

「民權法第六章」受惠者告知書

帕薩迪納市公共交通局

帕薩迪納市公共交通局負責「帕薩迪納地區快速公交系統 (Pasadena ARTS) 」和「帕薩迪納公車撥召計畫 (Pasadena Dial-A-Ride) 」的規劃和運營，並依據「1964 年民權法」第六章的規定，致力於確保就其服務而言，不會有人因為種族、膚色或原住國而被剝奪使用權或受益權。除了

「1964 年民權法」第六章的規定，帕薩迪納市公共交通局還禁止基於性別、年齡、殘障、宗教、病症、婚姻狀況或性取向的歧視。若要瞭解更多資訊或填寫投訴表格，請訪問網

站 http://www.cityofpasadena.net/Transportation/Public_Transit/ 或致電：(626)-744-4055。

「民權法第六章」投訴提交規程

任何人士如認為自己可能因帕薩迪納市「地區快速公交系統」(ARTS) 或「公車撥召計劃 (Dial-a-Ride)」非法的歧視性做法而遭受了冤屈，均有權向帕薩迪納市公共交通局提出投訴。若要瞭解更多關於帕薩迪納市「民權法第六章政策」的資訊，請訪問網站：http://cityofpasadena.net/Transportation/Public_Transit/。

英文水平有限的公交乘客若需援助，可訪問網站 http://cityofpasadena.net/Transportation/Public_Transit/，以瞭解相關說明。

自受控歧視行為發生之日起，必須在 180 天內提出「民權法第六章」投訴。書面投訴可送交至 City of Pasadena Transit Division, 221 E. Walnut Street, Suite 199, Pasadena, CA 91101，收件人為 Transit Manager/Customer Relations，或透過帕薩迪納市公共交通局的網站，線上提交「民權法投訴表格」(附件 1)：http://cityofpasadena.net/Transportation/Public_Transit/。

帕薩迪納市政府的任何僱員，若知悉與「民權法第六章」有關的投訴，均應立即與公共交通局連絡以進行處理。

投訴人除了使用帕薩迪納市公共交通局的民權投訴程序，也可向位於下列地址的聯邦公共交通管理局 (FTA) 民權辦公室提出涉及種族、膚色或原住國的投訴：Federal Transit Administration (FTA), Office of Civil Rights, Region IX, 201 Mission Street, Suite 1650, San Francisco, California 94105-1839。

英文水平有限的公交乘客如需要援助，也可致電市公共交通局：(646)-744-4055。

「民權法第六章」投訴審查程序

市公共交通局會審查所收到的任何「民權法第六章」投訴，依據投訴是否控稱基於種族、膚色或原住國的歧視性待遇或騷擾，而確定投訴是否屬於帕薩迪納市公共交通局的管轄範圍。另外，帕薩迪納市公共交通局還禁止基於性別、年齡、殘障、宗教、病症、婚姻狀況或性取向的歧視，並會按規定審查任何相關投訴以確定管轄權之歸屬。

若市公共交通局認定其有權管轄，則會在審查後的 72 小時內，指定一名調查員負責開展調查。該調查員可能是市公共交通局公交服務外包商的工作人員和（或）市公共交通局的工作人員。會向投訴人發送通知，向其告知是否會對投訴開展調查。所有投訴均會立即得到調查。

若市公共交通局認定其無權管轄，而管轄權屬於帕薩迪納市政府其他部門，則交通局會將投訴轉交給市政府律師辦公室。市公共交通局會得到為解決投訴而採取之步驟的通報。

「民權法第六章」投訴的調查程序

調查員將採取下列步驟，以調查控稱的歧視行為：

- 與控稱歧視行為發生場所的管理人員連絡，以確定是否調查已經啟動以及調查結果為何；
- 確定並審查所有相關文件、做法和步驟，以確定適當的解決辦法；以及
- 確定控稱歧視行為的知情人，例如投訴人、目睹者、投訴人提供的其他人員、可能有類似遭遇的人或掌握相關資訊的其他人，並與知情人談話。

