

南帕薩迪納市： 民權法案第六篇 交通局 合規手冊



本手冊由交通局工作人員於2014年2月撰寫並經市議會批准。手冊編纂過程中收集的全部資料皆來自美國人口普查局。

目錄

簡介：	3
公告：	4
提交正式投訴：	6
公眾參與及公眾會議：	9
語言協助計畫：	12
聯絡方式：	18

簡介：

南帕薩迪納市：交通局對公正平等使用交通服務的保證

南帕薩迪納市堅定不移地致力於保護本市居民之各項權利。根據『1964年民權法案』第六篇，我市對交通部門進行了重新規劃，目的是確保所有符合使用「撥召公車」（Dial-A-Ride）服務資格的公民，不因種族、膚色或原始國籍等因素被排斥於該項服務之外。

創立以來，「撥召公車」的中心目標始終是最大限度地為民眾提供服務。這本手冊也不例外。本手冊之開發歷經認真及深入的研究，其目的是進一步保護南帕薩迪納居民在使用公共服務時免受歧視。無論何時，任何居民皆不應因種族、膚色或原始國籍因素在使用「撥召公車」服務時受到歧視或被排斥於該服務之外。本指南詳述了南帕薩迪納居民享有之權利及為保護自己免受歧視可採取的法律對策。

此外，本手冊還將推動交通局與其顧客共同努力，把本市的交通系統維護並建設得更好。南帕薩迪納市極為重視上述以及其他與乘客服務有關的議題，我們希望盡最大努力改善並維持卓越的服務。為此，市政府與交通局共同懇請我市居民仔細閱讀本手冊，充分利用提供給他們的所有工具與資源。



作為美國交通部（US DOT）聯邦運輸管理局（FTA）資助的實體，南帕薩迪納市有責任依據『1964年民權法案』對其居民做出如下承諾：

- 服務須公平地惠及整個城市

- 為所有乘客提供平等的服務品質
- 每個人都有權為南帕薩迪納之「撥召公車」服務的規劃及發展作貢獻
- 在計畫的實施過程中禁止任何形式的，有意或無意的歧視

在本手冊的編纂過程中，南帕薩迪納市交通局儘量做到真實反映市政府、本市居民和「撥召公車」計畫之願望。為符合聯邦法規並提供最高水準的客戶服務，本計畫經過重新設計及更新。



公告：

以下公告將張貼於所有運營中的「撥召公車」車輛、「撥召公車」辦公室以及南帕薩迪納市政府網站。

根據『1964年民權法案』第六篇，不得基於種族、膚色或原始國籍因素拒絕任何南帕薩迪納市居民使用「撥召公車」服務。南帕薩迪納市承諾保護這些權利，並已採取必要的預防性措施。本市居民獲以下保證：

