaking bahagi ng mga customer nito na nabibilang sa mga populasyong ito. Dalawampu't tatlong porsiyento (23%) ng mga residente ng Santa Clara County ay naninirahan sa tahananang inuuri bilang mga sambahayang "mababa ang kita"<sup>2</sup>.

Ang katamtamang bilang na customer ng VTA ay mula sa sambahayan na mababa ang kita at itinuturing na minorya. Higit sa kalahati ang nakikilalang may kita ng sambahayan na mas mababa sa halos \$55,500 (tumutukoy sa poverty line (tuntunin ng kahirapan)na itinakda ng VTA para sa isang pamilyang may apat na miyembrong sambahayan<sup>3</sup>). Bukod dito, ang populasyon na pinaglilingkuran ng VTA ay may dalawampung porsiyento (20%) LEP<sup>4</sup>, na may 18 wika ang sumusunod sa Safe Harbor Provision<sup>5</sup> na itinakda ng U.S. Department of Transportation (USDOT) (Kagawaran ng Transportasyon ng U.S.)<sup>6</sup>. Mahalaga na ang lahat, lalo na ang mga mamamayang ito, ay mayroong opinyon sa pagpapalano sa transportasyon.

Sa pagpapalano ng serbisyo at proyekto, gumagamit ng The Spectrum of

---

<sup>2</sup> 2016-2020 American Community Survey (Survey sa Pamayanang Amerikano), tinatayang mga limang taon, U.S. Census Bureau.

<sup>3</sup> Ang U.S. Department of Health and Human Services (HHS) (Kagawaran ng mga Serbisiyong Pangkalusugan at Pantao) ay naglalathala ng mga update sa poverty line ng pederal taun-taon sa <https://aspe.hhs.gov/topics/poverty-economic-mobility/poverty-guidelines> at inilathala ang mga 2022 poverty guidelines sa Federal Register, 87 FR 3315, noong Enero 21, 2022. Ang isang sambahayan na may apat na miyembro ay itinuturing na mababa ang kita kung ang kanilang pinagsamang kita ay mas mababa sa \$27,750 sa taong 2022. Dahil sa mataas na halaga ng pamumuhay sa Bay Area, ang antas na kailangang maabot na ginagamit ng VTA, MTC, at iba pang lokal na ahensya ng transit ay doble sa poverty line ng pederal: Noong 2022, para sa isang sambahayan na 4 na miyembro, ito ay \$55,500. Kaya ang mga sambahayan na kumikita ng mas mababa sa dalawang beses sa poverty line ng pederal ay itinuturing na mga sambahayan na may mababang kita. Ang populasyon ng Santa Clara County (lugar ng serbisyo ng VTA) ay binubuo ng 23 porsiyento (23%) na naninirahan na mga sambahayang kumikita ng mas mababa sa dalawang beses ng poverty line ng pederal.

<sup>4</sup> US Census Bureau, 2016-2020 American Community Survey.

<sup>5</sup> Ang Safe Harbor Provision ay nagtatakda na kung ang isang tatanggap ay nagbibigay ng nakasulat na salin ng mga mahalagang dokumento para sa bawat karapat-dapat na grupo ng wika na LEP na nasa limang porsiyento (5%) o 1,000 indibidwal, alinman ang mas mababa, sa kabuuang populasyon ng mga indibidwal na kwalipikadong paglilingkuran o malamang na maapektuhan o makakasalamuha, kung gayon, ang naturang hakbang ay ituturing na matibay na ebidensya ng pagsunod sa mga obligasyon ng nasusulat na pagsasalin ng tatanggap. Puwedeng ibigay nang pasalita ang mga pag pagsasalin ng mga dokumentong hindi mahalaga, kung kinakailangan. Kung mayroong mas mababa sa 50 katao sa isang pangkat ng wika na umabot sa limang porsiyento (5%) na limitasyon, hindi kinakailangan na isalin ng tatanggap ang mga mahalagang nakasulat na materyal ngunit dapat magbigay ng nakasulat na abiso sa pangunahing wika ng pangkat ng wika ng LEP tungkol sa karapatan na makatanggap ng mahusay pasalitang interpretasyon ng mga nakasulat na materyal na ito, nang walang gastos.

<sup>6</sup> Gabay sa Patakaran Tungkol sa mga Responsibilidad ng mga Tatanggap na Indibidwal na may Limitadong Kakayahan sa Pagsasalita ng Ingles (LEP), U.S. Department of Transportation, 2005.

