

Trung tâm dịch vụ thanh thiếu niên và người cao tuổi
Northside

Tên cơ quan

Chương trình Tiêu đề VI

Trung tâm dịch vụ thanh thiếu niên và người cao tuổi Northside

Ngày được phê duyệt bởi Trung tâm dịch vụ thanh thiếu niên và người cao tuổi Northside:

6/4/24

Mục lục

A. Đảm bảo Tiêu đề VI	2
B. Thông tin đại lý	3
C. Thông báo tới công chúng	5
D. Thủ tục nộp đơn khiếu nại theo Tiêu đề VI	7
E. Giám sát Khiếu nại, Điều tra, Kiện tụng và Ghi lại Bằng chứng của Nhân viên Cơ quan Đào tạo Tiêu đề VI	9
F. Kế hoạch tham gia của công chúng	11
G. Kế hoạch hỗ trợ ngôn ngữ	17
Northside Youth And Senior Service Center Limited Kế hoạch thành thạo tiếng Anh	17
Phân tích bốn yếu tố	17
Tổng chi phí ước tính hàng năm	23
Đào tạo nhân viên LEP	23
Giám sát và cập nhật Kế hoạch LEP	24
H. Cơ quan tư vấn	25
Lựa chọn A:	25
I. Hỗ trợ người nhận phụ	26
Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside không có bất kỳ người nhận phụ nào.	26
J. Giám sát người nhận phụ	27
K. Phân tích tính công bằng của cơ sở vật chất	28
L. Nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển tuyến cố định	29
M. Phụ lục	30
Tài liệu đính kèm 1: Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside MẪU KHIẾU NẠI VI/ADA MẪU KHIẾU NẠI	30

A. Đảm bảo Tiêu đề VI

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside đồng ý tuân thủ tất cả các điều khoản cấm phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia theo Tiêu đề VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964, đã được sửa đổi, 42 U.S.C. 200d và tiếp theo, và với các quy định của DOT Hoa Kỳ, "Không phân biệt đối xử trong các Chương trình Hỗ trợ Liên bang của Bộ Giao thông Vận tải – Thực thi Tiêu đề VI của Đạo luật Dân quyền," 49 CFR phần 21.

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside đảm bảo rằng không ai, theo quy định của luật dân quyền Liên bang và Tiểu bang, bị loại khỏi việc tham gia, bị từ chối các lợi ích hoặc bị phân biệt đối xử trong bất kỳ chương trình hoặc hoạt động nào. Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside đảm bảo hơn nữa mọi nỗ lực sẽ được thực hiện để đảm bảo không phân biệt đối xử trong tất cả các chương trình và hoạt động, cho dù các chương trình và hoạt động đó có được liên bang tài trợ hay không.

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside đáp ứng các mục tiêu của Thỏa thuận Tổng thể FTA chi phối tất cả các thực thể xin tài trợ FTA, bao gồm Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside và các nhà thầu bên thứ ba bằng cách thúc đẩy các hành động:

- A. Đảm bảo rằng mức độ và chất lượng dịch vụ vận chuyển được cung cấp bất kể chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia.
- B. Xác định và giải quyết, nếu thích hợp, những tác động bất lợi và cao không tương xứng của các chương trình và hoạt động đối với nhóm dân số thiểu số và nhóm dân số có thu nhập thấp.
- C. Thúc đẩy sự tham gia đầy đủ và công bằng của tất cả các nhóm dân cư theo Tiêu đề VI bị ảnh hưởng trong việc ra quyết định về giao thông vận tải.
- D. Ngăn chặn việc từ chối, giảm bớt hoặc trì hoãn các phúc lợi liên quan đến các chương trình và hoạt động mang lại lợi ích cho nhóm dân cư thiểu số hoặc nhóm dân cư có thu nhập thấp.
- E. Đảm bảo khả năng tiếp cận có ý nghĩa đối với các chương trình và hoạt động của những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP).

Đã ký: _____

Tiêu đề: **Trung tâm dịch vụ thanh thiếu niên và người cao tuổi Northside**

Ngày: Ngày 4 tháng 6 năm 2024

B. Thông tin đại lý

1. Nhiệm vụ của Trung tâm Phục vụ Thanh niên và Người cao tuổi Northside

Để cung cấp các nhu cầu cơ bản của thanh thiếu niên, người cao tuổi và gia đình ở Thành phố Bắc St. Louis.

