



# CHƯƠNG TRÌNH TIÊU ĐỀ VI

**2021-2023**

# Mục lục

<b>Thủ tục khiếu nại</b> .....	4
Chung .....	4
Thủ tục .....	4
Yêu cầu lưu giữ ghi âm .....	6
<b>Mẫu đơn khiếu nại</b> .....	7
<b>Điều tra tích cực, Khiếu nại và Kiện tụng</b> .....	9
<b>Cải thiện khả năng tiếp cận cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP)</b> .....	10
Phân tích bốn yếu tố .....	10
Yếu tố 1: Số lượng và tỷ lệ người LEP được phục vụ hoặc gặp trong quần thể dịch vụ đủ điều kiện .....	10
Yếu tố 2: Tần suất mà các cá nhân LEP tiếp xúc với các chương trình, hoạt động và dịch vụ của bạn .....	12
Yếu tố 3: Tầm quan trọng đối với những người LEP trong chương trình, hoạt động của bạn, và dịch vụ .....	13
Yếu tố 4: Các nguồn lực sẵn có cho người nhận và chi phí .....	13
<b>Kế hoạch thực hiện</b> .....	15
<b>Đề ý</b> .....	17
<b>Đại diện của thiểu số về các cơ quan lập kế hoạch &amp; tư vấn</b> .....	1 số 8
<b>Cung cấp tá dược hỗ trợ &amp; giám sát</b> .....	19
<b>Kỳ báo cáo kết thúc dự án xây dựng</b> .....	20
<b>Tuyên bố về sự tham gia của cộng đồng</b> .....	21
<b>Tiêu chuẩn dịch vụ toàn hệ thống</b> .....	22
Hệ số Tải trọng Xe .....	22
Lộ trình phương tiện - Tần suất dịch vụ .....	22
Hiệu suất đúng giờ .....	22
Phân phối các tiện nghi chuyển tuyến .....	22
Tính khả dụng của dịch vụ .....	23
Chuyển nhượng phương tiện .....	23
An ninh quá cảnh .....	23



## **PHỤ LỤC:**

- [PHU LUC 1](#) - Bản đồ của Cục điều tra dân số cho các ngôn ngữ không phải tiếng Anh quan trọng nhất
- [PHU LUC 2](#) - Bản đồ khu vực kinh doanh
- [PHU LUC 3](#) - Thống kê ngôn ngữ của Cục điều tra dân số cho Fort Smith
- [PHU LUC 4](#) - Cơ quan điều tra dân số thông thạo tiếng Anh theo Chúa giáng sinh và ngôn ngữ được nói tại  
Nhà ở Arkansas
- [PHU LUC 4.A.](#) - Đặc điểm / Chi tiết Ngôn ngữ của Khu học chánh
- [PHU LUC 4.B.](#) - Bản đồ vị trí trường học
- [PHU LUC 5](#) - Bản đồ Phường
- [PHU LUC 6](#) - Kế hoạch Vận tải MPO 2017
- [PHU LUC 7](#) - Kế hoạch tham gia của cộng đồng
- [PHU LUC 8](#) - Danh sách tài sản phương tiện

# Thủ tục khiếu nại

Phần này phác thảo các thủ tục khiếu nại Tiêu đề VI liên quan đến việc cung cấp các chương trình, dịch vụ và lợi ích. Tuy nhiên, nó không từ chối người khiếu nại quyền nộp đơn khiếu nại chính thức đến Thành phố Fort Smith, Ủy ban Cơ hội Việc làm Bình đẳng hoặc Cơ quan Quản lý Vận tải Liên bang, hoặc tìm kiếm luật sư tư cho các khiếu nại cáo buộc phân biệt đối xử, đe dọa trả đũa dưới bất kỳ hình thức nào bị cấm bởi pháp luật.

Tiêu đề VI của Đạo luật Quyền Công dân năm 1964 nghiêm cấm phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia trong các chương trình nhận hỗ trợ tài chính liên bang.

## **CHUNG**

Bất kỳ người nào tin rằng họ, với tư cách cá nhân, hoặc là thành viên của bất kỳ nhóm người cụ thể nào, đã bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia như đã nêu dưới đây có thể gửi đơn khiếu nại bằng văn bản đến Thành phố của Fort Smith, Transit Department, 6821 Jenny Lind, PO Box 1908, Fort Smith, AR 72902-1908. Nhận xét, quan tâm hoặc khiếu nại cũng có thể được gửi đến qua e-mail [transit@fortsmithar.gov](mailto:transit@fortsmithar.gov) hoặc thông qua liên kết trang web. Người khiếu nại có quyền khiếu nại trực tiếp đến cơ quan liên bang thích hợp. Mọi nỗ lực sẽ được thực hiện để giải quyết sớm các khiếu nại. Có thể sử dụng (các) cuộc họp không chính thức giữa các bên bị ảnh hưởng và Giám đốc quá cảnh và Giám đốc nhân sự để giải quyết.

## **THỦ TỤC**

1. Đơn khiếu nại phải đáp ứng các yêu cầu sau:
  - a. Khiếu nại phải bằng văn bản và có chữ ký của (những) người khiếu nại. Trong trường hợp người khiếu nại không có khả năng trình bày bằng văn bản thì có thể khiếu nại bằng lời nói. Giám đốc Vận tải sẽ phỏng vấn người khiếu nại và hỗ trợ người đó chuyển các khiếu nại bằng lời nói sang văn bản. Tuy nhiên, tất cả các khiếu nại phải có chữ ký của người khiếu nại hoặc người đại diện của họ.
  - b. Bao gồm ngày xảy ra hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc, ngày mà những người khiếu nại nhận thức được hành vi bị cáo buộc là phân biệt đối xử hoặc ngày mà hành vi đó bị chấm dứt hoặc trường hợp mới nhất của hành vi.
  - c. Trình bày mô tả chi tiết về các vấn đề, bao gồm tên và chức danh công việc của những cá nhân được coi là các bên trong đơn khiếu nại.
  - d. Luật liên bang yêu cầu phải nộp đơn khiếu nại trong vòng 180 ngày theo lịch kể từ ngày xảy ra vụ việc.
2. Sau khi nhận được đơn khiếu nại, Giám đốc Transit sẽ xác định thẩm quyền, khả năng chấp nhận, nhu cầu thông tin bổ sung, cũng như giao đơn khiếu nại cho Bộ phận Nhân sự để điều tra về giá trị của khiếu nại.
3. Người khiếu nại sẽ được cung cấp một văn bản xác nhận rằng Fort Smith Transit đã chấp nhận hoặc từ chối đơn khiếu nại.
4. Đơn khiếu nại phải đáp ứng các tiêu chí sau để được chấp nhận:

- a. Đơn khiếu nại phải được nộp trong vòng 180 ngày kể từ ngày xảy ra cáo buộc.
  - b. Cáo buộc phải liên quan đến cơ sở được bao phủ như chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia.
  - c. Cáo buộc phải liên quan đến dịch vụ FST của người nhận viện trợ liên bang, người nhận phụ hoặc nhà thầu.
5. Đơn khiếu nại có thể bị bác bỏ vì những lý do sau:
- a. Người khiếu nại yêu cầu rút đơn khiếu nại.
  - b. Người khiếu nại không đáp ứng các yêu cầu lặp đi lặp lại về thông tin bổ sung cần thiết để xử lý khiếu nại.
  - c. Người khiếu nại không thể được xác định sau những nỗ lực hợp lý.
6. Khi FST và Bộ phận Nhân sự đồng ý chấp nhận đơn khiếu nại để điều tra, người khiếu nại sẽ được thông báo bằng văn bản về quyết định đó.
7. Trong trường hợp FST và Bộ phận Nhân sự đảm nhận việc điều tra khiếu nại, trong vòng 90 ngày theo lịch kể từ ngày thụ lý đơn khiếu nại, nhân viên FST sẽ chuẩn bị báo cáo điều tra để Giám đốc Quá cảnh và Bộ phận Nhân sự xem xét. Báo cáo sẽ bao gồm một mô tả tường thuật về vụ việc, xác định những người được phỏng vấn, phát hiện và khuyến nghị để xử lý.
8. Báo cáo điều tra và những phát hiện của nó sẽ được Giám đốc Quá cảnh và Giám đốc Nhân sự xem xét. Trong một số trường hợp, báo cáo điều tra và các phát hiện sẽ được Luật sư Thành phố xem xét. Báo cáo sẽ được sửa đổi khi cần thiết.
9. Giám đốc Vận chuyển và Giám đốc Nhân sự sẽ quyết định về việc giải quyết khiếu nại. Các vị trí sẽ được trình bày như sau:
- a. Trong trường hợp FST không tuân thủ các quy định của Tiêu đề VI, các biện pháp khắc phục sẽ được liệt kê.
10. Thông báo về quyết định của Giám đốc Vận tải sẽ được gửi tới người khiếu nại. Thông báo sẽ bao gồm thông tin liên quan đến quyền khiếu nại của người khiếu nại và hướng dẫn để bắt đầu một cuộc kháng cáo như vậy. Thông báo về việc kháng cáo như sau:
- a. FST sẽ xem xét lại quyết định này nếu sự thật mới được đưa ra ánh sáng.
  - b. Nếu người khiếu nại không hài lòng với quyết định và / hoặc giải pháp do FST đưa ra, khiếu nại tương tự có thể được đệ trình lên FTA để điều tra. Người khiếu nại nên liên hệ với Cơ quan Quản lý Vận tải Liên bang, Văn phòng Quyền Công dân, 819 Taylor St. Rm. 14A02, Fort Worth, TX 76102, hoặc qua điện thoại (817) 978-0550.
11. Một bản sao của đơn khiếu nại và báo cáo điều tra FST / thư phát hiện và Kế hoạch Hành động Khắc phục Cuối cùng, nếu thích hợp, sẽ được cấp cho FTA trong vòng 120 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại.
12. Bản tóm tắt về khiếu nại và cách giải quyết của nó sẽ được đưa vào như một phần của các cập nhật Tiêu đề VI đối với FTA.



## **YÊU CẦU LƯU GIỮ GHI**

Giám đốc Transit sẽ đảm bảo rằng tất cả hồ sơ liên quan đến quy trình khiếu nại Tiêu đề VI của FST được lưu giữ cùng với hồ sơ của bộ trong năm (5) năm.

Hồ sơ sẽ có sẵn cho các cuộc đánh giá xem xét tuân thủ.



## Mẫu đơn khiếu nại Title VI Chuyển tuyến Fort Smith (FST)

Fort Smith Transit cam kết đảm bảo rằng không có người nào bị loại khỏi việc tham gia hoặc bị từ chối các lợi ích của các dịch vụ của nó trên cơ sở chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia, như được cung cấp bởi Tiêu đề VI của Đạo luật Quyền Công dân năm 1964, đã được sửa đổi. Các khiếu nại Tiêu đề VI phải được nộp trong vòng 180 ngày kể từ ngày bị cáo buộc phân biệt đối xử.

Thông tin sau là cần thiết để hỗ trợ chúng tôi xử lý khiếu nại của bạn. Nếu bạn cần bất kỳ hỗ trợ nào trong việc điền vào biểu mẫu này, vui lòng liên hệ với Fort Smith Transit bằng cách gọi (479) 783-6464. Biểu mẫu đã hoàn thành phải được gửi lại cho Fort Smith Transit Director, PO Box 1908, Fort Smith, AR 72902-1908.