Pakikibahagi ng Komunida sa Pagiging May-ari ang mga tauhan ng VTA at mga consultant (*tingnan ang Apendise-A sa buong bersyon ng PPP*). Ang gabay na ito ay tumutulong sa pagpili ng antas ng partisipasyon na nagtatakda ng papel at mga oportunidad ng publiko sa anumang proseso ng pampublikong pakikilahok.

Mga Layunin:

- Sangkot ang mga mamumumuhan - mga taong may interes sa resulta ng proyekto - nang maaga at madalas sa buong proseso.
- Pataasin ang pakikilahok ng mga pamayanang kulang sa representasyon.
- Gamitin ang pakikilahok ng publiko upang mapabuti ang mga resulta
- Magbigay ng tuloy-tuloy na edukasyon sa publiko
- Gawing accessible ang pakikilahok ng publiko
- Gawing ang pakikilahok na mahalaga sa publiko
- Tugunan ang mga pangangailangan ng mga ahensiyang pederal na nagpopondo at nangangasiwa
- Panatilihin at gumawa ng mga bagong pakikipagtuwang sa komunidad
- Gumanap bilang "buhay na dokumento", ibig sabihin, puwede itong baguhin
- I-maximize ang mga pagkakataon para sa pagbibigay ng opinyon ng komunidad

Regular na magpulong ang mga tauhan ng VTA upang pag-usapan at makipagtulungan sa mga estratehiya proyekto sa pakikilahok ng publiko upang itaguyod ang pinagsamang pagsisikap at pakikipagtulungan.

## Language Access Plan (LAP) (Plano sa Pag-access ng Wika)

Ang Language Access Plan (LAP) ng VTA ay ginagamit kasama ng Public Participation Plan. Ang mga nilalaman nito ay nagbibigay-gabay sa VTA kung paano makipagkomunikasyon nang pinakaepektibo sa kanilang mga customer<sup>7</sup>. Tumutulong ang LAP sa mga kawani ng VTA sa pagsasagawa ng outreach sa mga indibidwal na hindi gaanong maalam mag-Ingles. Kabilang sa impormasyong ibinigay sa planong ito ang:

- Ano-ano ang mga wikang kasalukuyang ginagamit nang madalas sa lugar ng serbisyo ng VTA<sup>8</sup>
- Anong mga serbisyo ng VTA ang madalas na ginagamit
- Paano kumukuha ng impormasyon ang mga customer ng VTA tungkol sa pampublikong transportasyon
- Kung mayroon bang anumang hadlang ang mga customer sa pag-access ng mga serbisyo ng VTA

Layunin ng LAP na magbigay ng ganap na access sa mga serbisyo at programa

---

<sup>7</sup>Upang makita ang buong bersyon ng 2022 Language Access Plan, mangyaring bisitahin ang <https://www.vta.org/about/title-vi>.

<sup>8</sup> Ang mga pinagmumulan ng impormasyon ay ang data ng U.S. Census, <https://data.census.gov/>, data ng Customer Service ng VTA, at data mula sa pamahalaang estado tulad ng mga mag-aaral na nag-aaral ng Ingles sa mga paaralan, data ng mga benepisyaryo ng Medi-Cal mula sa Kagawaran ng Kalusugan, at iba pa.

ng VTA, kabilang ang mga may limitadong kasanayan sa Ingles (LEP). Ang mga taong LEP ay mga indibidwal na ang pangunahing wika ay hindi Ingles na may limitadong kasanayan sa pagbasa, pagsusulat, pagsasalita, at/o pag-unawa sa Ingles.<sup>9</sup>

### *Language Line Assistance (Tulong sa Linya ng Wika)*

Upang matiyak na ang mga indibidwal na may limitadong kasanayan sa Ingles ay magkaroon ng makabuluhang access sa impormasyon, mga empleyado, programa, at serbisyo ng VTA, ang mga serbisyo ng Language Line ay available sa pamamagitan ng kagawaran ng Customer Service ng VTA. Kapag kinontak ng isang customer ang Customer Service ng VTA at walang available na interpreter o walang available na kawani, makikipag-ugnayan ang VTA sa language line para sa suporta.