2. Lịch sử (bao gồm cả năm bắt đầu)

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside ở St. Louis đã trở thành nền tảng của cộng đồng kể từ khi thành lập vào năm 1973. Ban đầu được thành lập để giải quyết nhu cầu của những nhóm dân cư chưa được phục vụ đầy đủ ở Bắc St. Louis, trung tâm đã phát triển qua nhiều năm để cung cấp dịch vụ rộng rãi khoảng dịch vụ. Chúng bao gồm các chương trình giáo dục dành cho thanh thiếu niên, các hoạt động giải trí, dịch vụ chăm sóc người cao tuổi và các sáng kiến tiếp cận cộng đồng. Sứ mệnh của trung tâm luôn tập trung vào việc nâng cao chất lượng cuộc sống cho cả thanh niên và người cao tuổi, thúc đẩy một môi trường hỗ trợ nơi các cá nhân có thể phát triển và xây dựng các kết nối cộng đồng bền chặt. Qua nhiều thập kỷ cống hiến và thích ứng, Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside vẫn là nguồn lực quan trọng đối với cư dân St. Louis.

3. Hồ sơ khu vực (dân số khu vực; dự báo tăng trưởng)

NSYSSC đã thu được dữ liệu thống kê từ Hội đồng Chính phủ Cửa ngõ Đông-Tây, tổ chức quy hoạch đô thị (MPO) cho vùng St. Louis, bao gồm chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, ngôn ngữ nói, mức thu nhập, tình trạng khuyết tật và giới tính của người dân. dân số trong phạm vi ranh giới công ty của nó. Thông tin này được cập nhật với dữ liệu điều tra dân số mới để đảm bảo NSYSSC cung cấp quyền truy cập vào các lợi ích, dịch vụ và thông tin cho tất cả các cá nhân, bao gồm cả những người có thu nhập thấp và dân tộc thiểu số. Bằng cách xem xét dữ liệu nhân khẩu học này, NSYSSC có thể xác định những thay đổi về dân số và điều chỉnh chiến lược để phục vụ các nhóm mới hoặc đang phát triển. Các chiến lược này có thể liên quan đến việc hợp tác với các tổ chức địa phương phục vụ nhóm nhân khẩu học mới nổi để đảm bảo những nhóm dân cư này được thông báo về các cuộc họp công cộng và có cơ hội tham gia vào quá trình lập kế hoạch.

4. Dân số phục vụ (so với dân số khu vực)

Vận chuyển Người cao tuổi và Người khuyết tật: Cung cấp dịch vụ xe van khắp Thành phố St. Louis, bao gồm 65,99 dặm vuông. Dịch vụ có sẵn từ Thứ Hai đến Thứ Sáu. Không có dịch vụ vào các ngày lễ Liên bang. Giờ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:30 sáng đến 4:00 chiều.

5. Khu vực dịch vụ (bao gồm bản đồ, với các tuyến đường được sử dụng)



6. Cơ cấu ban điều hành (bao gồm nhiệm kỳ)

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside được điều hành bởi một ban giám đốc gồm 12 thành viên. Các thành viên được bầu để phục vụ nhiệm kỳ 5 năm.

C. Thông báo tới công chúng

Thông báo cho Công chúng về Quyền theo Tiêu đề VI

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside được điều hành bởi một ban giám đốc gồm bảy thành viên. Các thành viên được bầu để phục vụ nhiệm kỳ 5 năm. Chúng tôi đăng thông báo Tiêu đề VI trên www.nsyssc.org của chúng tôi, tại các khu vực công cộng của cơ quan chúng tôi, trong phòng họp của chúng tôi và trên xe buýt và/hoặc phương tiện vận chuyển cho người khuyết tật của chúng tôi.

Nhấp hoặc nhấn vào đây để nhập văn bản Vận hành các chương trình và dịch vụ của mình mà không phân biệt chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia, phù hợp với Tiêu đề VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964.

Để biết thêm thông tin về chương trình Tiêu đề VI của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside cũng như các thủ tục nộp đơn khiếu nại, hãy liên hệ với Leon Threat theo số 314-531-4161; quản trị viên@nsyssc.com; hoặc ghé thăm văn phòng hành chính của chúng tôi tại 4120 Maffitt Ave., St. Louis, MO 63113. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.nsyssc.org.

Nếu bạn tin rằng mình đã bị Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia, bạn có thể nộp đơn khiếu nại Tiêu đề VI bằng cách điền, ký tên và gửi Mẫu Khiếu nại Tiêu đề VI của cơ quan.

Để có thêm thông tin về các quyền của bạn theo Tiêu đề VI, hãy liên hệ: Leon Threat, Giám đốc điều hành

Cách nộp đơn khiếu nại Tiêu đề VI/ADA với Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside:

1. Bản sao của Mẫu đơn Khiếu nại và Thủ tục Khiếu nại có thể được lấy bằng cách tải tài liệu xuống từ trang web của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside tại www.nsyssc.org và/hoặc bằng cách yêu cầu một bản sao từ Tiêu đề VI Liên hệ với Leon Threat, Giám đốc Điều hành tại 314-531-4161 orlthreat@nsyssc.com
2. Ngoài quy trình khiếu nại tại Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside, khiếu nại có thể được nộp trực tiếp đến Cơ quan Quản lý Vận tải Liên bang, Văn phòng Dân

quyền, Tòa nhà phía Đông, Tầng 5 – TCR 1200 New Jersey Ave., SE Washington, DC 20590 .