Tên của bạn: \_\_\_\_\_

Số điện thoại: \_\_\_\_\_

Địa chỉ đường phố:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Những) người bị phân biệt đối xử (nếu ai đó không phải là người khiếu nại) - (Các) Tên:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Địa chỉ Đường phố, Thành phố, Tiểu bang & Mã Zip của tất cả mọi người (Đính kèm tờ bổ sung nếu cần):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ngày xảy ra sự cố: \_\_\_\_\_

Điều nào sau đây mô tả đúng nhất lý do cho sự phân biệt đối xử bị cáo buộc đã diễn ra? (Khoanh tròn một)

- Cuộc đua
- Màu sắc
- Nguồn gốc quốc gia (Trình độ tiếng Anh hạn chế)

Vui lòng mô tả sự cố phân biệt đối xử bị cáo buộc. Cung cấp tên và chức danh của tất cả nhân viên FST liên quan nếu có. Giải thích những gì đã xảy ra và người mà bạn tin là người chịu trách nhiệm. Vui lòng sử dụng mặt sau của biểu mẫu này nếu cần thêm không gian.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Bạn đã nộp đơn khiếu nại với bất kỳ cơ quan liên bang, tiểu bang hoặc địa phương nào khác chưa?  
(Khoanh tròn một)

**CÓ KHÔNG**

Nếu vậy, hãy liệt kê cơ quan / đại lý và thông tin liên hệ bên dưới:

Đại lý: \_\_\_\_\_

Người liên hệ: \_\_\_\_\_

Số điện thoại: \_\_\_\_\_

Địa chỉ đường phố, thành phố, tiểu bang & mã zip:

---

---

---

Tôi xác nhận rằng tôi đã đọc cáo buộc ở trên và nó đúng với sự hiểu biết, thông tin và niềm tin của tôi.

\_\_\_\_\_  
Chữ ký của Người khiếu nại

\_\_\_\_\_  
Ngày

\_\_\_\_\_  
In hoặc nhập Tên người khiếu nại

Ngày nhận: _____
Nhận bởi: _____



## **Điều tra tích cực, Khiếu nại và Vụ kiện**

Hiện không có cuộc điều tra nào đang hoạt động, các vụ kiện hoặc khiếu nại chống lại FST cáo buộc phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia.

# Cải thiện khả năng tiếp cận cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP)

## Phân tích bốn yếu tố

Fort Smith Transit (FST), một bộ phận của Thành phố Fort Smith Arkansas đã tiến hành phân tích sau đây để giải quyết các yêu cầu theo Tiêu đề VI của Đạo luật Quyền Công dân năm 1964, nhằm cải thiện khả năng tiếp cận các dịch vụ cho những người có Trình độ Anh ngữ Hạn chế (LEP). Mục đích là để đảm bảo rằng không có người nào vì lý do chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia, bị loại 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 nhận hỗ trợ tài chính của Liên bang từ Liên bang Transit Quản lý (FTA).

FST đã tiến hành phân tích sau đây bằng cách sử dụng bốn yếu tố được xác định trong hướng dẫn LEP của Bộ Giao thông Vận tải (DOT):

### **Yếu tố 1: Số lượng và tỷ lệ người LEP được phục vụ hoặc gặp phải trong dân số dịch vụ đủ điều kiện**

Nhiệm vụ 1, Bước 1: Kiểm tra kinh nghiệm trước đây với các cá nhân LEP.

FST phục vụ một cộng đồng đa dạng. Pháo đài Smith tiếp giáp với căn cứ quân sự Fort Chaffee. Từ năm 1975 đến năm 1976, Fort Chaffee là trung tâm xử lý người tị nạn từ Đông Nam Á sau Chiến tranh Việt Nam. Nhiều người trong số 50,809 người tị nạn Châu Á cuối cùng đã cư trú tại Hoa Kỳ và một số ở Fort Smith. Các nhà điều hành và nhân viên FST tương tác hàng ngày với những người LEP để cung cấp thông tin cần thiết để truy cập và điều hướng các dịch vụ hệ thống cũng như thu thập thông tin về các hoạt động của chương trình. Thông thường, các thành viên gia đình hoặc bạn bè nói tiếng Anh luôn sẵn sàng hỗ trợ phiên dịch các nhu cầu cá nhân và FST cũng thuê một điều phối viên song ngữ thường xuyên hỗ trợ những người LEP khi cần thiết.

Nhiệm vụ 1, Bước 2: Làm quen với dữ liệu từ Điều tra dân số Hoa Kỳ.

Dữ liệu Điều tra dân số năm 2015 mô tả các ngôn ngữ được nói ở Fort Smith, ngoài tiếng Anh và số nói từng ngôn ngữ như sau:

người Tây Ban Nha		10.100
Tiếng Việt	1,929	
Tiếng Lào	1,582	
tiếng Ả Rập	575	
tiếng Đức	219	
Tiếng Urdu	162	
Người Bồ Đào Nha	89	
người Trung Quốc		185
người Pháp	82	

Phần lớn dân số không nói tiếng Anh nói tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt và tiếng Lào. Thông tin chi tiết hơn về cơ chế điều tra dân số có trong Phụ lục 1.

Nhiệm vụ 1, Bước 2 A: Xác định ranh giới địa lý của khu vực mà đại lý của ban phục vụ.

Khu vực kinh doanh của FST được xác định bởi các giới hạn của thành phố Fort Smith. Một bản đồ có sẵn cho thấy ranh giới của khu vực kinh doanh của FST trong Phụ lục 2.

Nhiệm vụ 1, Bước 2 B: Lấy dữ liệu Điều tra dân số về dân số LEP trong khu vực kinh doanh của ban.

Phụ lục 3 chứa dữ liệu điều tra dân số về trình độ tiếng Anh ở Fort Smith, Arkansas. Dữ liệu liệt kê dân số theo ngôn ngữ gốc và số người nói tiếng Anh rất tốt và kém hơn rất tốt.

Nhiệm vụ 1, Bước 2 C: Phân tích dữ liệu ban đã thu thập.