Upang mas palaganapin ang mga serbisyong tulong sa wika, nilikha ang mga language line cards. Nagbibigay-daan ito sa mga customer na matukoy ang kanilang pangunahing wika at makatawag sa Customer Service para sa tulong. Sa panahon ng mga pagsasanay sa Oryentasyon ng Bagong Empleyado at sa mga pagsasanay para sa Operator ng VTA, ipinaalam sa mga empleyado ang serbisyong tulong sa wika. Tingnan ang *Apendise - C* sa buong bersyon ng PPP para sa pagsangguni sa language line card.

### *Plano sa Mahahalagang Dokumentong VTA*

Nilikha ang Vital Documents Plan ng VTA upang tiyakin na ang mga pagsasalin ay natapos para sa mga mahahalagang dokumento na kailangan ng publiko kapag gumagamit ng serbisyo ng VTA. Ginawa rin ito upang tiyakin na may kamalayan ang indibidwal sa mga karapatan sa ilalim ng mga naaangkop na batas ng pederal. Maaaring kabilang sa mahahalagang dokumento ang mga dokumento tulad ng mga nakasulat na abiso ng mga karapatan, pagpayag at mga form ng reklamo, at mga form ng aplikasyon. Inilalarawan sa planong ito kung paano nito pinaprayoridad ang mga pagsasalin. Tingnan ang *Apendise - D* sa buong PPP para sa reperensya sa Plano ng Mahahalagang Dokumento. Tingnan ang *Apendise - E* sa buong PPP para sa reperensya sa Title VI Fact Sheet ng VTA na naisalin sa iba't ibang wika.

## **Survey sa Limited English Proficient (LEP)**

Bilang bahagi ng mga pagsisikap sa outreach ng VTA para sa iba't ibang mga proyekto at serbisyo, nagpadala ang VTA ng online survey sa mga ahensiya ng mga serbisyong panlipunan, mga sentrong pangkultura, mga lugar ng pagsamba, mga residensyal na komunidad, at mga organisasyong nakabase sa komunidad (CBOs) na nagbibigay ng mga serbisyo sa mga indibidwal na LEP. Ang 2022 Title VI/LEP Survey na ito ay isinalin sa 18 wika. Available online ang

---

<sup>9</sup> Ang kahulugan ng LEP ay batay sa kategorya ng Census: Mga taong inireport sa U.S. Census na sila ay hindi gaanong mahusay, hindi mahusay, o hindi talaga marunong magsalita ng Ingles ay mga itinuturing na mga taong LEP.

survey na ito tungkol sa mga kagustuhan at hadlang sa wika. Ipinamahagi ang mga nakaimprintang survey sa Customer Service Center pati na rin sa mga kaganapan sa komunidad<sup>10</sup>.

## Mga Pamamaraan sa Pagkuha ng Opinyon ng Komunidad

Gumagamit ang VTA ng ilang pamamaraan upang makipag-ugnayan sa mga komunidad depende sa saklaw ng proyekto:

- Tukuyin ang mga stakeholder sa pamamagitan ng pagtukoy kung sino ang naapektuhan ngayon ng isang proyekto, programa, o pagbabago sa serbisyo.
- Gamitin ang Geographic Information Systems (GIS) ng VTA at mga data mula sa Census upang matukoy ang mga data kaugnay ng lahi at wika.
- Bigyan ng kaalaman ang mga stakeholder bago ipatupad ang inirerekomendang proyekto/programa at humingi ng feedback.
- Bumuo ng pasadyang pagkuha ng opinyon/mga plano sa pakikibahagi para sa bawat proyekto/programa
- Ihatid ang impormasyon ng programa at proyekto sa iba't ibang format at wika
- Makipagkita sa komunidad sa kanilang lugar sa pamamagitan ng pagdalo sa mga lokal na pagpupulong, paglahok sa mga kaganapan ng komunidad at pagho-host ng mga biglaang kaganapan.
- Isama ang karanasan ng mga lokal na facilitator kapag angkop (sa Ingles at hindi Ingles) sa anumang komite sa pagpili ng stakeholder.
- Magsagawa ng mga survey sa iba't ibang format at wika

## Pagkilala sa mga Stakeholder

### *Mga Antas ng Stakeholder*

Para sa pinakamalawak na pag-abot at pakikipag-ugnayan sa mga kinauukulang komunidad, inilalagay ng VTA ang mga stakeholder sa kategorya na mga antas. Sa bawat proyekto, iniisip ng VTA kung sinong mga stakeholder ang pinaka maaapektuhan at kung paano, bukod pa sa pulitikong interes (Tier One). Ang spectrum ay umaabot hanggang Tier Three - ang mga stakeholder na pinakakaunti ang epekto sa kanila, dadaaban lamang, o nag-uusika sa progreso. Puwedeng mapabilang ang isang stakeholder sa higit sa isang antas. Ang mga sumusunod na halimbawa ng mga stakeholder ay generic at dapat tukuyin para sa bawat proyekto.