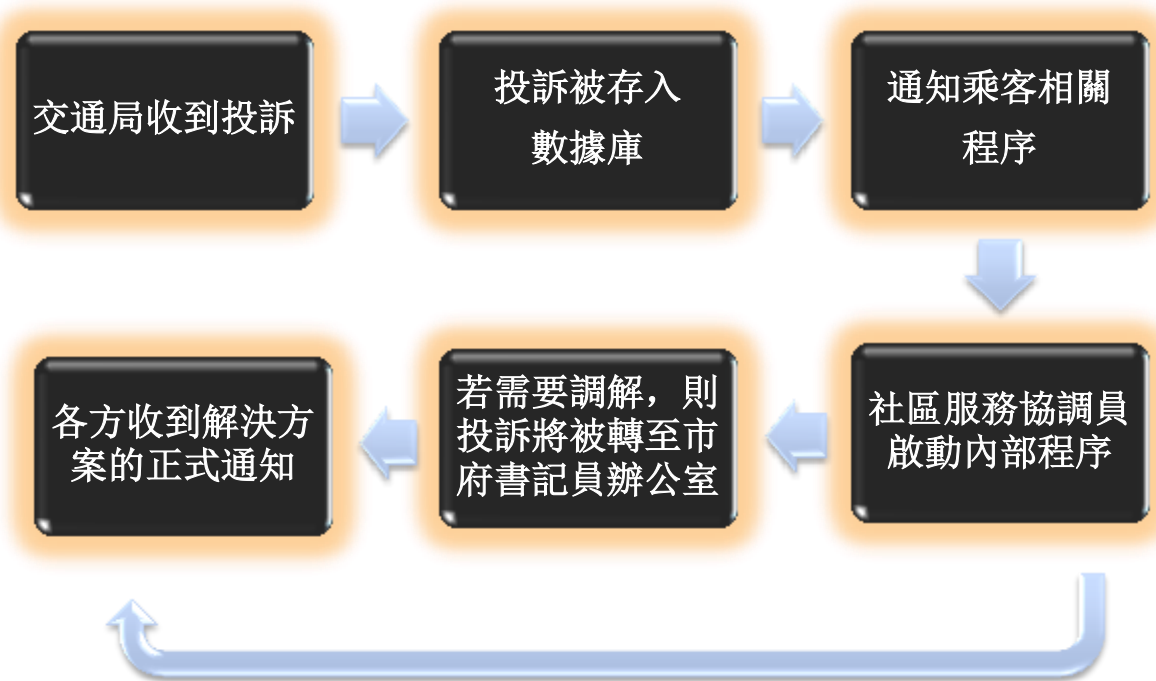
- 平等使用「撥召公車」服務

- 若對服務進行更改，居民將得到適當的提前通知
- 鼓勵公眾參與涉及「撥召公車」服務的事務
- 可方便地獲取「撥召公車」資訊
- 若有涉及民權法案第六篇之事件發生，能夠方便地向南帕薩迪納市政府投訴

我們鼓勵居民充分利用民權法案第六篇提供的資源。若乘客或者居民對此或任何其他權利有問題或關切，應與社區服務部（電話號碼626.403.7360）或市政廳（電話號碼626.403.7200）聯絡。

提交正式投訴：

南帕薩迪納市致力於保護本市居民之各項權利。為此，交通局已採取各種預防性措施，確保居民（符合使用「撥召公車」計畫資格者）獲得卓越服務。交通局最近更新了員工手冊，更加突出對交通系統員工的期望。此外，手冊此一節概述了交通局工作人員在接獲涉及種族、膚色或原始國籍之投訴時應該採取的行動。以下是我們的程序和步驟：



投訴過程與程序：

所有與南帕薩迪納市之「撥召公車」服務有關，涉及『1964年民權法案』第六篇的投訴皆極端重要。南帕薩迪納市理解獲得投訴表是迅速解決問題的起點。為此，市政府在其網站上提供民權投訴表。按照「四要素分析」，此表格有英語、西班牙語、中文和韓語四種版本。對於沒有或僅有有限互聯網接入的投訴者，交通局主要辦公室提供印刷版本的投訴表格。所有工作人員皆知乘客應在何處及如何獲取這些表格，他們會指引投訴者到指定的地點。

投訴提交至交通局後，交通協調員有責任確保問題得到解決，解決方案包括內部解決或通過第三方調解人解決，南帕薩迪納市府書記員辦公室可提供這方面的服務。交通協調員有責任將收到的所有投訴存檔，並輸入交通局資料庫。此後，交通協調