通常會在 180 天內完成調查程序和最終調查報告。若未發現有違反政策的行為，並且投訴人要求上訴，則投訴人可直接向市政府律師辦公室上訴。

後續投訴和指控修正

任何後續投訴或指控修正，均應使用「民權投訴表格」來提交。另外，也可透過電子郵件或其他書面形式來提交指控修正。帕薩迪納市政府的工作人員會逐一審查後續投訴或修正，以確定對後續投訴是單獨立案處理，還是與原投訴併案調查。

完成調查

調查完成後，調查員將準備一份調查報告，向市公共交通局局長提交，並抄送公交服務外包商的管理人員和市政府律師辦公室。所有主要當事人均會收到告知調查結論的書面通知。

補救行動的實施

若確有違反政策的行為發生，則會立即採取適當的補救措施。

術語定義

「民權法第六章」—「1964 年民權法」的第六章禁止領取聯邦資助的受助單位有基於種族、膚色或原住國的歧視行為。

均等機會—對公共交通服務的要求，即依據「1964 年民權法（經修正）」的第六章，禁止與種族、膚色或原住國有關的歧視行為。

歧視—係任何行為或不作為，無論是有意還是無意，其目的或效果是因為種族、膚色或原住國，而在公共交通服務或福利的提供上，對某個人士進行限制、將其排除在外或拒絕提供。除了「1964 年民權法」第六章的規定，帕薩迪納市公共交通局還禁止基於性別、年齡、殘障、宗教、病症、婚姻狀況或性取向的歧視。

環境正義—為防止少數人群和低收入人群遭受烈度和負面度畸高的環境影響而付出的努力。

發佈

上述「民權法第六章」政策和規程的張貼地點：

- 1) 帕薩迪納市公共交通局網站（依據 LEP 計劃的規定提供翻譯）
- 2) 帕薩迪納市政府運營的所有公交車輛（僅向受惠者發通知）
- 3) 市公共交通局接待處（依據 LEP 計劃的規定，應要求提供翻譯）
- 4) ARTS 和 Dial-A-Ride 計劃的文件和手冊（必要時）

受惠者通知和投訴程序將張貼於上述四處或在上述四處提供。投訴表格可在網站上或者是公交處櫃檯上獲取。

「民權法第六章」投訴表格

帕薩迪納市公共交通局

帕薩迪納市公共交通局負責「帕薩迪納地區快速公交系統 (Pasadena ARTS) 」和「帕薩迪納公車撥召計劃 (Pasadena Dial-A-Ride) 」的規劃和運營，並依據「1964 年民權法」第六章的規定，致力於確保就其服務而言，不會有人因為種族、膚色或原住國而被剝奪使用權或受益權。除了「1964 年民權法」第六章的規定，帕薩迪納市公共交通局還禁止基於性別、年齡、殘障、宗教、病症、婚姻狀況或性取向的歧視。

任何人士如認為自己可能因帕薩迪納市「地區快速公交系統」(ARTS) 或「公車撥召計劃 (Dial-a-Ride) 」非法的歧視性做法而遭受了冤屈，應使用本表格向帕薩迪納市公共交通局提出投訴。自受控歧視行為發生之日起，必須在 180 天內提出「民權法第六章」投訴。

投訴人除了使用帕薩迪納市公共交通局的民權投訴程序，也可向位於下列地址的聯邦公共交通管理局 (FTA) 民權辦公室提出涉及種族、膚色或原住國的投訴：Federal Transit Administration (FTA), Office of Civil Rights, Region IX, 201 Mission Street, Suite 1650, San Francisco, California 94105-1839。

第 I 部份			
姓名：			
地址： (門牌號、街道、房間號、城市、州、郵遞區號)			
電話 (住宅)：		電話 (工作)：	
電子郵件：			
能夠使用的格式要求 (若有要求，請圈示)：			
大字體	錄音帶	聾人電話	其他
若有其他要求，請說明：			

第 II 部份

您是代表自己提出投訴嗎？ (圈選一個)			
是*		是	
*若您對這個問題回答「是」，請跳到第 III 部份			
如果您的回答是「否」，請提供您代表其提出投訴者的姓名並說明此人與您的關係：			
姓名：		關係：	
請說明您為什麼要代表第三方提出投訴：			
若您是代表第三方提出投訴，則請說明您是否已取得受害方的許可：			
是		否	