3. Khiếu nại phải được nộp trong vòng 180 ngày kể từ ngày xảy ra cáo buộc phân biệt đối xử và phải chứa càng nhiều thông tin chi tiết về cáo buộc phân biệt đối xử càng tốt.
4. Mẫu đơn phải được ký tên, ghi ngày tháng và bao gồm thông tin liên hệ của bạn.

Nếu cần thông tin bằng ngôn ngữ khác, hãy liên hệ với Leon Threat, Giám đốc điều hành tại 4120 Maffitt Ave., St. Louis, MO 63113 hoặc theo số 314-531-4161.

Thông báo này được đăng trên www.nsyssc.org tại các khu vực công cộng của cơ quan chúng tôi và trong các phương tiện vận chuyển công cộng hoặc vận tải dành cho người khuyết tật.

D. Thủ tục nộp đơn khiếu nại Tiêu đề VI

**Xem Tiêu đề
VIMẫu đơn
khiếu nại
PHỤ LỤC 1**

Nộp đơn Khiếu nại Tiêu đề VI

Thủ tục khiếu nại áp dụng cho những người thụ hưởng các chương trình, hoạt động và dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside.

QUYỀN NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI: Bất kỳ ai tin rằng họ đã bị Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside phân biệt đối xử dựa trên cơ sở chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia đều có thể nộp đơn khiếu nại Tiêu đề VI bằng cách điền và gửi Mẫu Khiếu nại Tiêu đề VI của cơ quan. Khiếu nại Tiêu đề VI phải được nhận bằng văn bản trong vòng 180 ngày kể từ ngày có khiếu nại bị cáo buộc phân biệt đối xử.

CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI: Thông tin về cách nộp đơn khiếu nại theo Tiêu đề VI được đăng trên trang web của cơ quan chúng tôi, www.nsyssc.org, tại các khu vực công cộng của cơ quan chúng tôi và trong các phương tiện vận chuyển hoặc phương tiện vận tải dành cho người khuyết tật.

Bạn có thể tải xuống Mẫu Khiếu nại Tiêu đề VI của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside tại www.nsyssc.org, hoặc yêu cầu một bản sao bằng cách viết thư tới 4120 Maffitt Ave., St. Louis, MO 63113. Thông tin về cách nộp đơn khiếu nại Tiêu đề VI cũng có thể có thể nhận được bằng cách gọi cho Leon Threat, Giám đốc điều hành theo số 314-531-4161.

Bạn có thể nộp đơn khiếu nại có chữ ký và ghi ngày tháng không quá 180 ngày kể từ ngày xảy ra vụ việc bị cáo buộc. Đơn khiếu nại nên bao gồm:

- Tên, địa chỉ và số điện thoại của bạn.
- Thông tin cụ thể, chi tiết (như thế nào, tại sao và khi nào) về hành vi bị cáo buộc là phân biệt đối xử.

Bất kỳ thông tin liên quan nào khác, bao gồm tên của bất kỳ người nào, nếu biết, cơ quan này nên liên hệ để làm rõ các cáo buộc.

Vui lòng gửi mẫu đơn khiếu nại của bạn đến Leon Threat, Giám đốc Điều hành, Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside, 4120 Maffitt Ave., St. Louis, MO 63113.

CHẤP NHẬN KHIẾU NẠI: Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside sẽ xử lý các khiếu nại đã hoàn tất. Sau khi nhận được Mẫu Khiếu nại Tiêu đề VI đã điền đầy đủ, Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside sẽ xem xét đơn đó để xác định xem Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside có thẩm quyền hay không. Người khiếu nại sẽ nhận được thư xác nhận cho biết liệu khiếu nại có được Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside điều tra hay không.

ĐIỀU TRA: Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside thường sẽ hoàn tất một cuộc điều tra trong vòng 90 ngày kể từ ngày nhận được mẫu đơn khiếu nại đã điền đầy đủ. Nếu cần thêm thông tin để giải quyết vụ việc, Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside có thể liên hệ với người khiếu nại. Trừ khi Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside quy định một khoảng thời gian dài hơn, người khiếu nại sẽ có mười (10) ngày kể từ ngày gửi thư để gửi thông tin được yêu cầu đến điều tra viên của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside được chỉ định phụ trách vụ việc.

Nếu thông tin được yêu cầu không được nhận trong khoảng thời gian đó, trường hợp sẽ bị đóng. Ngoài ra, một vụ việc có thể bị đóng lại về mặt hành chính nếu người khiếu nại không còn muốn theo đuổi vụ việc nữa.

THƯ KẾT THÚC HOẶC PHÁT HIỆN: Sau khi điều tra viên Tiêu đề VI xem xét khiếu nại, điều tra viên Tiêu đề VI sẽ gửi một trong hai lá thư cho người khiếu nại: thư kết thúc hoặc thư phát hiện (LOF).