員將與投訴者聯絡，通知他們所有後續步驟及程序。交通協調員負責決定為公眾提供必要的資訊，有關投訴程序的資訊亦刊登於市政府網站。

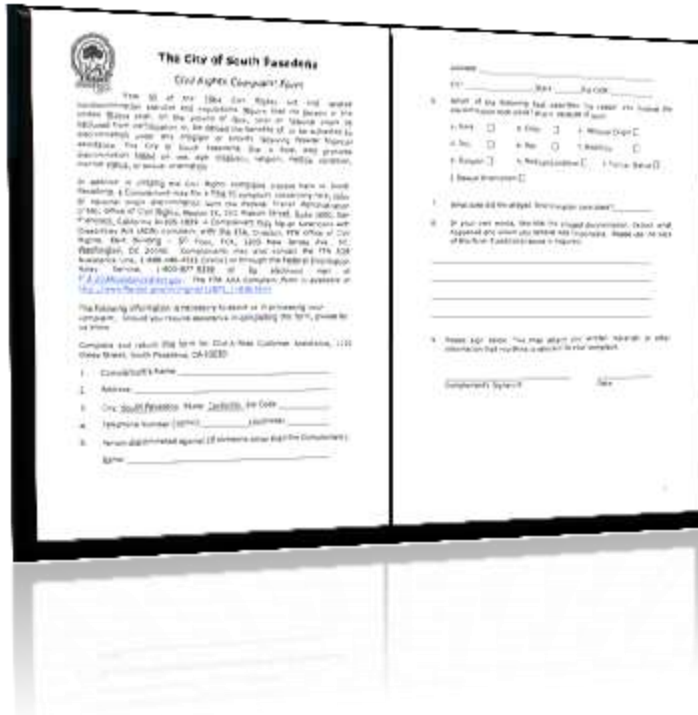
經過與涉事各方聯絡，交通協調員會努力在交通局政策和程序範圍內尋找一項符合當地、州和聯邦法律且公平合理的解決方案。如果協調員無法解決問題，他/她會將問題提交給社區服務部主任尋求幫助。必要時，為了確定合適的解決方案，社區服務部主任會諮詢法律顧問。

及時解決所有問題是交通局的優先目標，同時，南帕薩迪納市政府亦可提供額外服務，如聘請第三方調解人。如果有必要聘請第三方調解人，交通協調員將把案件轉至市府書記員辦公室。市府書記員的職責是提供解決問題的必要資源。若問題已提交到市府書記員辦公室，則南帕薩迪納市政府和市府書記員辦公室制定的過程和程序將取代交通局的程序。

做出決定後會通知涉事各方。南帕薩迪納市政府所轄之交通局將根據此決定以及當地、州及聯邦法律採取任何必要的修正措施。除了採取修正措施外，交通局也將對所有手冊進行修改。

投訴時限：

- 投訴人可在事件發生後的60天內向南帕薩迪納市政府提交投訴。
- 南帕薩迪納市的一名代表將在投訴提交後的48小時內與投訴人聯絡。
- 對投訴進行審查後即開始詳細調查，問題獲得解決的時間最長可達30天。



『1964年民權法案』第六篇法律訴訟：

對南帕薩迪納市交通系統過去三年的調查顯示，目前沒有屬於第六篇性質的投訴處於仲裁中。將來，為了加強和簡化投訴程序，涉及第六章的投訴將輸入中央資料庫。



公眾參與及公眾會議：

根據『1964年民權法案』第六篇，南帕薩迪納市將為「撥召公車」乘客舉辦各種公眾會議。這些會議將成為交換資訊、想法、抱怨和關切的平臺。南帕薩迪納市政府瞭解資訊回饋的重要性，尤其是來自目標服務人群的回饋。因此，市政府將盡一切努力確保顧客可以方便地參加這些會議。雖然目前尚無討論這些問題的固定公眾會議，但市府已制定好運作這些活動的程序，可以保證若有恰當充分的理由，這些活動能夠如期舉行。

召開公眾會議的理由

對「撥召公車」計畫作出必要的重大修改後將召開公眾會議。公眾會議的唯一目的是讓居民有機會就服務更改議題為交通部門提供即時回饋。

- 提高票價
- 修改收費程序
- 改變申請程序
- 延長「撥召公車」服務的時間及天數
- 調整市區以外預先核准的目的地（請注意，「撥召公車」沒有固定路線，只有核准的目的地）

召開公眾參與會議的理由

對「撥召公車」計畫作出輕微修改前將召開公眾參與會議。以下是公眾參與會議實例：

- 實行新規則或新規定
- 車輛改裝或購置新車
- 改進整體計畫的程序及步驟

公眾會議的程序及步驟

公告：

召開任何公聽會前將給予乘客時間充分的提前通知。南帕薩迪納市的通知範圍包括乘客及廣大普通市民。市政府將把適當語言版本的通知郵寄給乘客，不僅如此，市府網站亦會發佈這些通知。此外，耆英中心（「撥召公車」乘客經常光顧的地方）及市政廳亦將張貼有關公聽會的傳單。車輛本身也將張貼公聽會通知，這樣可以進一步保證讓使用此項服務的乘客得到通知，若他們想參加的話，可以事先安排好時間。