第 III 部份				
我認為，本人所遭遇的歧視係基於 (圈選所有適用項)：				
種族	膚色	原住國	性別	年齡
殘障	宗教	病症	婚姻狀況	性取向
控稱歧視行為的發生日期 (月/日/年)：				___/___/___
對當時的情形以及您為什麼認為自己遭到歧視，作出盡可能清楚的說明。列出所有有關人員。包括您認為對您有歧視行為者的姓名和連絡資訊 (若知曉) 以及任何目睹者的姓名和連絡資訊。若這裡寫不下，請另附紙。				

第 IV 部份	
您以前是否曾向帕薩迪納市政府提出過「民權法第六章」投訴？	
是	否

第 V 部份		
您是否已向任何其他聯邦、州或地方機構或任何聯邦或州法庭提	是	否

出本投訴？			
如果回答「是」，請說明所有相關機構或法庭的名稱：			
聯邦機構		聯邦法庭	
州機構		州法庭	
地方機構			
請提供此投訴受理機構/法庭的連絡人資訊。			
姓名：		職務：	
機構：		電話：	
地址： (門牌號、街道、 房間號、城市、 州、郵遞區號)			

您可隨附您認為與您的投訴有關的任何書面材料或其他資訊。

請務必在下面簽名並署明日期。

簽名

日期

請將此表格親自送交或郵寄至下列地址：

Transit Manager/ Customer Relations
City of Pasadena Transit Division
221 E. Walnut St., Suite 199
Pasadena, CA 91101

若要進一步瞭解我們「民權法第六章受惠者告知書」、調查程序和「民權法第六章」政策，請訪問網站 http://www.cityofpasadena.net/Transportation/Public_Transit，或在正常的工作時間內前往上列地址，當面詢問。

若需要提供其他語言版本的資訊，請致電：(626)-744-4055。

英文水平有限 (LEP) 人士的援助計劃

帕薩迪納市公共交通局

前言/概述

依據「1964年民權法第六章」(民權法第六章)、美國交通部(DOT)實施細則和第13166號「減小英語水平有限人士獲取服務的障礙(65 FR 50121, 2011年8月11日)」的行政令,帕薩迪納市公共交通局(「市公交站」)必須依照聯邦法律的規定,制定一項語言援助計劃(「援助計劃」),讓英文水平有限(LEP)的人士能夠透過該援助計劃,切實取得書面和口頭資訊的翻譯版本。市公交站是聯邦公共交通管理局(FTA)的受助單位,領取聯邦的財務補助,因此必須採取合理的步驟,以確保LEP人士能夠切實地獲得市公交站各項計劃和活動的福利、服務、資訊和其他重要組成部份。

四因素分析

市公交站依據第C 4702.1B 號指導函,進行了一項「四因素分析以確定適宜提供的具體語言服務。」市公交通局在2013年6-7月所進行的分析結果如下:

因素 1: 有資格或有可能使用該計劃或受助單位之服務的 LEP 人士數量或比例。

為確定這個數目,市公交通局參考了美國人口調查局提供的人口資訊。來自美國人口調查局「美國社區調查(2007-11)」的資料顯示,帕薩迪納市5歲以上者為128,701人。在這個總數中,按語言對這些人口進行分類,然後對每個語言類別再細分為英文口語「非常流利」和「不是非常流利」兩類。為了確定有資格使用帕薩迪納市公共交通局之服務的LEP人士數量之目的,分析的重點是依照FTA對LEP人士的正式定義,確定英文「不是非常流利」的人群。分析結果顯示,在帕薩迪納市人口使用的各語言中,有三個語言的使用者中英文「不是非常流利」的人數超過1,000人,符合FTA規定的「安全港條款」最低人數要求。依據「美國社區調查」的結果,西班牙文、亞美尼亞文和中文符合LEP「安全港條款」最低人數要求,如下表所示:

全市 5 歲及以上者的人口總數			128,701
符合 LEP 「安全港」最低人數要求的語言	總數	英文口語「不是非常流利」	佔總人口百分比
西班牙文	36,627	16,330	12.7%
中文	4,250	1,816	1.4%
亞美尼亞文	4,378	1,347	1.0%

