

Chương Trình Tiêu Đề VI

2022-2025

TÓM TẮT ĐIỀU HÀNH



Được nộp bởi:

Văn Phòng Dân Quyền (OCR)
Cơ Quan Giao Thông Vận Tải Thung Lũng Santa Clara
3331 North First Street, Building B-2
San Jose, CA 95134-1906
(408) 952-8901
www.vta.org

Mục Đích của Tóm Tắt Điều Hành

VTA nhận ra các cơ hội và nghĩa vụ của mình bằng cách chủ động đảm bảo rằng tất cả các chính sách, dịch vụ và chương trình đều hiệu quả, toàn diện và dễ tiếp cận. Bằng cách hành động và giám sát tiến độ, chúng tôi có thể đảm bảo rằng không ai bị từ chối truy cập có ý nghĩa vào các dịch vụ, chương trình vận tải và thông tin của chúng tôi vì chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia của họ. Đó là nhiệm vụ của Chương Trình Tiêu Đề VI của VTA, hướng dẫn, giám sát và ghi lại cách VTA tuân thủ Đạo Luật Dân Quyền 1964.

Giám sát Tiêu Đề VI liên quan đến việc quản lý phát triển chính sách, đào tạo, tuân thủ quy định, báo cáo và giám sát tất cả các chính sách chống phân biệt đối xử vì chúng liên quan đến Tiêu Đề VI và những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP). Các cá nhân LEP tự báo cáo là nói tiếng Anh không tốt lắm trong Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ và trình độ tiếng Anh có liên quan đến nguồn gốc quốc gia. Trách nhiệm giám sát Tiêu Đề VI được tập trung tại Văn Phòng Dân Quyền (OCR) của VTA. Nhân viên từ mọi phòng ban trong tổ chức phối hợp làm việc để đóng góp vào sự thành công của chương trình Tiêu Đề VI của chúng tôi.

Bản tóm tắt điều hành sau đây trình bày ngắn gọn Chương Trình Tiêu Đề VI 2022 của VTA có chứa các tài liệu như:

- Thủ tục than phiền của VTA về phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da và nguồn gốc quốc gia.
- Các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ mà VTA cung cấp cho dân số có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP).
- Tóm tắt các nỗ lực tiếp cận cộng đồng được thực hiện kể từ lần đệ trình Chương Trình Tiêu Đề VI cuối cùng.
- Nhân khẩu học của khu vực dịch vụ của VTA.

Bất cứ khi nào có thể để tóm tắt thông tin cấp cao nhất, Văn Phòng Dân Quyền sẽ làm như vậy. Mặt khác, nó tóm tắt ngắn gọn mục đích và giới thiệu người đọc đến phiên bản đầy đủ của Chương Trình Tiêu Đề VI.

VTA hỗ trợ mục tiêu của Tiêu Đề VI và Lệnh Hành Pháp về trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP) cũng như về Công Bằng Môi Trường để cung cấp quyền truy cập có ý nghĩa vào các dịch vụ, dự án và hoạt động của mình bởi những người có thu nhập thấp, thiểu số và trình độ tiếng Anh hạn chế.