為了努力吸引乘客，同時也吸引廣大市民的參與，市政府將在當地報紙上發佈以下資訊：開會時間、日期、地點和目的。此外，南帕薩迪納市將充分利用自身資源及當地非營利組織和社區服務中心吸引公眾參與，確保高參與率。

日期及時間：

若需要召開公眾會議，無論是以上兩種會議中的哪一種，南帕薩迪納市都將提前一個月向其乘客發出通知。此外，南帕薩迪納市下屬的社區交通部門會選擇最適合乘客參加的日期及時間召開公聽會。由於這些乘客無疑都需要協助，所以在確定會議的日期及時間時會充分考慮交通的便利性。為此，所有公聽會都將在「撥召公車」的運營時間（週一至週五，上午8點至下午5點）內召開。另外，為了確保達到最高參與度，在確定會議的時間、日期和地點時，交通局還將留意避開假日，包括聯邦假日及宗教假日。

交通：

交通局知道，「撥召公車」服務的獨特群體需要特殊安排才能出席公眾會議。因此，參加這些會議的交通問題基本屬於公眾會議的內部交通問題。「撥召公車」的專用車輛可以確保殘障人士能夠方便地從居所來到公眾會議場所。受過訓練的公車司機將保證他們安全到達和離開。

地點：

南帕薩迪納市是一個古樸小鎮。無論開會地點位於城市何方，只需幾分鐘，居民皆可到達。有很多地點可以舉辦公聽會，但所有此類性質的會議將盡量在耆英中心召開，該中心位於南帕薩迪納市1102 Oxley Street。這樣做的原因有兩個：其一，「撥召公車」辦公室就設在此處。其二，該中心擁有最適合目標群體的空間及無障礙環境，並且提供輪椅坡道和特殊洗手間。總而言之，該設施可為目標服務群體提供合適的舒適度。

然而，社區事務主任可能會根據公眾會議的性質改變開會地點。南帕薩迪納市擁有很多可以用來召開公眾會議的設施，能夠適應每次公眾會議的獨特需求。

翻譯員：

根據『1964年民權法案』第六篇及相關反歧視法規和條例的規定，所有接受聯邦財政援助的計畫或活動皆不得基於種族、膚色或原始國籍之因素而排斥、拒絕惠及、或歧視美國境內任何人。南帕薩迪納市聘用翻譯員，為英語為外國語言（EFL）之群體服務。這些翻譯員由南帕薩迪納市錄用，給予適當的提前通知即可提供服務。

翻譯員在公眾會議中的功能如下：

- 翻譯有關公眾會議的傳單和其他文件

- 回答社區對公眾會議的查詢
- 公眾會議現場翻譯

同樣，聘用翻譯員的目的是確保公眾參與，充分利用人力資本和其他資源為居民提供資訊並鼓勵其參與。

外展服務的過去與現狀：

南帕薩迪納市一貫努力保持「撥召公車」乘客隨時瞭解即將發生的計畫變更。每部運送乘客的車輛皆會放置傳單。此外，每位乘客皆會收到有關計畫修改的通知信件。

過去的外展努力：

- 2012年12月 - 通過郵寄信件，張貼傳單通知乘客停止週末服務。
- 2013年9月 - 在每輛公車中張貼傳單，通知服務時間從上午8點至下午6點改為上午8點至下午5點。

接下來的步驟：

將來，在對計畫進行修改時，每名乘客，不論種族或原始國籍皆可利用南帕薩迪納市提供的平臺進行有效溝通，討論新措施的可能影響以及他們的任何關切。交通局將利用此平臺獲得進一步的看法和意見回饋，瞭解怎樣做才能既有效地更新計畫，又不違反『1964年民權法案』第六篇賦予乘客的公民權利。

交通局預計「撥召公車」計畫將不會有大幅改動，儘管如此，我們非常瞭解公眾會議的重要性。這些公共平臺將不僅被用來下發通知，還可用於獲取必要的回饋意見和見解，幫助我們改進「撥召公車」服務。