- Thư kết thúc tóm tắt các cáo buộc và tuyên bố rằng không có vi phạm Tiêu đề VI và vụ việc sẽ được đóng lại.

- Thư Điều tra (LOF) tóm tắt các cáo buộc và các cuộc phỏng vấn liên quan đến vụ việc bị cáo buộc và giải thích liệu có bất kỳ biện pháp kỷ luật, đào tạo bổ sung nào cho nhân viên hoặc hành động khác sẽ xảy ra hay không.

Nếu người khiếu nại không đồng ý với quyết định của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside, người khiếu nại có thể yêu cầu xem xét lại bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản cho điều tra viên Tiêu đề VI trong vòng bảy (7) ngày sau ngày nhận được thư đóng cửa hoặc thư phát hiện, nêu rõ cụ thể làm cơ sở cho việc xem xét lại. Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside sẽ thông báo cho người khiếu nại về quyết định chấp nhận hoặc từ chối yêu cầu xem xét lại trong vòng mười (10) ngày. Trong trường hợp được xem xét lại, Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside sẽ gửi thư xác nhận cho người khiếu nại sau khi hoàn thành việc xem xét lại.

-Thư xác định đối với các trường hợp được xem xét lại tóm tắt các cáo buộc, phát hiện ban đầu, cơ sở để xem xét lại, kết quả cuối cùng và (các) hành động khắc phục nào là hành động kỷ luật cần thiết, đào tạo bổ sung cho nhân viên hoặc hành động khác sẽ xảy ra.

Một người cũng có thể nộp đơn khiếu nại trực tiếp với Cơ quan Quản lý Vận tải Liên bang, tại Văn phòng Dân quyền FTA, Tòa nhà phía Đông, Tầng 5 - TCR 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside sẽ thông báo cho Bộ Giao thông Vận tải Missouri về tất cả các khiếu nại Phân biệt đối xử trong vòng 72 giờ bằng cách liên hệ với Điều phối viên Tiêu đề VI của MoDOT qua đường dây chính về Dân quyền Bên ngoài theo số (573) 526-2978; hoặc qua e-mail tại TitleVI@modot.mo.gov.

Nếu cần thông tin bằng ngôn ngữ khác, hãy liên hệ với Leon Threat, Giám đốc Điều hành tại Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside, 4120 Maffitt Ave., St. Louis, MO 63113, hoặc theo số 314-531-4161

D. Giám sát các khiếu nại, điều tra, kiện tụng theo Tiêu đề VI và ghi lại bằng chứng của nhân viên Cơ quan Đào tạo về Tiêu đề VI

Lập hồ sơ Khiếu nại/Điều tra theo Tiêu đề VI

Tất cả các khiếu nại về Tiêu đề VI sẽ được nhập và theo dõi trong nhật ký khiếu nại của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside. Các cuộc điều tra tích cực sẽ được theo dõi để có phản hồi

kịp thời từ phía tất cả các bên. Điều phối viên Tiêu đề VI của cơ quan sẽ duy trì nhật ký.

Trong kỳ báo cáo, Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside đã có 0 Khiếu nại Tiêu đề VI.

Nhật ký Khiếu nại Tiêu đề VI của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside

Ngày nộp đơn khiếu nại	Người khiếu nại	Cơ sở khiếu nại R-C-NO	Tóm tắt cáo buộc	Trạng thái khiếu nại đang chờ xử lý	Hành động	Thư kết thúc (CL)	Thư tìm kiếm (LOF)	Ngày CL hoặc LOF

Ngày nộp khiếu nại Người khiếu nại Cơ sở khiếu nại R-C-NO Tóm tắt cáo buộc Tình trạng khiếu nại đang chờ giải quyết Hành động được thực hiện Thư kết thúc (CL) Thư phát hiện (LOF) Ngày CL hoặc LOF

Ghi lại bằng chứng về việc đào tạo Tiêu đề VI của nhân viên Cơ quan

Nhân viên của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside được đào tạo về Tiêu đề VI và cơ quan có thể trả lời khẳng định cho tất cả các câu hỏi sau:

1. Nhân viên mới có nhận thức được trách nhiệm của Tiêu đề VI liên quan đến nhiệm vụ cụ thể của họ không?

2. Nhân viên mới có nhận được thông tin này qua buổi định hướng nhân viên không?
3. Thông tin Tiêu đề VI có được cung cấp cho tất cả nhân viên không?
4. Thông tin Tiêu đề VI có được hiển thị nổi bật trong cơ quan và trên bất kỳ tài liệu chương trình nào được phân phối khi cần thiết không?