Mục Lục

Mục Đích của Tóm Tắt Điều Hành	2
Thông Báo Tiêu Đề VI Thông Báo cho Công Chúng về Các Quyền của Họ.....	4
Mọi Người Có Thể Đề Trình Than Phiền Tiêu Đề VI Bằng Cách Nào.	4
Những Than Phiền và Vụ Kiện Tiêu Đề VI Liên Quan Đến Phương Tiện Công Cộng Nào Đã Được Đưa Ra Chống Lại VTA và Cách Điều Tra.....	5
Kế Hoạch Tham Gia của Công Chúng - Cách VTA Thu Hút Công Chúng.	5
Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ – Cách VTA Tiếp Cận Những Người Không Nói Tiếng Anh.....	5
Mức Độ Đại Diện Thiếu Số Trong Các Cơ Quan Tư Vấn của VTA trong Năm 2022.....	6
Cách VTA Giám Sát Các Nhà Thầu và Người Nhận Phụ.....	7
Công Bằng Môi Trường Như Một Nguyên Tắc Hướng Dẫn.....	7
Tiêu Chuẩn Dịch Vụ Toàn Hệ Thống.....	8
Dịch Vụ Giám Sát và Thay Đổi Giá Vé với Phân Tích Công Bằng.....	8
Báo Cáo Giám Sát Dịch Vụ của VTA Năm 2022.	8
Phân Tích Công Bằng Dịch Vụ Tiêu Đề VI của VTA Năm 2022.	9
Nhân Khẩu Học về Lượng Hành Khách và Mô Hình Đi Lại Trong Khu Vực Dịch Vụ của VTA.	10
Phụ Lục I: Than Phiền, Điều Tra và Kiện Tụng Liên Quan Đến Phương Tiện Công Cộng.....	13
Phụ Lục II: Tập Trung Dân Số Thiếu Số – Khu Vực Dịch Vụ Phương Tiện Công Cộng VTA	17
Phụ Lục III: Tập Trung Các Hộ Gia Đình Có Thu Nhập Thấp – Khu Vực Dịch Vụ Phương Tiện Công Cộng VTA	20
(Hình 11 trong phiên bản đầy đủ.).....	20
Phụ Lục IV: Tập Trung Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP) Trên Toàn Khu Vực Dịch Vụ.....	22

Thông Báo Tiêu Đề VI Thông Báo cho Công Chúng về Các Quyền của Họ.

VTA đảm bảo rằng công chúng nhận thức được các quyền của họ theo Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền bằng cách đăng thông tin về các biện pháp bảo vệ chống phân biệt đối xử tại các cơ sở công cộng, trung tâm phương tiện công cộng và bên trong các xe cung cấp dịch vụ như xe buýt và xe lửa đường sắt nhẹ. Thông báo công khai này có thể được tìm thấy tại 96 địa điểm khác nhau và đã được dịch sang 18 ngôn ngữ khác nhau ngoài tiếng Anh.

Mọi Người Có Thể Đề Trình Than Phiền Tiêu Đề VI Bằng Cách Nào.

Bất kỳ người nào tin rằng họ bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia đều có thể đề trình than phiền với VTA. Than phiền có thể được đề trình qua điện thoại hoặc gửi thư đến Văn Phòng Dân Quyền của VTA hoặc ban Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi.

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

Dịch Vụ Khách Hàng
(408) 321-2300
(408) 321-2330 TTY
<mailto:customer.service@vta.org>

Than phiền về sự phân biệt đối xử bởi nhân viên VTA hoặc nhà thầu VTA cũng có thể được đề trình cho các cơ quan này: Cơ Quan Quản Lý Giao Thông Liên Bang (FTA), Cơ Quan Quản Lý Đường Cao Tốc Liên Bang (FHWA), Caltrans và Bộ Dân Quyền California (CRD).

Những Than Phiền và Vụ Kiện Tiêu Đề VI Liên Quan Đến Phương Tiện Công Cộng Nào Đã Được Đưa Ra Chống Lại VTA và Cách Điều Tra.

Từ tháng 2 năm 2020 đến tháng 6 năm 2022, ba vụ kiện Tiêu Đề VI (chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia) đã được đệ trình. Bốn than phiền dựa trên chủng tộc đã được đệ trình và cả bốn đều được chứng minh. Các nhà vận hành tương ứng đã được tư vấn và hướng dẫn lại. Để xem đầy đủ danh sách các than phiền liên quan đến Tiêu Đề VI, vui lòng xem Phụ Lục I của bản tóm tắt này. Danh sách trong phiên bản đầy đủ của Chương Trình Tiêu Đề VI nằm trong Phần 4 có tiêu đề "*Danh Sách Các Cuộc Điều Tra, Than Phiền và Kiện Tụng theo Tiêu Đề VI Liên Quan Đến Phương Tiện Công Cộng.*"

Kế Hoạch Tham Gia của Công Chúng - Cách VTA Thu Hút Công Chúng.