語言協助計畫：

南帕薩迪納市政府致力於確保所有居民和「撥召公車」乘客可以平等使用「撥召公車」服務並且受到公平對待。為此，我們制定了語言協助計畫以進一步保障和保護乘客的公民權利。

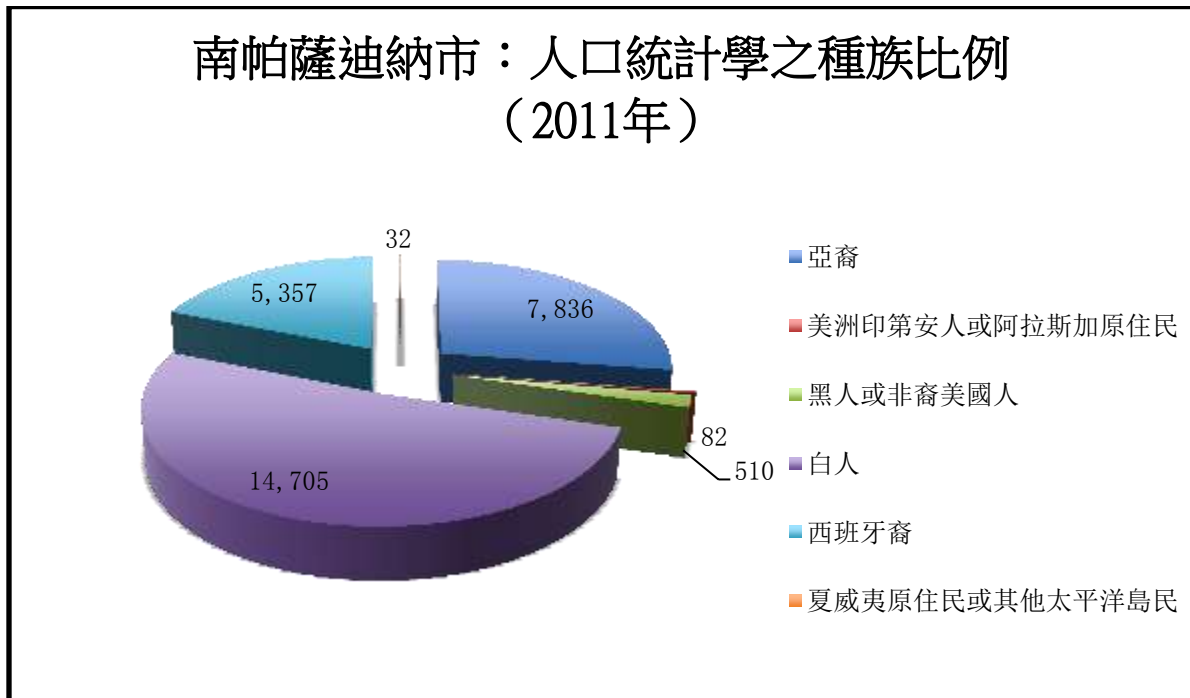
語言協助計畫的第一部分包含四要素分析，以此作為瞭解南帕薩迪納市目標群體的工具。總體而言，利用四要素分析可以瞭解以下內容：

- 符合或可能符合「撥召公車」服務資格的英語能力有限（LEP）者的數目和比例。
- LEP群體聯絡「撥召公車」服務的頻率
- 市政府服務的重要性
- 市政府可利用的LEP外展資源