### *Tier One*

Mga residente, negosyo, at mga may-ari ng ari-arian na direktang

---

<sup>10</sup> Ang mga kautusan na manatili sa tahanan pati na rin ang mga alituntunin sa social distancing ay nakaaapekto sa ilang kakayahang ng VTA na makilahok sa in-person outreach.

maaapektuhan ng mga aktibidad ng proyekto o mga pagbabago sa serbisyo sa mga ari-arian na matatagpuan sa kalapit na lugar, Tanggapan ng Mayor at mga miyembro ng konseho ng lungsod, Lupon ng mga Direktor ng VTA, mga kasalukuyang komite, mga katuwang na stakeholder, at mga tagapagtaguyod ng proyekto.

#### *Tier Two*

Mga kasangkot at interesadong kinatawan, tulad ng: Mga media na tagapagbalita, Kamara ng Komersyo, mga pasahero ng VTA, mga asosasyon ng mga may-ari ng bahay/grupo ng mga pamayanan, mga komunidad na umaasa sa transit tulad ng mga senior center, mga pabahay para sa mga nakatatanda, atbp.

#### *Tier Three*

Kabilang sa mga grupong ito ang lahat ng komunidad na matatagpuan sa labas ng lugar na pinadadalhan ng koreo ng proyekto, pati na rin ang mga stakeholder na nangangailangan ng mas bihirang mga pag-update (mga grupong pamayanan/HOA, mga paaralan), at ang pangkalahatang publikong nagmamaneho na dumaraan sa lugar na naapektuhan ng mga gawain sa konstruksyon.

## Mahalagang Katuwang sa Pakikilahok ng Publiko

Ang estratehikong kooperasyon sa loob ng VTA at sa mga mahalagang katuwang ng VTA ay nagtitiyak ng epektibong pakikilahok ng publiko. Makikita sa sumusunod na mga talaan ang mga pangunahing katuwang na ito.

#### *Lupon ng mga Direktor ng VTA*

Itinatakda ng Lupon ng mga Direktor ng VTA ang patakaran ng VTA at nagbibigay ng tagubilin sa kawani. Mayroong mga partikular na aksyon na nangangailangan ng pagsang-ayon ng lupon, at ang mga ito ay nakalista sa buong bersyon ng PPP. Posible rin para sa Lupon ng mga Direktor na magbigay ng awtorisasyon sa Pangkalahatang Tagapamahala na kumilos sa kanilang ngalan. Lahat ng pagpupulong ng Lupon pati na ang mga pagpupulong ng komite ay bukas sa publiko, at pinapahintulutan ang publiko na magsalita sa mga pagpupulong na ito<sup>11</sup>.

Idinadaos ang mga pagpupulong ng Lupon ng mga Direktor ng VTA sa Board of Supervisors Chambers, County Government Center, 70 West Hedding Street, San Jose. Regular na idinadaos ang mga pagpupulong na ito tuwing unang Huwebes ng bawat buwan mula 5:30 p.m. Ang mga pulong na ito ay hybrid, ibig sabihin puwede ring dumalo ang mga interesadong indibidwal sa pagpupulong online. Para sa higit na impormasyon, pumunta sa <https://www.vta.org/about/board-and->

---

<sup>11</sup> Hanggang sa higit pang abiso at sumusunod sa seksyon 54953(e) ng California Government Code, ang mga pagpupulong ng Lupon ng mga Direktor ng VTA ay mga hybrid na pagpupulong, na isinasagawa nang in-person at pinahihintulutan din ang access sa pamamagitan ng video conferencing.