Kế Hoạch Tham Gia của Công Chúng (PPP) hướng dẫn những nỗ lực không ngừng của VTA để thu hút công chúng bằng cách cung cấp thông tin về các dự án và thay đổi dịch vụ sắp tới, cũng như tìm kiếm ý kiến đóng góp của công chúng về các quyết định quy hoạch giao thông, đặc biệt nhấn mạnh việc thu hút các nhóm thiểu số và các nhóm thu nhập thấp tham gia thảo luận.

VTA tiếp cận với các tổ chức dành cho cộng đồng (CBO) cung cấp dịch vụ cho các cộng đồng ít được đại diện theo truyền thống, trung tâm văn hóa, nơi thờ tự, cộng đồng dân cư và các cơ quan dịch vụ xã hội cho các quy trình tham gia lập kế hoạch dự án và dịch vụ khác nhau.

PPP thể hiện cách tiếp cận tập trung vào cộng đồng của VTA, các phương pháp để tiếp cận và cam kết của chúng tôi trong việc đáp ứng và vượt quá các yêu cầu của Thông Tư FTA 4702.1B, xem xét Công Bằng Môi Trường, các yêu cầu của Cục Quản Lý Đường Cao Tốc Liên Bang và thay mặt cho các cộng đồng có trình độ tiếng Anh hạn chế, thu nhập thấp và thiểu số, cũng như các cá nhân khuyết tật.

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ – Cách VTA Tiếp Cận Những Người Không Nói Tiếng Anh.

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAP) của VTA được sử dụng cùng với Kế Hoạch Tham Gia của Công Chúng làm hướng dẫn về cách giao tiếp hiệu quả nhất với khách hàng của mình, hỗ trợ nhân viên VTA tiến hành tiếp cận với

những cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP) và liên tục thu thập phản hồi từ cộng đồng. Thông tin được cung cấp trong kế hoạch này bao gồm:

- Những ngôn ngữ nào hiện đang được sử dụng thường xuyên nhất trong khu vực dịch vụ của VTA.
- Những dịch vụ VTA nào được sử dụng thường xuyên nhất.
- Cách khách hàng VTA nhận thông tin về phương tiện giao thông công cộng.
- Rào cản trải nghiệm của khách hàng khi tiếp cận dịch vụ VTA.

Mức Độ Đại Diện Thiểu Số Trong Các Cơ Quan Tư Vấn của VTA trong Năm 2022.

VTA có hai ủy ban cố vấn, Ủy Ban Cố Vấn Công Dân (CAC) và Ủy Ban về Khả Năng Đi Lại và Tiếp Cận Giao Thông (CTMA), bao gồm các thành viên không được bầu do VTA lựa chọn. VTA khuyến khích sự tham gia của các nhóm thiểu số và các nhóm ít được đại diện theo truyền thống trong các ủy ban như vậy. Trong nỗ lực của chúng tôi để đảm bảo và tăng cường sự tham gia của các thành viên đa dạng của công chúng, chúng tôi hỏi các thành viên hiện tại về bản sắc chủng tộc và dân tộc của họ.

Bảng Phân Tích Dân Tộc và Chủng Tộc của Các Thành Viên Ủy Ban Tư Vấn	Ủy Ban Tư Vấn Công Dân (CAC)	Ủy Ban về Khả Năng Tiếp Cận Phương Tiện Công Cộng (CTA)
Các vị trí thành viên được phê duyệt	13	17
Các vị trí thành viên được lấp đầy	10	9
Thành viên hoàn thành khảo sát	8	5
Tự nhận dân tộc (văn hóa hoặc quốc gia) và/hoặc chủng tộc	Ủy Ban Tư Vấn Công Dân (CAC)	Ủy Ban về Khả Năng Tiếp Cận Phương Tiện Công Cộng (CTA)
Nguồn gốc là người Hispanic, La tinh hoặc Tây Ban Nha	0	1
Người da trắng	6	3
Người da đen hoặc người Mỹ gốc Châu Phi	0	0
Thổ dân Hawaii hoặc người dân đảo Thái Bình Dương khác	0	0
Người Mỹ da đỏ hoặc thổ dân Alaska	0	0