Không thông thạo được xác định bởi những người nói tiếng Anh không phải là rất tốt.

Ở Fort Smith, Arkansas, có tổng cộng 7.334 người được xác định là có trình độ tiếng Anh hạn chế.

Trong số dân số nói tiếng Tây Ban Nha, 4.860 người không thành thạo tiếng Anh.

Trong số dân số nói tiếng Việt có 1.311 người không thành thạo tiếng Anh.

Trong số những người nói tiếng Lào, 887 người không thành thạo tiếng Anh.

Dân số còn lại 276 người nói các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.

Trong tổng số dân Fort Smith (86,924), 8,4% là người có trình độ tiếng Anh hạn chế. Tỷ lệ phần trăm lớn nhất là 5,6% nói tiếng Tây Ban Nha. Dân số không nói tiếng Anh lớn thứ hai với 2,5% nói tiếng Việt và tiếng Lào.

Nhiệm vụ 1, Bước 2D: Xác định bất kỳ nồng độ người LEP nào trong khu vực dịch vụ của ban.

Mật độ dân số được xác định trong Bước 2, C: nằm trong khu vực dịch vụ của Fort Smith Transit.

Nhiệm vụ 1, Bước 3: Tham khảo các nguồn dữ liệu của tiểu bang và địa phương.

Thống kê của Arkansas về LEP phản ánh thống kê của Fort Smith, như được thấy trong Phụ lục 4, cho thấy dân số không nói tiếng Anh lớn nhất là tiếng Tây Ban Nha và thứ hai là các ngôn ngữ Châu Á và Thái Bình Dương. Phụ lục 4.A, cho biết 3.844 học sinh LEP trong tổng số 14.711 học sinh trong hai mươi sáu (26) trường công lập Fort Smith. Như đã thấy trong Phụ lục 4.B, là 10 trường ở Fort Smith có nhiều học sinh LEP nhất cư trú trong một khu vực tập trung gần hành lang dịch vụ tuyến cố định.

- Northside
- Sunnymead
- Kimmons
- Sutton
- Spradling
- Darby
- Pike
- Tillis

- Howard
- Đáng tin cậy

Nhiệm vụ 1, Bước 4: Các tổ chức công đồng phục vụ những người LEP.

FST có các liên kết hiện tại với Đại học Arkansas, Trung tâm Giáo dục Người lớn và Trung tâm Parker (một chi nhánh của Trường Công lập Fort Smith), cả hai đều cung cấp dịch vụ cho những người nói tiếng Anh hạn chế.

Nhiệm vụ 1, Bước 4.A: Xác định các tổ chức công đồng và thu thập thông tin.

**Đại học Arkansas Fort Smith (UAFS)** là một tổ chức chủ nhà và trường đối tác liên kết trong mạng lưới ELS có hơn 50 địa điểm học tập trên khắp Hoa Kỳ và là mạng lưới các trung tâm dạy tiếng Anh trong khuôn viên trường lớn nhất trên toàn thế giới. UA Fort Smith điều hành Trung tâm Ngôn ngữ ELS để tạo cơ hội cho sinh viên không chỉ học tiếng Anh mà còn là một phần của cuộc sống trong khuôn viên trường ngay từ ngày đầu tiên họ đến Fort Smith.

**Trung tâm Parker** được biết đến với Thành tích và Trách nhiệm Giải trình của Học sinh (SAA), cung cấp một loạt các dịch vụ được thiết kế để hỗ trợ những học sinh có nhiều nhu cầu khác nhau. Việc xác định các nhu cầu cá nhân của học sinh là cơ sở cho các chương trình Thành tích và Trách nhiệm của Học sinh. Các giáo viên được đào tạo đặc biệt, những người bán chuyên nghiệp và tình nguyện viên hướng dẫn học sinh thông qua các chương trình và sáng kiến như Title I, Cha mẹ là giáo viên, Dịch vụ mầm non Arkansas Better Chance (ABC), Giáo dục Ấn Độ Title VII, Giáo dục Di cư, Kế hoạch Đọc viết của Học khu, Kế hoạch Toán của Học khu, học sinh trải qua tình trạng vô gia cư, và Tiếp thu Anh ngữ Tiêu đề III; tất cả những điều này cuối cùng giúp học sinh đạt được. SAA thường bao gồm một số chương trình của tiểu bang, địa phương và liên bang dưới một ô.

**Trung tâm Giáo dục Người lớn** cung cấp các lớp học cho người lớn nói tiếng Anh như ngôn ngữ thứ hai.

**Các điểm đến phổ biến** đối với những người LEP trong khu vực dịch vụ của FST không chỉ giới hạn ở các khu dân cư mà còn có nhiều doanh nghiệp khác nhau như khách sạn, nhà hàng, cửa hàng bách hóa, cơ sở y tế và cơ sở giáo dục.

**Khó khăn chung** đối với những người LEP bao gồm việc hiểu các chính sách cụ thể ngoài các bước cơ bản của việc điều hướng hệ thống chuyển tuyến. Một môi trường là một đặc điểm dễ nhận biết khác của những người LEP mà đôi khi tạo ra rào cản trong giao tiếp khi lên lịch trình.

**Yếu tố 2: Tần suất mà các cá nhân LEP tiếp xúc với các chương trình, hoạt động và dịch vụ của bạn**

Nhiệm vụ 2, Bước 1: Xem xét các chương trình, hoạt động và dịch vụ có liên quan mà bạn cung cấp.

Như đã xác định trong Nhiệm vụ 1, các cá nhân LEP hỏi về việc sử dụng và bị ảnh hưởng bởi các dịch vụ mà FST cung cấp hàng ngày. Các dịch vụ hoạt động bao gồm dịch vụ tuyến cố định, dịch vụ vận chuyển người khuyết tật ADA, xe đưa đón trung tâm thành phố và xe đưa đón khuôn viên UAFS. Các cá nhân LEP cũng liên hệ với FST bằng cách gọi đến trung tâm điều phối của chúng tôi, văn phòng hành chính và Trung tâm Hành động của Công dân, cũng như sử dụng trang web.