## [committees.](#)

### *Advisory Committee (Mga Komiteng Tagapayo)*<sup>12</sup>

Ang mga pagpupulong ng Advisory Committee ay bukas sa publiko. Sinuman ay maaaring magbahagi ng kanilang mga komento sa mga pagpupulong na ito. Regular na buwanang nagpupulong ang mga komite o tuwing ikalawang buwan sa VTA River Oaks Campus, 3331 North First Street, Conference Room B-106, San Jose, ng 6:30 p.m. o sa nai-post na iskedyul. Para sa higit pang impormasyon tungkol sa mga petsa para sa bawat lokasyo ng pagpupulong ng komite, petsa, at oras, bisitahin ang <https://www.vta.org/about/board-and-committees>.

***Bicycle and Pedestrian Advisory Committee (BPAC)*** (Komiteng Tagapayo tungkol sa Bisikleta at Pedestriyan) - Binubuo ng 16 na miyembro, nagbibigay ng payo ang BPAC sa Lupon hinggil sa mga isyu sa pondo at pagpapalano para sa mga proyekto ng bisikleta at pedestriyan. Nagsisilbi rin ito bilang advisory committee hinggil sa bisikleta sa buong county sa Santa Clara County.

***Citizens Advisory Committee (CAC)*** (Komiteng Tagapayo sa mga Mamamayan) - Ang komite ay nagbibigay ng payo sa Lupon tungkol sa mga isyu sa patakaran na isinangguni sa komite ng Lupon o ng Pangkalahatang Tagapamahala sa pakikipagkonsulta sa Chairperson ng CAC.

***Committee for Transportation Mobility and Accessibility (CTMA)*** (Komite para sa Mobility ng Transportasyon at Pagiging Madaling Maabot) - Ang CTMA ang nagbibigay ng payo sa Lupon tungkol sa mga isyung kaugnay ng transportasyon, mobility, at accessibility para sa mga senior citizen at mga may kapansanan, serbisyong paratransit, accessibility sa mga serbisyo ng VTA transit, at pagsisikap ng VTA na ganap na sumunod sa Americans with Disabilities Act (ADA).

***Policy Advisory Committee (PAC)*** (Komiteng Tagapayo sa Patakaran)- Tinitiyak ng komite na ito ang lahat ng mga hurisdiksyon sa loob ng county ay mayroong access sa pagpapaunlad ng mga patakaran ng VTA.

***Technical Advisory Committee (TAC)*** (Komiteng Tagapayo sa Teknikal) - Ang TAC ang nagpapayo sa Lupon tungkol sa teknikal na aspeto ng mga isyu at inisyatiba kaugnay ng pampublikong transportasyon.

***Iba pang mga Komite, Grupo ng Gumagawa, at mga Lupon ng Tagapayo*** - Para sa kumpletong listahan, mangyaring bisitahin ang link na ito, <https://www.vta.org/about/board-and-committees>.

### *External Affairs Division (Dibisyon ng mga Ugnayang Panlabas)*

Kabilang sa External Affairs Division ang mga Ugnayang Pampamahalaan, Pag-abot sa Komunidad at Pakikipag-ugnayan ng Publiko, Mga Komunikasyon, Pagpapaunlad ng Merkado, Mga Malikhaing Serbisyo, Serbisyo sa Customer, at

---

<sup>12</sup> Hanggang sa higit pang abiso at sumusunod sa seksyon 54953(e) ng California Government Code, ang mga pagpupulong ng Advisory Committee ay kasalukuyang idinadaos sa in person at sa video conference at teleconference (hybrid meetings).

Opisina ng Lupon.

### **Mga Ugnayang Pampamahalaan**

Ang responsable sa pagbuo at pagkoordinar ng mga programang panglegislatura at pampamahalaan ng VTA sa antas ng pederal, estado, rehiyon, at lokal.

### **Community Outreach and Public Engagement (COPE)** (Pag-abot sa Komunidad at Pakikibahagi ng Publiko)

Nagtuturo, nagbibigay-alam, at nagbibigay ng napapanahaong impormasyon sa proyekto ng pagpapalano at konstruksyon sa mga residente, negosyo, mga stakeholder, at sa publiko.

### **Mga Komunikasyon**

Pinangangasiwaan ng team sa komunikasyon ang lahat ng media. Nagdadaos ang team ng mga media briefing at mga panayam, nagsusulat ng mga press release, at nagtatatag ng matibay na ugnayan sa mga katuwang na media na kinabibilangan ng mga pahayagan, telebisyon, radyo, web, social media, at media para sa mga etniko.