Châu Á	2	0
Hai hoặc nhiều chủng tộc	0	1

VTA tìm cách tăng cường sự tham gia của các nhóm ít được đại diện trong các ủy ban này bằng cách đăng các vị trí tuyển dụng ở những nơi công cộng, trên [các trang web VTA khác nhau](#), cũng như trên các trang đích của ủy ban trên [Cổng Thông Tin Chương Trình Nghị Sự của Hội Đồng và Ủy Ban](#).

Cách VTA Giám Sát Các Nhà Thầu và Người Nhận Phụ.

Để đảm bảo rằng người nhận phụ tuân thủ các quy định của DOT Tiêu Đề VI, người nhận chính phải giám sát người nhận phụ của họ để tuân thủ các quy định. Nếu người nhận phụ không tuân thủ các yêu cầu của Tiêu Đề VI, thì người nhận chính coi như không tuân thủ.

Santa Clara VTA (VTA) đã ký thỏa thuận hai năm với Dịch Vụ Gia Đình Peninsula (PFS) để cung cấp tài trợ cho Chương Trình Cho Vay Mua Xe DriveForward. Đây là một chương trình cho vay tiêu dùng cung cấp các khoản vay ô tô giá cả phải chăng. Thông qua Chu Kỳ Thứ Năm của Chương Trình Giao Thông Đường Dây Cứu Sinh của Ủy Ban Giao Thông Đô Thị (MTC), VTA đã thay mặt PFS yêu cầu 5307 quỹ với số tiền 237,000 đô la để tài trợ cho chương trình cho vay. Dịch Vụ Gia Đình Peninsula đã đệ trình Chương Trình Tiêu Đề VI cho nhân viên VTA. Chương trình được xác định là tuân thủ Thông Tư 4702.1B của FTA Tiêu Đề VI và PFS không có bất kỳ than phiền, điều tra hoặc kiện tụng nào theo Tiêu Đề VI.

Công Bằng Môi Trường Như Một Nguyên Tắc Hướng Dẫn.

VTA đã xác định các tiêu chuẩn và hướng dẫn dịch vụ để theo đuổi **Công Bằng Môi Trường**. Dân số thiểu số và thu nhập thấp không nên bị gánh nặng không tương xứng bởi bất kỳ hoạt động nào của VTA, ví dụ: tăng hoặc giảm giá vé cho bất kỳ phương thức vận chuyển nào của VTA, xây dựng các dự án có tác động đến các cộng đồng lân cận hoặc giảm dịch vụ ở một số khu vực nhất định. Mục tiêu của các nỗ lực Công Bằng Môi Trường của VTA là đảm bảo phân phối công bằng các lợi ích cũng như gánh nặng liên quan đến bất kỳ dịch vụ hoặc dự án nào của mình.

Các cơ quan công quyền cần đánh giá thành phần dân tộc và chủng tộc của vị trí hoặc địa điểm của một dự án đã được lên kế hoạch để ngăn chặn rằng cả chủng tộc, màu da, hoặc nguồn gốc quốc gia đều không được xem xét khi chọn vị trí địa lý. Từ năm 2020 đến năm 2022, VTA đã không xây dựng bất kỳ cơ sở vận chuyển nào, nhưng chúng tôi có chính sách cho các dự án

trong tương lai để hướng dẫn các phân tích và xác định cần thiết, [Chính Sách BSD-PL-001 của VTA](#).

Tiêu Chuẩn Dịch Vụ Toàn Hệ Thống.

Quy định liên bang cấm bất kỳ cá nhân hoặc nhóm người nào bị phân biệt đối xử liên quan đến định tuyến, lịch trình hoặc chất lượng dịch vụ vận chuyển vì chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia của họ. Điều này áp dụng cho tần suất dịch vụ, tuổi và chất lượng của các phương tiện được chỉ định cho các tuyến đường, trong số những thứ khác.