要素1：

根據美國人口普查局的資料，2011年，南帕薩迪納市的估計總人口為25,465人。以下是城市種族比例圖。

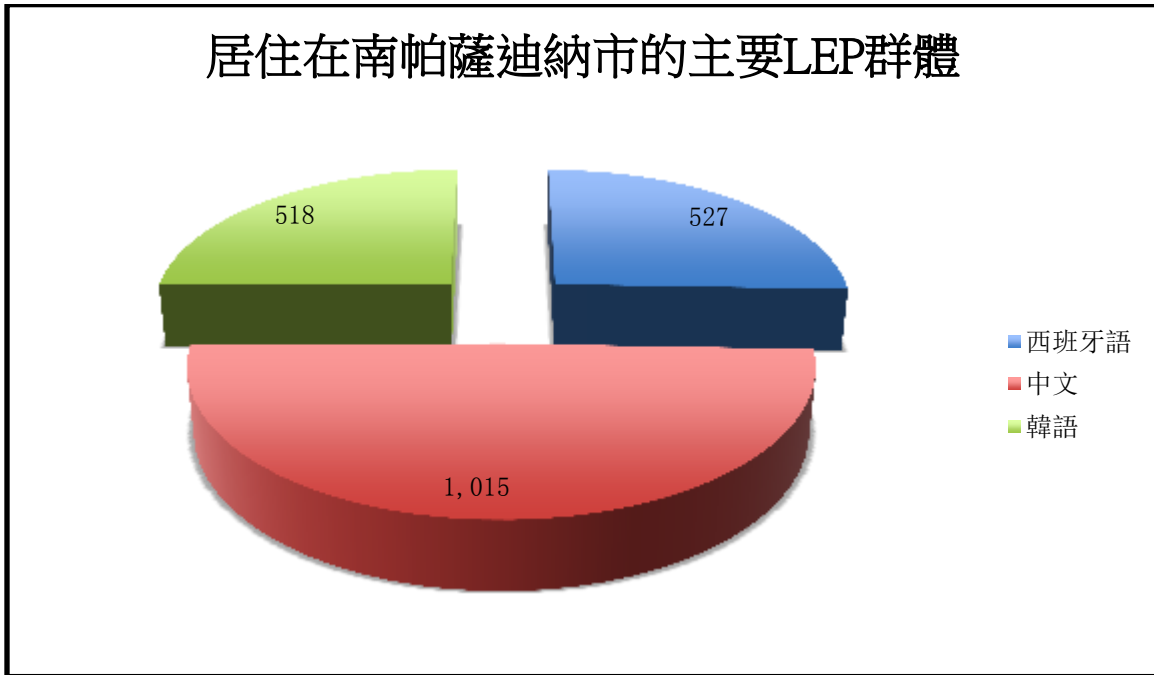
圖1.1



值得注意的是，南帕薩迪納市的亞裔人口講三種不同的語言，分別為日語、中文及韓語。亞裔社區最主要的語言是中文和韓語。儘管拉美裔人口包括墨西哥人、古巴人和波多黎各人，但他們使用的西班牙語之間的差別可以忽略，不需要為每個族群安排各自的翻譯員。

將圖1.1所示總人口再細分，可以從中瞭解南帕薩迪納市使用的主要LEP語言（見圖1.2）。

圖1.2



與「撥召公車」計畫的主要互動：

符合「撥召公車」計畫服務資格的人群會直接與交通部門員工互動。為乘客提供的服務以需要為基礎。符合資格者必須進行註冊，使用線上申請或在耆英中心當面申請均可。使用「撥召公車」服務必須至少提前一天通過電話預約或當面預約。此外，乘客與「撥召公車」司機之間的溝通皆以一對一的形式進行，司機將嚴格按規定及程序操作，以便為乘客提供全程安全保障。

有效的溝通方式：

經過仔細研究，我們發現可能使用南帕薩迪納市「撥召公車」服務的LEP群體人數很少。根據美國人口普查局的資料，LEP群體中大約只有不到百分之十（10%）符合「撥召公車」服務的資格。從數字上看需要語言協助的人數極少，儘管如此，南帕薩迪納市堅決致力於確保符合「撥召公車」服務資格的居民不因種族、膚色或原始國籍因素而被排斥於服務之外。為此目的，申請表格將被譯成上面確定的LEP語言。

值得注意的是，圖1.2中顯示講中文的LEP人數很高。亦應注意的是，由美國人口普查局獲得的資料並未區分年齡差別，凡五歲以上且可自我鑒定語言偏好者皆列入其中。因此，中文LEP群體中符合「撥召公車」服務資格的人數將會有所不同（圖中列出的其他上述群體亦如此）。

經過慎重考慮，為了更有效地與乘客溝通，市府將為公眾翻譯下列文件：

- 投訴表格
- 「撥召公車」申請表格
- 公眾服務公告
- 第六篇文件。

確保充分覆蓋及資料回顧：

對本計畫服務之LEP群體進行詳細分析後發現，在使用「撥召公車」服務的人群中並無因種族、膚色或原始國籍因素而發生照顧不周之情事。南帕薩迪納市交通局的雙語工作人員有能力將其他典型語言整合入申請程序、投訴程序以及「撥召公車」服務計畫的其他方面，因此可以確保所有居民皆被納入此服務體系。此外，本市已採取預防措施，積極培訓員工使之具備處理乘客（包括身體殘障者）各種需求的能力。