Nhiệm vụ 2, Bước 2: Xem xét thông tin thu được từ các tổ chức công đồng.

UAFS và Trung tâm Giáo dục Người lớn cho biết việc sử dụng hàng ngày, đặc biệt là trong học kỳ mùa Thu và mùa Xuân của dịch vụ đưa đón trong khuôn viên trường và các tuyến đường cố định.

Trung tâm Giáo dục Người lớn có các lớp ELS quanh năm.

Những người LEP nói tiếng Tây Ban Nha đi dịch vụ đưa đón trong khuôn viên trường và xe buýt tuyến cố định trong cộng đồng. Sự tập trung của người gốc Tây Ban Nha / La tinh chủ yếu ở phường 1 và phường 2, Phụ lục 5.

Nhiệm vụ 2, Bước 3: Tham vấn trực tiếp với những người LEP.

Chương trình Công tác Kế hoạch Thống nhất năm tài chính 2019-2020 (UPWP), Phụ lục 6, nêu rõ Tổ chức Quy hoạch Đô thị sẽ làm việc với nhân viên FST và hành khách để phát triển và phổ biến một cuộc khảo sát nhằm xác định các rào cản liên quan đến việc tiếp cận hệ thống xe buýt. Cuộc khảo sát cho thấy không có rào cản truyền thông nào cản tiếp cận thông tin và dịch vụ vận chuyển. Cuộc khảo sát mang lại xếp hạng mức độ hài lòng của khách hàng trong phạm vi chín mươi phần trăm (90%). Phụ lục 6 bao gồm các hoạt động lập kế hoạch vận chuyển UPWP 2019-2020.

**Yếu tố 3: Tầm quan trọng đối với những người LEP của chương trình, hoạt động và dịch vụ của bạn**

Nhiệm vụ 3, Bước 1: Xác định các dịch vụ quan trọng nhất của đại lý của bạn.

Sử dụng phương tiện giao thông công cộng là quan trọng đối với những người LEP. Các dịch vụ quan trọng nhất của FST là:

- Dịch vụ tuyến đường cố định
- Dịch vụ vận chuyển người khuyết tật ADA
- Xe đưa đón trung tâm thành phố

Nếu tiếng Anh hạn chế là một rào cản để sử dụng các dịch vụ này thì hậu quả đối với (các) cá nhân là nghiêm trọng, bao gồm hạn chế khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe, giáo dục hoặc việc làm. Thông tin quan trọng từ FST có thể ảnh hưởng đến quyền truy cập bao gồm:

- Thông tin tuyến đường và lịch trình
- Thông tin giá vé và thanh toán
- Quy tắc hệ thống
- Thông tin về cách đi xe
- Thông báo dịch vụ công cộng
- Thông báo an toàn và bảo mật
- Nhận xét và biểu mẫu khiếu nại
- Truyền thông liên quan đến lập kế hoạch chuyển tuyến
- Thông tin về các dịch vụ vận chuyển người khuyết tật ADA

Nhiệm vụ 3, Bước 2: Xem xét đầu vào từ các tổ chức cộng đồng và những người LEP.

Tập trung người Tây Ban Nha / Latino sử dụng các tuyến đường cố định FST ở phía bắc Fort Smith. Các tuyến đường Northside, Midland và Grand, có mật độ người nói tiếng Tây Ban Nha tập trung cao như trong Phụ lục 2.

**Yếu tố 4: Các nguồn lực sẵn có cho người nhận và chi phí**

Nhiệm vụ 4, Bước 1: Các biện pháp hỗ trợ ngôn ngữ kiểm kê hiện đang được cung cấp, cùng với các chi phí liên quan.

Cho đến nay, FST đã cung cấp các biện pháp hỗ trợ ngôn ngữ sau:

- Dịch vụ dịch thuật từ tài xế / điều phối viên song ngữ (nói tiếng Tây Ban Nha) khi cần thiết. Người lái xe / điều phối song ngữ được yêu cầu phải vượt qua Kỳ thi Thành thạo Song ngữ.



- Tất cả các thông báo liên quan đến dịch vụ xe buýt, lịch trình và cuộc họp được đăng bằng tiếng Tây Ban Nha / tiếng Anh trên bảng tin nhắn điện tử bên trong mỗi xe buýt.

Thông tin sau hiện được dịch sang tiếng Tây Ban Nha và thông tin bổ sung có sẵn theo yêu cầu:

- Bản dịch của thông tin in ấn quan trọng
- Bản dịch thông tin trang web quan trọng
- Bản dịch các thông báo liên quan đến an toàn và bảo mật
- Bản dịch thông tin vận chuyển người khuyết tật ADA

FST duy trì một chương trình phần mềm có tên là SDL Desktop Translator có thể dịch bất kỳ tài liệu Word nào nhằm dịch tất cả thông tin thích hợp của chúng tôi cho công chúng nói tiếng Tây Ban Nha. Ngoài việc dịch các thông tin công cộng, FST cũng cung cấp các bản dịch về bảng chỉ dẫn bên trong các trạm trung chuyển, nhà chờ và phương tiện.

Cuối cùng, các vấn đề liên quan đến người LEP được bao gồm trong việc đào tạo các nhà điều hành xe buýt cũng như các nhân viên điều phối và hành chính.

Chi phí của các biện pháp này ít hơn \$ 1.500 hàng năm.

Nhiệm vụ 4, Bước 2: Xác định các dịch vụ bổ sung, nếu có, là cần thiết để cung cấp quyền truy cập có ý nghĩa.

Không có rào cản bổ sung nào đối với các dịch vụ ngôn ngữ được xác định tại thời điểm này.

Nhiệm vụ 4, Bước 3 Phân tích ngân sách của ban.