### **Pagpapaunlad ng Merkado at mga Benta**

Lumilikha ng mga nananalo sa parangal na mga kampanya sa marketing at mga programa sa komunikasyon na nagtatampok sa ahensya. Nagde-develop ang team ng mga malikhaing promosyon para sa mga serbisyo at pasahe ng VTA para sa mga residente ng Santa Clara County.

### **Mga Malikhaing Serbisyo**

Ang VTA ay mayroong in-house na mapagkukunan ng mga serbisyo para sa malikhain na disenyo at produksyon ng mga nakaimprintang materyal at web graphics upang suportahan ang mga departamento ng VTA at mga proyektong kapital.

### **Serbisyo sa Customer**

Pinapanatili namin na kumikilos ang aming mga customer sa Santa Clara County sa pamamagitan ng agarang pagtugon sa kanilang mga katanungan, komento, o mga alalahanin. Ang departamento ng Customer Service ang tumatanggap, sumusubaybay, at tumutugon sa mga katanungan, komento, at reklamo ng mga customer para sa lahat ng programa at serbisyo ng VTA.

Ang Customer Service Information call center ng VTA ay bukas mula Lunes hanggang Sabado. Matatagpuan ang tanggapan ng Downtown San Jose sa 55-A West Santa Clara Street San Jose, CA 95113. Available ang awtomatikong impormasyong ito 24 na oras sa isang araw sa pamamagitan ng interactive voice response system ng VTA.

Narito kung paano mo makokontak ang Customer Service ng VTA:

[customer.service@vta.org](mailto:customer.service@vta.org)

Telepono: (408) 321-2300

May Problema sa Pandinig (TTY

lamang): (408) 321-2330

Matatagpuan din ang higit na impormasyon sa website ng VTA [www.vta.org](http://www.vta.org).

### **Opisina ng Lupon**

May pananagutan sa suporta ng Lupon at Komite ng VTA, kabilang ang paghahanda at pamamahagi ng agenda at mga minuto ng pagpupulong, tumutugon sa pag-alinsunod ng Lupon, pagbuo at pagsuporta sa mga relasyon sa mga miyembro ng Lupon at komite at mga kinatawan ng VTA, at nagbibigay ng mga serbisyong suporta sa Lupon ng mga Direktor.

Upang makipag-ugnayan sa Kalihim ng Lupon ng VTA

Board.secretary@vta.org

Telepono: (408) 321-5680

*Opisina ng General Manager Division*

### **Office of Civil Rights**

Ang Opisina ng Civil Rights ng VTA ay tumitiyak na ang mga pagsisikap sa pampublikong pag-abot ay nagbibigay ng espesyal na pansin sa mga komunidad na hindi sapat na napaglilingkuran tulad ng mga taong may mababang kita, mga minorya, at mga populasyon na LEP. Binabantayan at tinitiyak ng Opisina ng Civil Rights ang pag-alinsunod sa mga regulasyon ng pederal upang isama ang mga stakeholder ng komunidad sa mga desisyon na may kinalaman sa komunidad na iyon.

### *Mga Reklamo sa Title VI*

Sinumang tao na naniniwalang siya nakakaranas ng diskriminasyon sa ilalim ng Title VI ay maaaring maghain ng reklamo sa VTA.

### [Title VI Complaint Form](#)

Dapat ihain ang mga reklamo sa loob ng 180 araw mula sa di-umano ay gawang diskriminasyon. Mangyaring tumawag sa Opisina ng Civil Rights o magsumite ng iyong reklamo sa pagsusulat sa Title VI Coordinator:

Office of Civil Rights

Santa Clara Valley

Transportation Authority

3331 North First Street, B-2

San Jose, CA 95134

(408) 952-8901

Maaari ring ihain ang mga reklamo nang direkta sa [Federal Transit Administration](#), the [Federal Highway Administration](#), [Caltrans](#), at sa [California Civil Rights Department](#).

### *Kaligtasan at Seguridad ng Sistema*

Ang division na ito ang nangangasiwa sa kaligtasan ng VTA at sa seguridad ng sistema ng transit pati na rin sa mga gawain ng pagpapatupad ng batas na

kasama sa mga responsibilidad nito ang pamamahala sa Protective Services Department, pangangasiwa sa mga naka-kontratang serbisyong pang-seguridad na ibinibigay ng Allied Universal Security, at administrasyon ng kontrata ng VTA sa Departamento ng Sheriff para sa mga nanumpang opisyal na nagpapatupad ng batas.