Tiêu chuẩn dịch vụ phải bao gồm:

- Tải trọng xe cho từng phương thức vận chuyển.
- Thời gian giữa các xe cho mỗi phương thức vận chuyển.
- Hiệu suất đúng giờ cho từng phương thức vận chuyển.
- Tính khả dụng của dịch vụ cho từng phương thức vận chuyển.

Dịch Vụ Giám Sát và Thay Đổi Giá Vé với Phân Tích Công Bằng.

VTA phấn đấu cho dịch vụ bình đẳng bằng cách thường xuyên theo dõi các dịch vụ của chúng tôi và tiến hành **Phân Tích Công Bằng Dịch Vụ và Giá Vé**. Điều này xảy ra bất cứ khi nào đại lý có kế hoạch sửa đổi dịch vụ trên các tuyến hoặc thay đổi giá vé.

Hai chính sách hướng dẫn VTA xác định xem các cộng đồng thiểu số hay thu nhập thấp bị ảnh hưởng nặng nề hơn các cộng đồng khác khi lập kế hoạch thay đổi dịch vụ hoặc giá vé:

- **Chính Sách Tác Động Khác Nhau:** Nếu hành khách thiểu số bị ảnh hưởng tiêu cực hơn hoặc ít tích cực hơn, từ 10% trở lên, thì phải tránh, giảm thiểu hoặc giảm nhẹ tác động khác nhau đối với nhóm thiểu số.
- **Chính Sách Gánh Nặng Không Cân Xứng:** Nếu hành khách có thu nhập thấp bị ảnh hưởng tiêu cực hơn hoặc ít tích cực hơn, từ 10% trở lên, thì phải tránh, giảm thiểu hoặc giảm nhẹ gánh nặng không cân xứng đối với nhóm thu nhập thấp.

Báo Cáo Giám Sát Dịch Vụ của VTA Năm 2022.

Các Tiêu Chuẩn Dịch Vụ Toàn Hệ Thống được sử dụng để so sánh hiệu suất của các tuyến xe buýt và đường sắt nhẹ VTA được sử dụng chủ yếu bởi hành

khách thiếu số với các tuyến đường chủ yếu được sử dụng bởi hành khách không phải là thiếu số, để xác định bất kỳ tác động khác nhau nào. Báo cáo đã đưa ra hai phát hiện về hiệu suất dịch vụ của VTA:

- Về **tải trọng xe**, các tuyến xe buýt Thường Xuyên Thiếu Số có tải trọng cao hơn vào Chủ Nhật so với các tuyến không phải là thiếu số. Nguyên nhân là thiếu nhà vận hành do đại dịch COVID-19, điều này đã hạn chế khả năng khôi phục mức dịch vụ trước đại dịch của VTA. Nhu cầu hành khách vào Chủ Nhật đặc biệt cao trên các tuyến xe buýt thường xuyên thiếu số, dẫn đến tác động khác nhau. Tuy nhiên, không có tải trọng nào vượt quá hướng dẫn tải hành khách của VTA và có sức chứa nhiều trên xe buýt. VTA đang ưu tiên khôi phục dịch vụ Chủ Nhật đầy đủ khi nhà vận hành mới được thuê để giảm thiểu tác động khác nhau.
- Phát hiện thứ hai là Tuyến Đường Đường Sắt Nhẹ Thiếu Số (Tuyến Màu Cam) **kém hiệu quả hơn** các tuyến đường sắt không thiếu số. Tác động khác nhau này là do ảnh hưởng đại dịch đang diễn ra đối với nhu cầu hành khách. Nhân viên VTA tiếp tục theo dõi hiệu suất tương đối của các tuyến đường thiếu số khi lượng hành khách trở lại và nhu cầu dùng phương tiện công cộng ổn định vào trạng thái "bình thường mới" sau đại dịch.