Giống như hầu hết các cơ quan nhà nước, ngân sách của FST bị hạn chế bởi một số yếu tố và nguồn nhân viên cũng hạn chế khiến nhân viên phải phân chia nhiệm vụ công việc. FST tin rằng nó thích ứng tốt với các hạn chế về ngân sách để không ảnh hưởng đến các dịch vụ ngôn ngữ.

FST dành nguồn lực trong ngân sách in ấn và quảng cáo / khuyến mại cho các biện pháp thực hiện LEP. Ngoài ra, việc tăng ngân sách vốn cho các biển báo bên trong các phương tiện giao thông và các phương tiện đã được điều chỉnh để có thêm các phương pháp kỹ thuật chuyển tải ngôn ngữ.

Nhiệm vụ 4, Bước 4: Xem xét các phương pháp hiệu quả về chi phí để cung cấp dịch vụ ngôn ngữ.

FST hợp tác với các tổ chức cộng đồng được xác định trong Nhiệm vụ 1 để cung cấp các phương pháp hiệu quả về chi phí. FST hợp tác với các tổ chức này để cung cấp:

- Trợ giúp với bản dịch của thông tin in và trực tuyến.
- Đào tạo du lịch
- Hỗ trợ đào tạo về các chính sách và thủ tục vận chuyển
- Cơ hội giáo dục để giúp cải thiện khả năng tiếp cận

## **Kế hoạch thực hiện**

Fort Smith Transit (FST) đã thông qua kế hoạch thực hiện sau đây để đáp ứng các yêu cầu theo Tiêu đề VI của Đạo luật Quyền Công dân năm 1964, nhằm cải thiện khả năng tiếp cận các dịch vụ cho những người có Trình độ Anh ngữ Hạn chế (LEP). Mục đích là để đảm bảo rằng không một người nào, vì lý do chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia, bị loại 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 nhận hỗ trợ tài chính của Liên bang FTA.

### **Kế hoạch thực hiện**

#### **I. Xác định các cá nhân LEP cần hỗ trợ ngôn ngữ**

Nghiên cứu và công việc thực địa hoàn thành trong phân tích bốn nhân tố chỉ ra rằng một tỷ lệ lớn những người LEP nói tiếng Tây Ban Nha cư trú tại Fort Smith. Trong tổng dân số Fort Smith (86,924), 8,4% là người có trình độ tiếng Anh hạn chế. Tỷ lệ phần trăm lớn nhất là 5,6% nói tiếng Tây Ban Nha. Dân số không nói tiếng Anh lớn thứ hai với 2,5% nói tiếng Việt và tiếng Lào.

Nghiên cứu giữa các nhà điều hành xe buýt và nhân viên dịch vụ khách hàng chỉ ra rằng tần suất tiếp xúc với những người LEP nói tiếng Tây Ban Nha là hàng ngày.

#### **II. Các biện pháp hỗ trợ ngôn ngữ**

Các tài nguyên sau sẽ được sử dụng để hỗ trợ ngôn ngữ:

##### **a. Ngôn ngữ viết:**

- Các dịch vụ dịch ngôn ngữ có sẵn thông qua phần mềm Microsoft Word
- Người lái xe / điều phối song ngữ

##### **b. Ngôn ngữ miệng:**

- Người lái xe / điều phối song ngữ

Tất cả các cuộc điện thoại từ những người LEP mà một điều phối viên dày dạn kinh nghiệm không thể giải thích được sẽ được chuyển đến tài xế / điều phối viên song ngữ của chúng tôi.

Người điều hành xe buýt không nói song ngữ có thể khó hỗ trợ một người LEP lên xe và yêu cầu thông tin. Trong những trường hợp như vậy, người điều hành xe buýt có thể hỏi một hành khách khác trên xe buýt có thể làm phiên dịch hay không, hoặc tài xế có thể cung cấp số điện thoại của công ty vận tải (783-6464) để được hỗ trợ dịch thuật. Trong một số trường hợp, người LEP cung cấp cho người điều hành xe buýt các địa danh nổi bật được viết tay để minh họa điểm đến mong muốn của họ.

Thông dịch viên của FST phải duy trì năng lực của mình như một điều kiện để được trả lương khuyến khích ngôn ngữ của anh ta / cô ta.

### III. Đào tạo nhân viên

Nhân viên FST có khả năng tiếp xúc với những người LEP. Những người này bao gồm người điều hành xe buýt, người điều phối, người giám sát, và bất kỳ nhân viên tuyển đầu nào khác.

Việc đào tạo về trách nhiệm của FST trong việc phục vụ những người LEP được thực hiện bằng các phương tiện sau:

- Định hướng và đào tạo ban đầu cho các nhà điều hành xe buýt mới, và đào tạo liên tục, sẽ bao gồm thông tin về việc phục vụ những người LEP, với việc đào tạo lại ít nhất một lần mỗi năm.
  - Người Giám sát Lái xe sẽ tiến hành nghiên cứu định kỳ và triển khai các tài nguyên đào tạo (video, tài liệu phát tay, bài thuyết trình, v.v.) được mô tả trong hướng dẫn của DOT về việc thực hiện LEP.
- Điều phối viên, quản lý và nhân viên tuyển đầu sẽ tham gia khóa đào tạo liên tục, với ít nhất một buổi đào tạo mỗi năm về chủ đề phục vụ những người LEP.

### IV. Cung cấp thông báo cho những người LEP

FST kết hợp nhiều phương pháp khác nhau để giao tiếp với người dùng phương tiện công cộng và công chúng. Chúng bao gồm thông tin lịch trình in, biển báo điện tử bên trong xe và trạm trung chuyển trung tâm thành phố, trang web, thời gian và nhiệt độ / dòng thông tin, thông cáo tin tức, cuộc họp cộng đồng và gian hàng thông tin trong các sự kiện cộng đồng.