## Pag-abot sa Publiko

Gumagamit ang VTA ng iba't ibang tool upang maipahayag at matugunan ang iba't ibang paraan ng pag-aaral at pagpapalitan ng impormasyon. Para sa kumpletong listahan ng mga pamamaraan ng pag-abot, mangyaring tingnan ang Stakeholder and Communications Method Matrix sa buong bersyon ng PPP (*tingnan ang Apendise - H sa buong bersyon ng PPP*).

1. Mga Nakaimprintang Materyal
2. Website ng VTA
3. Direktang Liham sa Koreo
4. Media
5. Nakalaan na mga Linya ng Telepono
6. Email/Mga Mapagkukunan sa Web/Social Media
7. Mga Pagpupulong ng Pamahalaan
8. Mga Serbisyong Linya sa Wika
9. Mga Kaganapan
10. Mga Grupong Nagtatrabaho na Komunidad at Stakeholder
11. Mga Survey
12. Mga Panayam sa Stakeholder
13. Mga Nakatuon na Grupo/Komite ng Pamumuno
14. Mga Pampublikong Pagpupulong
15. Mga Presentasyon ng Grupo ng Komunidad
16. Iba Pang Mga Nakaimprintang Materyal
17. Etnikong Media
18. "Sanayin ang Tagapagsanay"
19. Mga Interaksyon ng Pasahero
20. Community Based Organizations (CBO)
21. Mga Kaganapan sa Komunidad
22. Mga Pagpupulong ng Organisasyong Nakabase sa Komunidad
23. Mga Virtual na Pagpupulong
24. Mobile Application

## Mga Halimbawa ng Pagsisikap sa Pag-abot

### *Mga Kaganapan na Hino-host ng VTA*

Naghahanda ang VTA ng Plano sa Komunikasyon at Pag-abot para sa lahat ng proyektong kapital nito. Puwedeng magbago ang mga plano ayon sa pangangailangan upang maipakita ang mga kaugnay na aktibidad ng proyekto at ang mga kaugnay na pagsisikap sa komunikasyon at pag-abot. Kaayon ng

Proseso ng Proyekto at Komunikasyong Pag-abot ng VTA, ang mga proyektong kapital tulad ng BART Eastridge patungong BART Regional Connector extension project, at mga malalaking proyektong malalaking kalsada ay kailangang bumuo ng mga proseso sa komunikasyon at pag-abot ng proyekto na naglalaman ng sumusunod na apat na bahagi:

- Pagkilala sa mga stakeholder upang matukoy kung sino ang pinakaapektado ng mga potensyal na pagbabagong ito.
- Mga pamamaraan sa komunikasyon, tool, at tayming na mabisang magkukunekta ng VTA sa mga apektadong komunidad.
- Implementasyon at pagsukat ng pagsunod sa plano ng komunikasyon.

Ang mga sumusunod na halimbawa ay nagbibigay ng snapshot ng pag-abot ng proyektong kapital ng VTA

Ang **BART Silicon Valley Phase II ng VTA** ay ang pinakamalaking nag-iisang proyektong imprastruktura na binuo sa Santa Clara County. Ang Proyektong BART Silicon Valley Phase II ng VTA (Phase II) ay magpapalawig ng serbisyo ng BART ng anim na milya mula sa Berryessa Transit Center patungong downtown San Jose hanggang sa mga hangganan ng lungsod ng Santa Clara. Kabilang sa proyekto ang paggawa ng mga tunnel at pagtatayo ng apat na bagong istasyon na matatagpuan sa 28th Street/Little Portugal Station, Downtown San Jose Station, Diridon Station (na magkakakonekta sa light rail, Caltrain, Amtrak, Greyhound, at VTA Bus Services, pati na rin sa hinaharap na High-Speed Rail)), at Santa Clara Station. Mayroong tatlong grupo ng mga gumagawa batay sa komunidad para maipakita ang mga interes ng komunidad sa mga lugar ng mga magiging istasyon sa hinaharap.