Phân Tích Công Bằng Dịch Vụ Tiêu Đề VI của VTA Năm 2022.

Vào năm 2022, VTA đã đề xuất quay trở lại mức dịch vụ vận chuyển đầy đủ trước đại dịch cho năm 2023. Đề xuất này đã được trình bày cho các nhóm cộng đồng đa dạng và trình lên Hội Đồng VTA để phê duyệt. Những thay đổi quan trọng của Kế Hoạch Dịch Vụ 2023 bao gồm khôi phục toàn bộ dịch vụ, cải thiện giờ hoạt động và tần suất dịch vụ, đồng thời khôi phục dịch vụ phương tiện công cộng bình đẳng cho người đi VTA. Sau khi thu hút các cộng đồng bằng nhiều ngôn ngữ và tại các địa điểm khác nhau, các phản hồi đã thiết lập dịch vụ cuối tuần mới trên ba tuyến đường, tần suất cao hơn trên bốn tuyến đường, phân loại lại một tuyến đường thành Tuyến Thường Xuyên và mở rộng giờ phục vụ vào buổi sáng và buổi tối (trên 21 tuyến đường). Không có tác động khác nhau đến các cộng đồng da màu và không có gánh nặng không cân xứng nào đối với các cộng đồng có thu nhập thấp được tạo ra.

Nhiều bình luận công khai liên quan đến việc bỏ lỡ chuyến đi và thời gian chờ đợi lâu hơn do thiếu nhân viên. Thông thường, mọi người bày tỏ mong

muốn tăng tiện nghi tại trạm dừng xe buýt, an toàn và sạch sẽ hơn trên xe và tại các điểm dừng xe buýt và đường sắt nhẹ.

Nhân Khẩu Học về Lượng Hành Khách và Mô Hình Đi Lại Trong Khu Vực Dịch Vụ của VTA.

Sử dụng dữ liệu Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ, các bản đồ nhân khẩu học đã được tạo ra và có thể được tìm thấy trong Phụ Lục II đến IV của bản tóm tắt điều hành này:

- Bản đồ cơ sở với các vùng Điều Tra Dân Số và tỷ lệ phần trăm của tổng dân số thiếu số cư trú tại các khu vực này vượt quá tỷ lệ dân số thiếu số trung bình cho khu vực dịch vụ.
- Bản đồ cho thấy các nhóm dân cư có thu nhập thấp khác nhau cư trú tại các khu vực vượt quá tỷ lệ phần trăm trung bình của dân số có thu nhập thấp cho khu vực dịch vụ để giải quyết công bằng môi trường và đánh giá tác động của những thay đổi dịch vụ lớn đối với dân số có thu nhập thấp. (Do chi phí sinh hoạt cao ở Vùng Vịnh San Francisco, VTA định nghĩa thu nhập thấp là 200% của hướng dẫn về tình trạng nghèo của liên bang.)
- Bản đồ cho thấy dân số có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP) (tương tự như bản đồ của dân số thiếu số và thu nhập thấp) để hướng dẫn tiếp cận hiệu quả bằng cách cung cấp thông tin bằng các ngôn ngữ tương ứng.

Một nguồn thông tin khác để thu thập thông tin về chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, trình độ tiếng Anh, thu nhập hộ gia đình và mô hình đi lại của hành khách VTA là khảo sát khách hàng. Cuộc khảo sát gần đây nhất được thực hiện vào năm 2017 và kết quả của nó đã định hình các kế hoạch dịch vụ và chính sách giá vé. Nó cũng giúp VTA có được thông tin để hiểu rõ hơn về nhu cầu và kỳ vọng của hành khách. Cuộc khảo sát được thiết kế để thu thập thông tin về hồ sơ hành khách, đặc điểm, điểm xuất phát/điểm đến và mô hình du lịch, nhận thức về chất lượng dịch vụ và đề xuất về tuyến đường và các cải tiến dịch vụ khác. VTA đã sử dụng thông tin này để phát triển hồ sơ nhân khẩu học so sánh người đi xe thiếu số và người đi xe không thiếu số, bao gồm các chuyến đi được thực hiện bởi người đi xe thiếu số và hành khách không thiếu số, và nó được thiết kế để hỗ trợ phân tích công bằng giá vé.