依據美國人口調查局提供的數字，市公交局認定，需要為每個安全港人群提供適當級別的語言援助。某個語言使用人群中 LEP 人數越多，通常意味著需要提供援助的級別就更高。市公交局的工作人員將與市政府其他部門以及其他經常與這些人群直接接觸的機構開展合作，以確定提供適當級別的語言援助。

因素 2：LEP 人士與相關計劃接觸的頻率。

市公交處目前按語言對來電和客戶意見進行分類統計，包括英文（標準）和西班牙文。下表為過去三個財政年度的西班牙文來電百分比：

西班牙文百分比	
2011 財政年度	1.42%
2012 財政年度	1.49%
2013 財政年度	1.30%
三年合計	1.38%

市公交局意識到，對於其他 LEP 人群，需要以獨特的方式綜合運用書面和口頭溝通，從而向這些人群有效地告知服務變動及其他客戶資訊。為此，市公交局必須採用下列方法，已經進行和（或）將會進行語言評估：

1. 分析最新的人口調查資料，以確定服務區內 LEP 人士的百分比。
2. 透過公交規劃或營銷研究專案，對乘客開展問卷調查，以確定 LEP 人士佔公交乘客的百分比。
3. 對與公眾有互動的工作人員（例如司機和公交站接待處工作人員）開展問卷調查，瞭解他們在上一年度與 LEP 人士的任何接觸情況。

因素 3：對於人們的生活，相關計劃、活動或相關計劃所提供服務的性質和重要性。

市公交局所運營的公交服務，在服務區內許多居民的生活中扮演至關重要的角色。市公交局的公交服務包括與洛杉磯區域公交網絡的連接交通，具體是透過與「輕軌金線」（Metro Gold Line）車站、「大都會巴士（Metro Bus）」線路和「山麓公交」（Foothill Transit）線路的連接交通服務來實現。透過這些服務，人們可抵達南加州地區大多數的主要就業中心。帕薩迪納市政府所運營的巴士開往本市各大商業區、就業區域和市民活動區域。市政府運營的巴士為帕薩迪納城市學院（Pasadena City College）、藝術中心設計學院（Art Center College of Design）和加利福尼亞理工學院（California Institute of Technology）等大學以及各小學、初級中學和高中也就近設站，提供交通便利。另外，老年人外出購物、就醫和前往本市許多其他地方，也依賴公交服務。

因素 4：受助單位可獲得用於 LEP 外展服務的資源，以及與外展服務相關的成本。

市公交局目前向每個 LEP 人群均提供資源，同時維持對納稅人而言的成本效率。資源可能包括但不限於：

1. 配備雙語或多語工作人員（市公共交通局目前配備了熟練掌握西班牙文的工作人員）
2. 專業翻譯服務（可迅速實施，並且成本極低）
3. 應召式翻譯服務（可迅速實施）
4. 與 LEO 人群保持經常性互動的社區組織投入相關資源（持續進行）
5. 對重要的文件、手冊和其他傳宣材料，提供印刷服務。將以透過 LEP 分析所確定的語言提供重要文件，例如「民權法第六章」相關表格、「公車撥召計劃（Dial-a-Ride）」申請表、服務/收費變動公告和某些運行時間安排資訊。市公交局將在可行的情況下，嚐試利用圖片、地圖和示意圖等通用符號，以簡化對所有語言使用人群均適用的傳宣。（將在「民權法第六章」計劃獲市議會批准後迅速實施）
6. 不太重要的文件、手冊和其他傳宣材料，則應在接到請求後，翻譯為透過 LEP 分析確定的語言（應求提供）
7. 市政府其他部門提供和使用的多語服務及資源（應要求提供）