要素2：

接待LEP乘客的頻率：

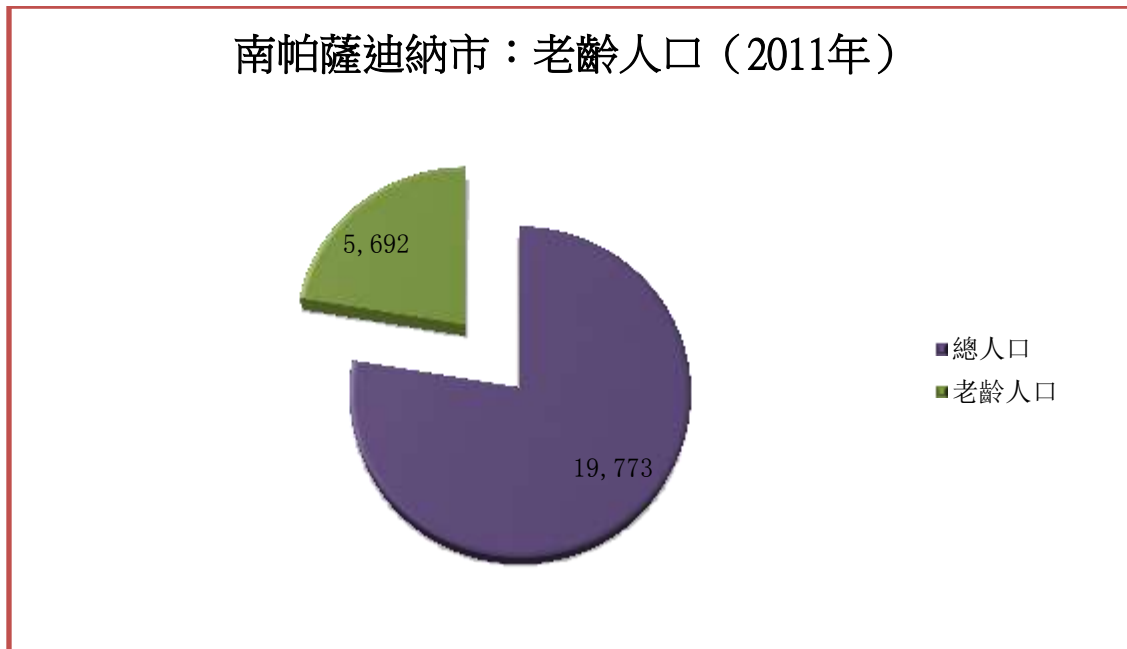
研究了「撥召公車」資料庫並與工作人員面談後，我們得出如下結論：大部分尋求「撥召公車」服務的LEP人群為西班牙裔，因此希望使用西班牙語作為主要溝通語言。需要協助的LEP乘客人數占當前使用「撥召公車」服務總人數的1.5%。目前，共有1,766人加入此計畫。然而，在這1,766人中只有532人經常使用此服務。已確定的LEP乘客與計畫之間的互動頗為頻繁，南帕薩迪納市將繼續努力滿足LEP乘客的各種需求。雖然經常有LEP人士使用此項服務，但總體而言LEP人群對申請、客戶服務、乘客調查、司機調查的參與度不高。若人口學資料發生變化，對「撥召公車」服務之語言協助的需求擴大，南帕薩迪納市將重新評估其資源，根據需要盡力滿足乘客的要求。

識別LEP群體，確定為各群體提供的語言服務：

收到申請後，我們會以個人為基礎進行評估與鑒定。將來，南帕薩迪納市將分別設置以西班牙語、中文和韓語為首選語言的「撥召公車」申請選項。每個申請人皆可選擇使用何種語言與「撥召公車」員工溝通。實際上，西班牙語是主要LEP語言，但市政府不希望看到任何潛在乘客被排斥于申請程序之外，因此，我們選擇的是一種更具包容性的申請程序，該程序的特點是涵蓋所有三種語言選項。全部資訊都將保存於「撥召公車」資料庫，可視需要進行分析利用以便最大限度地滿足乘客需求。南帕薩迪納市致力於確保所有「撥召公車」乘客平等使用此項服務，並且努力適應乘客的需要。