Chương trình đào tạo Tiêu đề VI sau đây sẽ được cung cấp cho nhân viên của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside:

1. Thông tin về Tiêu đề VI chẳng hạn như các yêu cầu của Tiêu đề VI, các biện pháp bảo vệ được cung cấp và các nghĩa vụ của Trung tâm Dịch vụ Người cao niên và Thanh niên Northside theo Tiêu đề VI.
2. Thông tin liên quan đến thông tin và tài liệu chương trình Tiêu đề VI được hiển thị chẳng hạn như Thông báo Không phân biệt đối xử Tiêu đề VI cho công chúng.
3. Thông tin về Thủ tục Khiếu nại Tiêu đề VI của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside, Mẫu Khiếu nại Tiêu đề VI và quy trình điều tra khiếu nại.
4. Thông tin về các nỗ lực tiếp cận cộng đồng của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside từ Kế hoạch Tham gia của Công chúng và các nỗ lực của cơ quan nhằm thu hút các nhóm dân cư thiểu số và LEP.

Nhấp hoặc nhấn vào đây để nhập văn bản. sẽ xác định những nhân viên có khả năng gặp phải thường xuyên hoặc tiếp xúc thường xuyên với các thành viên của công chúng và/hoặc khách hàng, cũng như người giám sát của họ và tất cả nhân viên quản lý. Nhấp hoặc nhấn vào đây để nhập văn bản. Sẽ bao gồm khóa đào tạo Tiêu đề VI như một phần định hướng cho nhân viên mới. Các nhân viên hiện tại, đặc biệt là những người thường xuyên tiếp xúc với công chúng và/hoặc khách hàng, sẽ tham gia các khóa đào tạo lại hoặc đào tạo mới để cập nhật các trách nhiệm trong Tiêu đề VI của họ trên cơ sở [Nhập Tần suất].

Khóa đào tạo Tiêu đề VI sẽ được thực hiện cùng với đào tạo về Kế hoạch hỗ trợ ngôn ngữ của Trung tâm dịch vụ người cao tuổi và thanh thiếu niên Northside và bản tóm tắt các trách nhiệm LEP của cơ quan như được thảo luận trong Phần G. "Kế hoạch hỗ trợ ngôn ngữ" sau này.

F. Kế hoạch tham gia của công chúng

Mục tiêu

Mục tiêu của Kế hoạch tham gia của công chúng là thu hút sự tham gia đáng kể và liên tục từ những người sử dụng đại lý và khách hàng, bởi tất cả các đối tượng đã được xác định, vào quá trình tham gia của công chúng và tư nhân đối với các nỗ lực tiếp cận của đại lý lớn. Kế hoạch Gắn kết Công chúng mô tả các chiến lược, thủ tục chủ động và kết quả mong muốn làm nền tảng cho các hoạt động tham gia công cộng và tư nhân của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside.

Mục tiêu

- Để hiểu nhân khẩu học của khu vực dịch vụ và xác định những ngôn ngữ không phải tiếng Anh và các rào cản văn hóa khác tồn tại đối với sự tham gia của hành khách và khách hàng của cơ quan vận chuyển.
- Cung cấp thông báo chung về các cuộc họp và diễn đàn để lấy ý kiến đóng góp từ hành khách và khách hàng của cơ quan vận chuyển, theo cách dễ hiểu đối với tất cả các nhóm dân cư được phục vụ.
- Tổ chức các cuộc họp dành cho hành khách và khách hàng vận chuyển của cơ quan tại những địa điểm mà tất cả các bên liên quan trong khu vực có thể tiếp cận, bao gồm nhưng không giới hạn ở nhóm dân cư thiểu số và thu nhập thấp.
- Để cung cấp các phương pháp liên lạc và thông tin hai chiều cũng như ý kiến đóng góp từ những hành khách và khách hàng vận chuyển của cơ quan ít có khả năng tham dự các cuộc họp.
- Truyền tải thông tin dưới nhiều hình thức khác nhau tới tất cả các nhóm bên liên quan chính.

Xác định các bên liên quan

Các bên liên quan là những người bị ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp bởi nỗ lực tiếp cận cộng đồng, hệ thống hoặc kế hoạch dịch vụ hoặc các đề xuất của kế hoạch đó. Các bên liên quan bao gồm nhưng không giới hạn ở những điều sau:

- Hội đồng quản trị – Hội đồng quản trị của cơ quan. Vai trò của Hội đồng là thiết lập chính sách và định hướng pháp lý cho cơ quan. Hội đồng xác định sứ mệnh của cơ quan, thiết lập các mục tiêu và phê duyệt ngân sách để hoàn thành các mục tiêu.
- Cơ quan Tư vấn – cơ quan tư vấn không được bầu chọn xem xét các hoạt động hiện tại và đề xuất của cơ quan, đồng thời được khuyến khích tích cực tham gia vào quá trình tham gia của công chúng của cơ quan. Các cơ quan tư vấn cung cấp cái nhìn sâu sắc và phản hồi cho cơ quan.
- Đại lý hành khách và khách hàng của Transit
- Dân số thiểu số và thu nhập thấp, bao gồm cả những người có trình độ tiếng Anh hạn chế.
- Các khu vực pháp lý địa phương và các bên liên quan khác của chính phủ
- Các doanh nghiệp và tổ chức tư nhân
- Nhà tuyển dụng
- Đại lý đối tác

Các yếu tố của Kế hoạch Tham gia của Công chúng

Cần thiết lập một kế hoạch tham gia của cộng đồng bao gồm kế hoạch tiếp cận cộng đồng để thu hút các nhóm dân số thiểu số và có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP).