外展服務方法

對透過「四因素分析」所確定的語言，市公交局將實施下列措施：

1. 重要文件，包括但不限於翻譯為西班牙文、中文和亞美尼亞文的「民權法第六章」受惠者告知書、「民權法第六章」投訴表格、「民權法第六章」投訴程序。
2. 將在車輛和傳宣手冊內，以英文和西班牙文提供指示性和說明性的乘客材料和乘客通知，並在事先接獲通知的情況下，應要求翻譯為「安全港條款」所規定的其他 LEP 語言。該等文件可能包括但不限於「公車撥召計劃」申請表、服務手冊和公眾會議紀要及議程（翻譯應要求予以提供）。
3. 服務公告的發佈語言應為英文和西班牙文，因為與「帕薩迪納地區快速公交系統」（Pasadena ARTS）和「公車撥召計劃」接觸最多的是這兩種語言的使用者。在要求將服務公告翻譯為 LEP 計劃所規定的其他語言時，應事先提供通知。
4. 所用公眾會議通知均應使用本市的標準英語公開通知資源，可能包括多種媒體管道，其中涵蓋本市網站、報紙、Twitter、社區外展宣傳冊或事實通訊，以及 LEP 計劃所認定語言的報紙（如有）。
5. 所有公眾會議通知均應以英文和 LEP 計劃所認定的語言，刊載下列聲明：

- a. 若要提出關於[提案、變更、服務等]的意見，可致電(626) 744-4055、登入網站 www.cityofpasadena.net/transit 或發平信至City of Pasadena Transit Division, 221 E. Walnut St. Suite 199, Pasadena, CA 91101。
6. 應盡可能使用象形圖來說明和描述必要的資訊和程式。
7. 若在可能會有大量LEP人士出席的社區活動場合進行展示資訊，至少應配備一名熟練掌握認定語言的工作人員（如可行）。
8. 在活動場合提供的書面資訊應為英文和西班牙文，並在事先接獲通知的情況下，應要求將其翻譯為「安全港條款」所包含的其他LEP語言。
9. 所有客戶調查問卷均應為英文和西班牙文，並在事先接獲通知的情況下，應要求將其翻譯為根據LEP分析所確定的語言。
10. 應在有要求的情況下提供口譯服務。
11. 滿足任何其他翻譯要求，前提是不會帶來不應有的財務或行政負擔。

語言援助公告

應在2014年7月1日之前在適用的材料上並根據上述所示於下列地點張貼關於向LEP人士提供語言援助的公告（在本文件獲准後第一次重新印製的巴士時間表上開始包含本資訊）：

1. 公交車輛
2. 位於221 E. Walnut St., Suite 199, Pasadena, CA 91101的公交局接待處
3. 市公交局網站：http://www.cityofpasadena.net/Transportation/Public_Transit
4. 市公交局製作的公眾會議議程

提供及時與合理語言援助的規程

市公交局意識到，要實施LEP計劃，市公交局的工作人員必須做好準備，熟練掌握如何確定LEP人群的具體需求之技能。為此，應向市公交局和公交服務外包機構的工作人員提供下列培訓：

1. 瞭解市公交局「民權法第六章政策」和LEP計劃的職責。
2. 瞭解「民權法第六章」投訴表格和規程。
3. 對公眾提供的語言援助服務的介紹。
4. 語言援助請求的文書記錄。
5. 口譯服務的使用。
6. 如何處理「民權法第六章」/LEP計劃項下的潛在投訴

上述培訓將在市議會批准市公交局的「民權法第六章」計劃後實施。

評估、更新和監控

為了向服務區內的 LEP 人群提供更好的服務，工作人員將利用下列政策來監控和評估 LEP 計劃的效能：

1. 市公交局將定期分析美國人口調查局發佈的最新資料，以監控 LEP 人群的人口學趨勢。工作人員將在必要時增加針對受影響人群的翻譯或其他語言服務。
2. 市公交局將與為 LEP 人群服務的各社區組織合作，適時對 LEP 人群開展外展服務工作。
3. 市公交局將監控各類人員對車輛、公交站接待處和客戶意見電話和電子郵件系統的實際使用情況，以確定使用公交服務最為頻繁的 LEP 人群。
4. 市公交局應依照 FTA 規定的細則，每三年更新一次 LEP 計劃。
5. 市公交局將依據聯邦、州或地方級別指導意見或細則的任何其他變動，更新並修改 LEP 計劃。

LEP 計劃的所有變動均必須取得帕薩迪納市議會的批准。

本計劃的發佈

本計劃應在下列地點向公眾發佈：

1. 位於 221 E. Walnut St., Suite 199, Pasadena, CA 91101 的公交站接待處
2. 網站：http://www.cityofpasadena.net/Transportation/Public_Transit/。