下面是本市人口按年齡分類圖，圖中顯示，在整個人口中，符合「撥召公車」年齡要求者大約占百分之二十四（24%）。請注意，圖中顯示的是年齡合格的人數，而不是可能有資格使用「撥召公車」服務的殘障人士。

圖1.3



要素3：

「撥召公車」提供的計畫、活動或服務的性質及其在人們生活中的重要性：

「撥召公車」為55歲以上長者及殘障人士（需適當醫療證明）提供交通服務。每日服務範圍小至日常協助如去商店購物，大到赴生命必需之醫療預約如洗腎。「撥召公車」充分理解其服務範圍及服務需求之廣泛性，並排列出乘客的優先順序。首條規則是在接受預約時優先考慮赴醫療預約的乘客。整體而言，運營時間及可提供服務的車輛、司機的數量維持在一個能夠有效地滿足乘客需求的水準。「撥召公車」沒有固定路線，因此就轉運乘客至目的地而言，這項服務具有靈活性及策略性規劃優勢。

要素4：

LEP外展服務受益人可利用的資源：

目前已設立多個外展宣傳網點。對「撥召公車」服務群體和有意註冊「撥召公車」服務的南帕薩迪納市居民來說，市府網站是最重要的資訊來源。由於本社區規模不大，郵寄是傳播資訊的另一有效手段。目前，與外展服務相關的費用計入交通局的總預算。同樣，任何外展翻譯服務皆計入員工工資，不需支付任何額外費用。南帕薩迪納市已聘用雙語工作人員以儘量滿足乘客的需要。

簡而言之，南帕薩迪納市利用下列資源鼓勵居民充分利用「撥召公車」服務：

- 雙語工作人員
- 在顯要位置張貼傳單
- 郵寄與計畫有關的資訊
- 收集居民回饋意見的公眾會議

行動方案：鼓勵居民使用「撥召公車」服務的工具和資源

基於廣泛研究和四要素分析的結果，為了更好地適應「撥召公車」乘客的需要，南帕薩迪納市已對其內部交通部門進行了重組。在確定資源與工具和深入瞭解居民需求的基礎上，南帕薩迪納市制定了一項明確的，以鼓勵居民廣泛使用「撥召公車」服務為目的的行動計畫。展望未來，我們的目標是：

- 使用由四要素分析確定的語言提供主要交通表格
- 交通部門內部員工現在或將來必須精通各種針對性語言，以確保優質的客戶服務
- 文件的更新或改動將使用適當的LEP語言並且以方便獲取的形式發佈
- 交通局網站將具備翻譯能力

上述計畫中的大部分已經開始執行。這項行動方案將於2014年2月全面展開。

員工意見：改善客戶服務

- 儘量做到雙語員工與LEP乘客之間適當搭配；為員工提供語言協助資源，以確保他們能與乘客進行清晰、簡明的交流
- 在車內發佈相關服務資訊時，須使用確定的LEP語言張貼傳單；所有傳單皆應給出與客服人員聯絡用的電話號碼，客服人員應該能夠使用乘客的首選語言為其提供援助
- 全面培訓員工為LEP乘客服務的能力，為他們提供語言協助方面的培訓/課程

以上是與客戶服務有關的改進建議。應當指出，上面的一些做法已經開始在我市交通系統實行。

下一步：敬請關注我市的人口學變化

雖然南帕薩迪納市已為本市當前現有的居民提供了全部可用資源和工具，但我們知道，本市的人口學現狀將來可能會發生變化。為此，交通部門將每年一次對LEP群體進行評估。評估結果將為交通局提供以下資訊：

- 人口學重大改變，包括其他尚未識別的群體開始需要LEP援助，或者目前已確定的LEP群體人數減少，不再需要交通局提供的LEP協助
- 最佳LEP實踐評估，其中包括事後評價
- 社區參與及外展服務的評估及最佳實踐

聯絡方式：

欲瞭解更多有關南帕薩迪納市公民權利合規手冊的資訊，請與交通局聯絡，電話號碼：626.403.7368。