Các yếu tố của Kế hoạch tham gia của công chúng bao gồm:

1. Thông báo

Một. Thông báo chính thức về ý định tạo cơ hội cho hành khách và khách hàng của cơ quan vận chuyển tham gia vào quá trình phát triển kế hoạch tham gia, bao gồm việc tham gia vào các cuộc họp Hội đồng/Hội đồng mở và các ủy ban cố vấn.

2. Quá trình tham gia/Nỗ lực tiếp cận

- Một. Nha mở
- b. diễn đàn ký sĩ
- c. Tiếp cận người lái
- d. Nhóm tập trung
- đ. Khảo sát
- f. Dịch vụ dành cho Người khuyết tật (Thông báo về cơ hội tham gia và cam kết dành cho hành khách và khách hàng của cơ quan vận chuyển bao gồm thông tin liên hệ của những người cần những dịch vụ này hoặc những tiện nghi đặc biệt khác.)

Các sự kiện như cuộc họp công cộng và/hoặc buổi khai trương được tổ chức tại trường học, nhà thờ, thư viện và các địa điểm phi lợi nhuận khác mà phương tiện công cộng có thể dễ dàng tiếp cận và tuân thủ Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ.

3. Ý kiến của Đại lý hoặc Khách hàng

- Một. Thời gian bình luận được sử dụng để thu hút ý kiến xung quanh sự thay đổi hệ thống hoặc dịch vụ của đại lý.
- b. Ý kiến từ Người sử dụng Đại lý hoặc Khách hàng được chấp nhận thông qua các phương tiện khác nhau sau:
- Tôi. Địa chỉ email chuyên dụng tại lthreat@nsysssc.com.
- ii. Trang web tại www.nsyssc.com.
- iii. Thư thông thường tại admin@nsysssc.com.
- iv. Các biểu mẫu sử dụng công cụ khảo sát để biên soạn Công cụ Vận tải.
- v. Gọi điện thoại đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng theo số 314-531-4161.

4. Phản hồi ý kiến đóng góp của Đại lý hoặc Khách hàng

Tất cả ý kiến từ người sử dụng Đại lý hoặc khách hàng đều được cung cấp cho Ban Giám đốc trước khi đưa ra quyết định. Một báo cáo tóm tắt có sẵn công khai được biên soạn, bao gồm tất cả các nhận xét riêng lẻ.

Các phương pháp tiếp cận tốt nhất theo Tiêu đề VI

Các sự kiện như cuộc họp công cộng và/hoặc buổi khai trương được tổ chức tại trường học, nhà thờ, thư viện và các địa điểm phi lợi nhuận khác mà phương tiện công cộng có thể dễ dàng tiếp cận và tuân thủ Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ. đảm bảo tất cả các chiến lược tiếp cận, nỗ lực liên lạc và tham gia đều tuân thủ Tiêu đề VI. Các sự kiện như các cuộc họp công cộng và/hoặc buổi khai trương được tổ chức tại trường học, nhà thờ, thư viện và các địa điểm phi lợi nhuận khác mà phương tiện giao thông công cộng có thể dễ dàng tiếp cận và tuân thủ Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ. quá trình tham gia và nỗ lực phối hợp để lôi kéo các thành viên của tất cả các nhóm xã hội, kinh tế và dân tộc vào quá trình tham gia. Phù hợp với các chiến thuật giao tiếp được đề cập ở trên, Các sự kiện như cuộc họp công cộng và/hoặc buổi mở cửa được tổ chức tại các trường học, nhà thờ, thư viện và các địa điểm phi lợi nhuận khác mà phương tiện công cộng có thể dễ dàng tiếp

cận và tuân thủ Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ. cung cấp những điều sau đây:

Một. Tiêu đề VI Thông báo không phân biệt đối xử tới công chúng được đăng ở các địa điểm sau:

Một. www.nsyssc.org;

b. Các khu vực công cộng của văn phòng cơ quan như khu vực lễ tân, phòng ăn;

c. Trong các phương tiện vận tải quá cảnh hoặc vận tải dành cho người khuyết tật;

b. Tài liệu truyền thông của cơ quan bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh (tuân theo các thông số của Cảng An toàn).

c. Dịch vụ dành cho người có trình độ tiếng Anh hạn chế. Sau khi được thông báo trước, người phiên dịch có thể được cung cấp.