Cuộc khảo sát đã thiết lập hồ sơ hành khách cho tất cả các tuyến xe buýt và đường sắt nhẹ ở Hạt Santa Clara. Những phát hiện quan trọng:

- 40.5% hành khách VTA đang thực hiện các chuyến đi giữa nhà và nơi làm việc.
- 53.8% hành khách VTA trong độ tuổi từ 18 đến 34.
- Đi bộ trên mọi nẻo đường là phương thức tiếp cận chiếm ưu thế (86%) và phương thức khởi hành (89%) cho tất cả hành khách VTA.
- 41.5% thu nhập hộ gia đình hàng năm của người đi phương tiện công cộng VTA dưới \$40,000.
- 32.6% hành khách VTA là người Tây Ban Nha.
- 43.3% hành khách VTA nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh ở nhà, nhưng 81.3% cho biết họ nói tiếng Anh tốt hoặc rất tốt.

Kết Luận

Hướng dẫn của Chương Trình Tiêu Đề VI và theo dõi các nỗ lực của VTA để đảm bảo khả năng tiếp cận có ý nghĩa với các dịch vụ, dự án và hoạt động của mình bởi những người có thu nhập thấp, thiểu số và trình độ tiếng Anh hạn chế. Dựa trên Tiêu Đề VI và Lệnh Hành Pháp về trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP) và Công Bằng Môi Trường, đây là một tài liệu sống được cập nhật liên tục. Chương Trình Tiêu Đề VI đảm bảo rằng không ai, trên cơ sở của bất kỳ danh mục được bảo vệ nào được mô tả bởi luật tiểu bang hoặc liên bang, bị loại trừ khỏi việc tham gia, bị từ chối các lợi ích hoặc bị phân biệt đối xử theo bất kỳ chương trình hoặc hoạt động nào của VTA. Bản cập nhật tiếp theo sẽ được chuẩn bị vào năm 2025. Nếu quý vị muốn cung cấp cho chúng tôi phản hồi hoặc ý kiến đóng góp để cải thiện thêm, vui lòng liên hệ với Văn Phòng Dân Quyền:

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

(408) 952-8901

Phụ Lục I: Than Phiền, Điều Tra và Kiện Tụng Liên Quan Đến Phương Tiện Công Cộng

(Phần 4 có tiêu đề "Danh Sách Các Cuộc Điều Tra, Than Phiền và Kiện Tụng Liên Quan Đến Phương Tiện Công Cộng" trong phiên bản đầy đủ.)

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

	Date	Summary	Status	Action(s) Taken
Lawsuits				
# 1.	6/23/2020	Marital status, race.	Closed	Dismissal and notice of 'Right to Sue' letter on 8/15/2021.
Complaints and Investigations				
# 1.	3/10/2020	Race. 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	Race. 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	Race. 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
Lawsuits				
# 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.
Complaints and Investigations				
# 1.	6/17/2021	Race. 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
Lawsuits				
		There were no Title VI lawsuits during this timeframe.		
Complaints and Investigations				
		No violations were found as of June 30, 2022.		

Phụ Lục II: Tập Trung Dân Số Thiếu Số – Khu Vực Dịch Vụ Phương Tiện Công Cộng VTA

(Hình 12 trong phiên bản đầy đủ.)