FST sẽ sử dụng các phương pháp tương tự để thông báo cho những người LEP về sự sẵn có của hỗ trợ ngôn ngữ và khi áp dụng để thông báo cho khách hàng về sự sẵn có của các tài liệu đã dịch.

### V. Giám sát và Cập nhật Kế hoạch LEP

Các nỗ lực tiếp cận cộng đồng đang thực hiện sẽ bao gồm một quá trình thu thập phản hồi về các nỗ lực hỗ trợ ngôn ngữ của FST. Dựa trên phản hồi nhận được, FST sẽ thực hiện những thay đổi cần thiết để cải thiện khả năng tiếp cận của những người LEP nhằm ngăn chặn các rào cản đối với giao thông.

# Thông báo Tiêu đề VI Chuyển tuyến Fort Smith

Thông báo sau được hiển thị trong mỗi xe buýt FTS:



Tiêu đề VI của Đạo luật Quyền Công dân năm 1964 nghiêm cấm phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia trong các chương trình và hoạt động nhận hỗ trợ tài chính của Liên bang (42 USC Phần 2000d).

**FST cam kết thực hành không phân biệt đối xử. Nếu bạn tin rằng bạn đã bị phân biệt đối xử, bạn có thể nộp đơn khiếu nại với Giám đốc quá cảnh**

*Để biết thêm thông tin, hãy truy cập chúng tôi trên web tại [fortsmithar.gov](http://fortsmithar.gov) & nhấp vào Dịch vụ Vận chuyển hoặc gọi cho Giám đốc Vận chuyển theo số (479) 783-6464.*

**Các thông báo Title VI cũng được hiển thị tại trạm trung chuyển FST và các văn phòng hành chính.**

## Đại diện của thiểu số về các cơ quan lập kế hoạch & tư vấn

Sau đây là các thành viên của Ủy ban Cố vấn Quá cảnh năm 2020. Các thành viên do Thị trưởng bổ nhiệm.

<b>Thành viên</b>	<b>Giới tính / chủng tộc / Khuyết tật</b>	<b>Hết hạn</b>
Dustin Perceful	Nam / Da trắng / NA	Thành viên hiện tại
Tiến sĩ Kathleen Cates	Nữ / Da trắng / NA	Thành viên hiện tại
Betty McSwain	Nữ / Da trắng / NA	Thành viên hiện tại
Catlin Smithson	Nữ / Da trắng / NA	Thành viên hiện tại
Melissa Woodall	Nữ / Da trắng / NA	Thành viên hiện tại

## **Cung cấp Hỗ trợ và Giám sát Tá đượ**

Fort Smith Transit không mở rộng hỗ trợ tài chính FTA cho bất kỳ tá đượ nào.

## **Các dự án xây dựng trong suốt kỳ báo cáo**

FST đã hoàn thành việc xây dựng và lắp đặt một trạm tiếp nhiên liệu CNG tại cơ sở FST nằm ở 6821 Jenny Lind Road ở Fort Smith vào tháng 3 năm 2020. Hiện không có dự án lớn nào được lên kế hoạch cho ba năm tới.

## **Tuyên bố về sự tham gia của cộng đồng**

Fort Smith Transit (FST) công nhận tầm quan trọng của sự tham gia của cộng đồng và giao tiếp với tất cả công dân trong khu vực. Như một phương pháp liên tục, FST sử dụng Kế hoạch Tham gia của Công chúng của Tổ chức Quy hoạch Đô thị Biên giới địa phương để thực hiện cam kết vận chuyển của FST. Kế hoạch được cung cấp trong Phụ lục 7.

FST mở rộng các dịch vụ miễn phí cho một số khách hàng của cơ quan dịch vụ công để cấp quyền tiếp cận phương tiện công cộng miễn phí cho những người có thu nhập thấp và thiểu số. Đại diện của cùng các cơ quan dịch vụ công được sử dụng như một đầu mối liên lạc để hỗ trợ các phương tiện phi truyền thống hơn nhằm thu hút người dân có thu nhập thấp và thiểu số vào quá trình lập kế hoạch.

Là một phương pháp truyền đạt kế hoạch tham gia của cộng đồng, FST sẽ cung cấp kế hoạch bằng tiếng Anh và tiếng nước ngoài. FST cũng sẽ làm việc với Frontier MPO với tư cách là một chức năng của Chương trình Hợp nhất Các Dự án Công trình để phát triển và phổ biến các cuộc khảo sát cho cả người trên tàu và người không sử dụng hệ thống vận chuyển. Các cuộc điều tra sẽ hỗ trợ việc thu thập thông tin hữu ích trong quá trình lập kế hoạch từ một bộ phận công chúng quan tâm.



## **Tiêu chuẩn dịch vụ toàn hệ thống**

Để tuân thủ các quy định của FTA trong việc áp dụng các tiêu chuẩn dịch vụ trên toàn hệ thống để chống lại bất kỳ thiết kế dịch vụ hoặc quyết định vận hành nào có thể có tác động không tương xứng đến nhóm dân số thiểu số hoặc thu nhập thấp, FST đã thực hiện các tiêu chuẩn dịch vụ sau như được mô tả trong Chương V của FTA Tiêu đề VI Thông tư 4702.1A.

### **Hệ số tải trọng xe**

Các tiêu chuẩn về hệ số tải trọng xe lớn nhất sau đây sẽ được áp dụng:

Tuyến nội hạt (Giờ cao điểm) - 125% sức chứa chỗ ngồi  
Tuyến nội hạt (Giờ thấp điểm) - 100% sức chứa chỗ ngồi

Trong trường hợp các tiêu chuẩn này liên tục bị vượt quá, FST sẽ quyết định thay thế một xe buýt lớn hơn trên tuyến đường hoặc thêm một chuyến bổ sung vào lịch trình để đưa dịch vụ vào trong tiêu chuẩn Hệ số Tải trọng Xe.