Các phương pháp hay nhất bổ sung bao gồm:

Một. Việc phân phối các tài liệu và thông tin của cơ quan như tài liệu quảng cáo, bản tin, tờ rơi, thông tin tiếp cận và tuyển dụng.

b. Thông báo công khai được quảng cáo thông qua báo chí, tờ rơi hoặc các trang truyền thông xã hội.

c. Hợp tác với các cơ quan địa phương như Cơ quan Người cao tuổi Khu vực Saint Louis, nhà thờ và/hoặc các tổ chức dựa vào cộng đồng để quảng cáo các dịch vụ được cung cấp,

d. Đã thêm nội dung công khai vào trang web của cơ quan để thông báo về những thay đổi trong lịch trình và/hoặc các hoạt động tiếp cận cộng đồng www.nsyssc.com

đ. Nội dung công khai được thêm vào phương tiện truyền thông xã hội của đại lý để thông báo về những thay đổi trong lịch trình và/hoặc các hoạt động tiếp cận FB/nsyssc

f. Mẫu bình luận

g. Sử dụng các mối liên lạc cộng đồng Giám đốc Trung tâm cấp cao.

Chương trình Tiêu đề VI 2022 – 2024 Sự tham gia của công chúng

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside đã tiến hành Quy trình Tham gia của Công chúng cho Chương trình Tiêu đề VI 2022-2024. Quá trình này bao gồm các Cuộc họp Cộng đồng để tìm kiếm ý kiến đóng góp, cung cấp kiến thức và nêu bật các thành phần chính của Kế hoạch Tiêu đề VI. Tài liệu đã được tạo ra để giải thích các chính sách Tiêu đề VI cũng như cung cấp giáo dục về cách chúng liên quan đến các nhóm dân tộc thiểu số.

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside đã cung cấp các thông tin tóm tắt cho Hội đồng Quản trị và Cơ quan Tư vấn.

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside đã tiến hành thời gian lấy ý kiến công chúng kéo dài 30 ngày để tạo cơ hội phản hồi về Chương trình Tiêu đề VI 2022-2024.

Ý kiến được chấp nhận trong thời gian tiếp cận công chúng thông qua:

- Một. E-mail
- b. Thư
- c. Điện thoại
- d. Mặt đối mặt
- đ. Công cụ khảo sát (tùy chọn đại lý)

Tóm tắt ba năm về nỗ lực tiếp cận cộng đồng

I. Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside đã thực hiện các nỗ lực tiếp cận cộng chúng sau đây trong vòng ba năm dương lịch vừa qua:

Thông tin và thông báo công khai:

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside đã xuất bản các thông báo, tài liệu quảng cáo, đề xuất hoặc chương trình, bao gồm cách công chúng có thể lấy thông tin và đưa ra nhận xét, địa điểm diễn ra các cuộc họp và thông tin áp dụng khác. Các thông báo lấy ý kiến công chúng được đăng trước 30 ngày để công chúng có thời gian xem xét các đề xuất và đưa ra ý kiến. Thông báo được quảng cáo bao gồm thông tin liên hệ của bất kỳ cá nhân nào có nhu cầu đặc biệt hoặc cần hỗ trợ đặc biệt.

Các phương pháp thông báo bao gồm:

- Thông cáo báo chí cho phương tiện truyền thông địa phương
- Bản tin khách hàng (email)
- Liên kết trang web và bài viết
- Quảng cáo trên xe tải
- In tờ rơi và tài liệu quảng cáo
- Dịch vụ dịch thuật tiếng Tây Ban Nha và các tài liệu đã dịch bao gồm bản đồ khu vực dịch vụ, khảo sát khách hàng và các biểu mẫu như thông tin thông báo Tiêu đề VI
- Quảng cáo trên báo xem xét các ấn phẩm phục vụ người dân LEP và dân tộc thiểu số
- Truyền thông xã hội, bao gồm Facebook, Twitter và Instagram

II. Địa điểm họp:

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside tiếp tục cung cấp các địa điểm họp công cộng có lối đi thuận tiện tới phương tiện công cộng và nằm ở trung tâm để bất kỳ ai trong khu vực dịch vụ phương tiện công cộng của trung tâm đều có thể tham dự các cuộc họp và nhận thông tin về bất kỳ chương trình và hoạt động nào có thể tác động đến họ, đặc biệt là LEP và quần thể thiểu số. Các cuộc họp được tổ chức vào những thời điểm khác nhau trong ngày để dễ dàng tiếp cận hơn. Tất cả các địa điểm họp công cộng đều có thể tiếp cận được đối với người khuyết tật. Nếu được thông báo năm (5) ngày làm

việc trước cuộc họp, thông dịch viên ngôn ngữ hoặc phiên điều trần sẽ được cung cấp.

III. Diễn đàn họp công cộng:

Về các vấn đề quan trọng như thay đổi dịch vụ vận chuyển, Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside sẽ tiến hành các cuộc họp công khai với khách hàng sử dụng dịch vụ vận tải. Trung tâm sẽ chuẩn bị các đề xuất đủ chi tiết và cung cấp trước các cuộc họp cho các cá nhân quan tâm. Nếu đề xuất liên quan đến thay đổi dịch vụ, bản đồ sẽ được cung cấp. Northside sẽ thu thập ý kiến (bằng miệng và bằng văn bản) và có sẵn bảng đăng nhập. Nếu không có người tham dự, nhân viên sẽ đợi 10 phút, thông báo lý do họp, thông báo không có người tham dự và kết thúc cuộc họp.