Phụ Lục III: Tập Trung Các Hộ Gia Đình Có Thu Nhập Thấp – Khu Vực Dịch Vụ Phương Tiện Công Cộng VTA

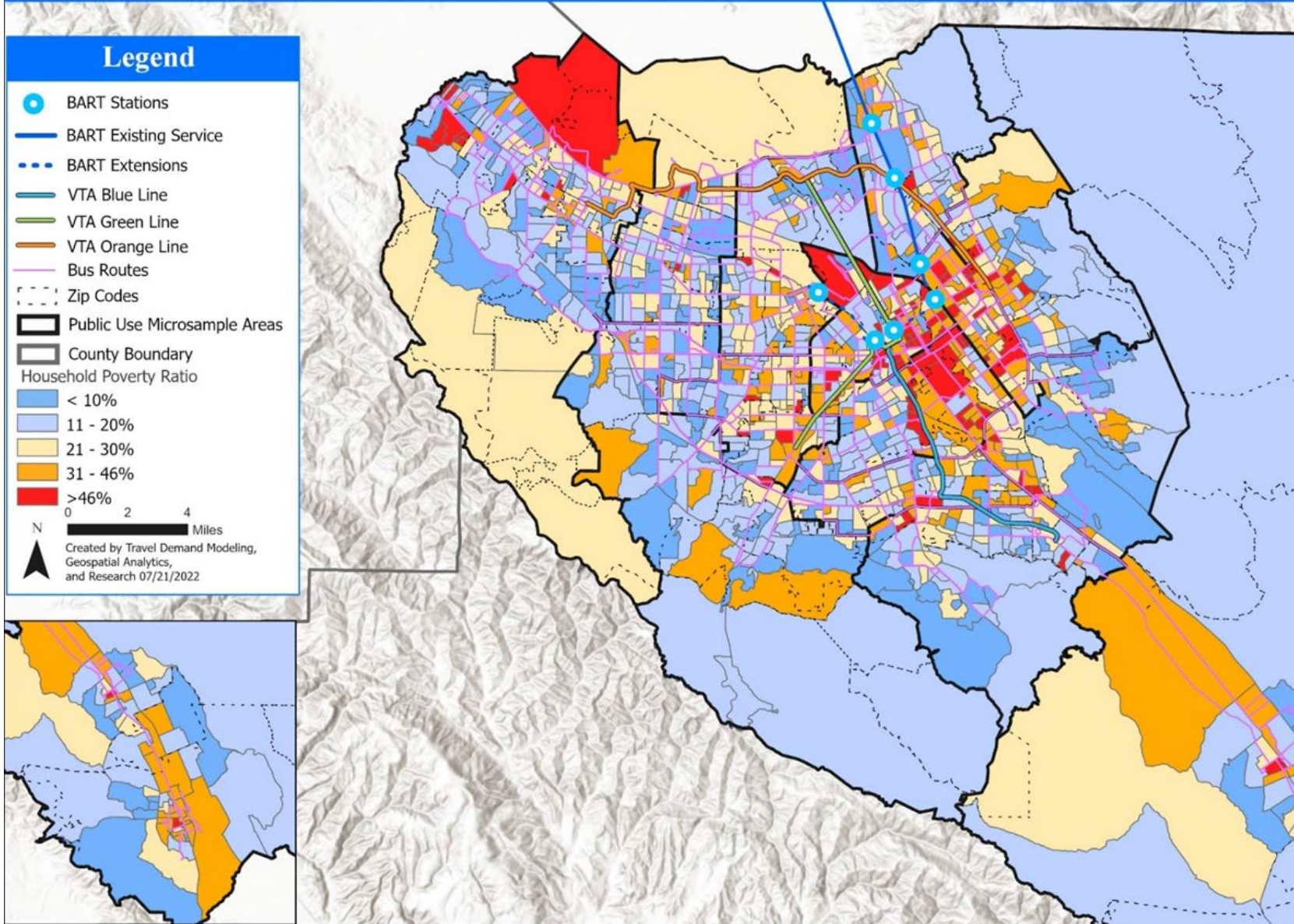
(Hình 11 trong phiên bản đầy đủ.)



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
- N
- Created by Travel Demand Modeling,
Geospatial Analytics,
and Research 07/21/2022



Phụ Lục IV: Tập Trung Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP) Trên Toàn Khu Vực Dịch Vụ

(Hình 4 trong phiên bản đầy đủ.)



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