Ang **Eastridge to BART Regional Connector Project (EBRC) - Light Rail Extension** ay ang pangalawang pinakamalaking proyekto ng VTA at magdadala ng huling yugto ng pagpapalawig ng light rail mula sa Alum Rock Station na 2.4 na milya patungong Eastridge Transit Center na may nakaangat na gumagabay na daan na pangunahin sa gitna ng Capitol Expressway sa East San Jose. Kasama sa Eastridge extension ang isang nakataas light rail station sa Story Road, at isang nasa lapag na istasyon na matatagpuan sa Eastridge Transit Center. Ang E. San Jose ay isang lugar na may malaking komunidad ng LEP. Mga newsletter at mga abiso na ipinadala sa koreo ay ibinibigay sa iba't ibang wika na kinakatawan ng komunidad. Ibinibigay ang mga presentasyon kasama ng mga tagasalin kung kinakailangan. Habang nalalapit ang ahensya sa pagsisimula ng konstruksyon, isasama sa inoorganisang pagpupulong ng VTA ang magkakaroon ng mga pagpupulong sa wikang Espanyol. Ang mga pagpupulong na tinukoy sa ibaba ay ang mga tuwing ikatlong buwang mga pagpupulong ng Stakeholder Working Group.

Ang **Mga Proyekto sa Transit-Oriented Development Portfolio** ay naglalayong lumikha ng mga mixed-use at mixed income na mga pagpapaunlad

sa pamamagitan ng mga pampubliko-pribado at pampubliko-pampublikong partnership sa mga lupaing pag-aari ng VTA. Sa buong portfolio, ang 35% ng mga residential unit ay magiging abot-kaya para sa mga residenteng nasa mga kategoryang mababa hanggang napakababang kita. Marami sa mga pagpapaunlad ay magbibigay rin ng suportang serbisyo sa kanilang mga residente. Ang mga pagpupulong sa komunidad ay isinasagawa sa mga wika maliban sa Ingles o nagbibigay ng magkasabay na interpretasyon. Lahat ng abiso ay ibinibigay sa iba't ibang wika.

Ang **Proyektong US 101/SR 25 Highway Interchange** ay tumutugon sa isang luma nang interchange sa timog ng Santa Clara County na may mataas na bilang ng mga taong LEP na nagsasalita ng Espanyol. Lahat ng materyales na ipinapadala at ipinapakita ay ibinibigay sa Ingles at Espanyol (kasama sa mga pagpupulong ang sabayang pagsasalin).

Ang **Pagpapahusay ng Road Interchange ng US 101/De La Cruz Boulevard/Trimble** ay naglalayong irekondisyon ang US 101/Trimble Road interchange at palawakin ang Trimble Road sa pagitan ng De La Cruz Boulevard/Seaboard Avenue hanggang Central Expressway sa Lungsod ng San Jose at Lungsod ng Santa Clara. Pinopondohan ang proyektong ito ng 2016 Measure B sales tax. Isang pre-construction meeting ang idinaos at ipinabatid ito sa isang newsletter na naglalarawan ng proyekto at kung ano ang maaring makita/o maranasan ng publiko mula sa mga aktibidad ng konstruksyon. Ang area ay nasa isang industriyal na lugar at ang pagpupulong ay idinaos sa oras ng tanghalian upang mapagbigyan ang mga dumalo mula sa komunidad ng negosyo. Ginanap ang pagpupulong na may magkasabay na interpretasyon sa wikang Espanyol.

## Konklusyon

Ipinakikita ng PPP ang mga paraan ng VTA na madaling ma-access, nakatuon sa komunidad, at ang pangako na tutugunan at hihigitan ang mga kinakailangan ng pederal sa Kataruangang Pangkapaligiran, sa Title VI, at sa pakikipag-ugnayan sa mga indibidwal na may kapansanan pati na rin sa mga taong may Limitadong Kasanayan sa Ingles, mga may mababang kita, at mga minoryang pamayanan. Itinitiyak ng PPP na walang taong masasaisangtabi, batay sa anumang iba pang kategoryang pinoprotektahan na inilarawan ng mga batas ng estado o pederal, mula sa pakikilahok, hindi mabigyan ng mga benepisyo, o kaya ay makaranas na madiskrimina sa ilalim ng anumang mga programa o aktibidad ng VTA. Patuluyang pagsisikap ang pakikilahok ng publiko. Kaya naman, ito ang dokumento na patuloy na nirerepaso at isinasapanahon. Ang kasunod na update ay ihahanda sa taong 2025. Kung sakaling gusto mong magbigay sa amin ng feedback o opinyon para sa higit pang pagpapabuti, mangyaring makipag-ugnayan sa Office of Civil Rights:

Office of Civil Rights

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