### **Lộ trình phương tiện - Tần suất dịch vụ**

Tần suất của dịch vụ xe buýt nhất quán trên tất cả các tuyến cố định để duy trì tính liên tục. FST đã thiết lập các tiêu chí sau để được duy trì:

Giờ cao điểm & thấp điểm - tối thiểu 60 phút

### **Hiệu suất đúng giờ**

Mặc dù tình trạng thiếu nhân lực hoặc sự cố thiết bị, hoặc tai nạn có thể khiến các chuyến đi không thể hoạt động, nhưng mục tiêu của FST là 85% tổng số chuyến đi theo lịch trình sẽ được vận hành đúng giờ.

Theo mục đích của tiêu chuẩn này, đúng giờ được định nghĩa là bất kỳ chuyến nào đến trước thời gian dừng đã chỉ định và khởi hành không muộn hơn 15 phút sau thời gian dừng đã định. FST thực hiện tính nhất quán trong tất cả các dịch vụ để đảm bảo độ tin cậy.

### **Phân phối các tiện nghi chuyên tuyến**

FST nhận yêu cầu về nơi trú ẩn và ghế dài và đưa địa điểm vào danh sách chờ. Các yêu cầu cụ thể được ưu tiên dựa trên một số yếu tố bao gồm lượng người đi xe trong khu vực, không gian có sẵn để đặt một mái che hoặc băng ghế, chi phí ước tính và khó khăn trong việc đặt một nơi trú ẩn ở vị trí được yêu cầu. Cũng sau khi nhận được sự chấp thuận của các sở thành phố thích hợp và Sở Giao thông vận tải Arkansas (ARDOT) cho các đường phố địa phương được chỉ định là đường cao tốc của tiểu bang.

Chi phí chính xác liên quan đến việc đặt một nhà chờ xe buýt hoặc băng ghế ở một vị trí cụ thể phụ thuộc vào một số yếu tố, bao gồm quyền ưu tiên tiếp cận, các đặc điểm địa lý, vị trí của các tiện ích hiện có, lượng không gian có sẵn để đặt một tấm lót, cắt lề đường, vỉa hè và khả năng tiếp cận ADA.

Nhà chờ xe buýt thường được đặt ở vị trí trong các cơ sở kinh doanh bán lẻ, sử dụng đất có giao thông cao, trường học và một số khu dân cư. Dựa trên đánh giá thông tin định lượng và định tính ở trên để xác định vị trí nhà chờ xe buýt và băng ghế, FST cố gắng đặt nhà chờ hoặc băng ghế tại các điểm dừng xe buýt có lượng hành khách lên xe cao mỗi ngày với mục tiêu đặt nhà chờ tại các điểm dừng xe buýt có tối

thiểu 15 hành khách. mỗi ngày hoặc đặt ghế dài tại các bến xe có số lượng hành khách tối thiểu 10 khách / ngày.

### **Dịch vụ sẵn có**

Nhân viên FST đã phát triển mạng lưới tuyến cố định của mình bằng cách phân tích các điểm ưa thích chung từ hoạt động đáp ứng nhu cầu trước đó của hành khách. Bộ phận vận chuyển cung cấp dịch vụ vận chuyển trong toàn bộ giới hạn của thành phố, cho dù đó là tuyến cố định / dịch vụ vận chuyển người khuyết tật hay dịch vụ đáp ứng nhu cầu bên ngoài mạng lưới tuyến cố định. Nhân viên vận chuyển thường xuyên theo dõi hoạt động của dịch vụ đáp ứng nhu cầu để xác định xem các điểm yêu thích của hành khách có đủ để đảm bảo việc thực hiện một tuyến cố định hay không. Có một số yếu tố tổng thể ảnh hưởng đến quyết định liên quan đến việc phát triển tuyến đường cố định, chẳng hạn như, thông tin Điều tra dân số Hoa Kỳ, lịch sử lượng hành khách đáp ứng nhu cầu, các điểm quan tâm và kế hoạch phát triển, v.v.

### **Chuyến nhường phương tiện**

Chỉ định phương tiện là việc phân bổ phương tiện trung chuyển để đảm bảo rằng tất cả các khu vực được bảo hiểm đều nhận được lợi ích về chất lượng như nhau. Các quyền lợi bao gồm tuổi xe và các tiện nghi trên tàu.

Xe buýt FST khác nhau chủ yếu theo chiều dài của xe và độ tuổi. Các tiện nghi như máy lạnh và ghế bọc là tiêu chuẩn. Tuổi tác là biến số chính cần xem xét trong việc phân bổ phương tiện công bằng. Tại thời điểm báo cáo này, 100% đội tàu đang hoạt động của Fort Smith Transit vẫn còn trong thời hạn sử dụng. Các phương tiện có thể đã vượt quá thời hạn sử dụng được sử dụng chủ yếu làm phương tiện dự phòng. Để đảm bảo phân bổ công bằng, mỗi tuyến đường được bố trí các xe buýt ngẫu nhiên mà không cần quan tâm đến tuổi xe hay số km.

Bảng mẫu hiển thị phân bổ phương tiện FST theo tuyến đường và kích thước phương tiện được đính kèm trong Phụ lục 8. Các phân công này thay đổi theo cấp độ hành khách, điều chỉnh dịch vụ và thiết bị hiện có.

### **An ninh quá cảnh**

Mục tiêu của FST là cung cấp các biện pháp an toàn nhằm bảo vệ công chúng và nhân viên của FST chống lại bất kỳ hành động cố ý nào hoặc đe dọa bạo lực hoặc tổn hại cá nhân, từ một hành động tội phạm hoặc khủng bố. FST đã triển khai công nghệ giám sát và ghi lại kỹ thuật số trên từng xe doanh thu, tại các văn phòng hành chính của FST, cơ sở bảo trì và trạm trung chuyển trung tâm thành phố. FST đã triển khai chương trình đào tạo về an toàn và an ninh cho nhân viên FST.