IV. Trang web:

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside cung cấp thông tin về dịch vụ vận chuyển trên các trang web được chỉ định: www.nsyssc.com

V. Sự kiện cộng đồng:

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside tham gia vào các sự kiện cộng đồng và cung cấp thông tin và/hoặc các câu hỏi thực tế liên quan đến các chương trình và hoạt động.

VI. Tiếp cận các nhóm cộng đồng:

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside có các nhân viên, theo yêu cầu và sẵn sàng, để nói chuyện với các tổ chức dựa trên đức tin, các trường cao đẳng, đại học, Khu Hội đồng, cộng đồng khu phố và các nhóm cộng đồng khác.

F. Kế hoạch hỗ trợ ngôn ngữ

Trung tâm Dịch vụ người cao tuổi và thanh thiếu niên Northside Kế hoạch thành thạo tiếng Anh hạn chế

Kế hoạch Trình độ Thông thạo Tiếng Anh (LEP) hạn chế này đã được chuẩn bị để giải quyết các trách nhiệm của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside với tư cách là người nhận hỗ trợ tài chính của liên bang vì chúng liên quan đến nhu cầu của những cá nhân có kỹ năng ngôn ngữ hạn chế. Kế hoạch đã được chuẩn bị theo Tiêu đề VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964; Thông tư Quản lý Vận tải Liên bang 4702.1B, ngày 1 tháng 10 năm 2012, nêu rõ mức độ và chất lượng dịch vụ vận chuyển được cung cấp bất kể chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia.

Sắc lệnh 13166, có tiêu đề "Cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế"

Sự thành thạo," chỉ ra rằng cách đối xử khác biệt dựa trên việc một người không có khả năng nói, đọc, viết hoặc hiểu tiếng Anh là một kiểu phân biệt đối xử về nguồn gốc quốc gia. Nó chỉ đạo mỗi cơ quan liên bang công bố hướng dẫn cho những người nhận tương ứng làm rõ nghĩa vụ của họ nhằm đảm bảo rằng sự phân biệt đối xử đó không diễn ra. Lệnh này áp dụng cho tất cả các cơ quan tiểu bang và địa phương nhận quỹ liên bang.

Mô tả Khu vực Dịch vụ: Thành phố Bắc St. Louis là nơi có dân số chủ yếu là người Mỹ gốc Phi với nhiều thành phần và lứa tuổi khác nhau, bao gồm các cá nhân có nguồn gốc kinh tế xã hội khác nhau. Nhiều người đã sống ở khu vực này trong nhiều thập kỷ, chứng kiến và đóng góp vào lịch sử và sự phát triển phong phú của nơi này. Họ thường phải đối mặt với những thách thức liên quan đến khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe, ổn định tài chính và sự cô lập với xã hội.

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside đã phát triển Kế hoạch LEP này để giúp xác định các bước hợp lý nhằm cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế, những người mong muốn tìm kiếm khả năng tiếp cận có ý nghĩa với các dịch vụ do Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside cung cấp. Quyền tiếp cận có ý nghĩa là hỗ trợ ngôn ngữ mang lại kết quả giao tiếp chính xác, kịp thời và hiệu quả miễn phí cho cá nhân LEP. Như được định nghĩa trong Sắc lệnh 13166, người LEP là những người không nói tiếng Anh như ngôn ngữ chính của họ và có khả năng đọc, nói, viết hoặc hiểu tiếng Anh hạn chế. Kế hoạch này

phác thảo cách xác định một người có thể cần hỗ trợ ngôn ngữ và cách thức hỗ trợ có thể được cung cấp.

Để chuẩn bị kế hoạch này, Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside đã tiến hành **phân tích LEP bốn yếu tố**, xem xét các yếu tố sau:

Phân tích bốn yếu tố

1. Số lượng và tỷ lệ người LEP đủ điều kiện được phục vụ hoặc có khả năng gặp phải trong khu vực dịch vụ:

Phần lớn những người trong khu vực dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside đều thông thạo tiếng Anh. Dựa trên dữ liệu Khảo sát cộng đồng người Mỹ 5 năm năm 2021, [3,59%] dân số từ 5 tuổi trở lên nói tiếng Anh "kém hơn rất nhiều" – một định nghĩa về trình độ tiếng Anh hạn chế.

Dựa trên dữ liệu Khảo sát cộng đồng người Mỹ 5 năm năm 2021 cho Bảng C16001 dành cho khu vực dịch vụ của Trung tâm dịch vụ người cao tuổi và thanh thiếu niên Northside bao gồm Thành phố St. Louis, 257.266 người Chỉ nói tiếng Anh hoặc 90,48% Chỉ nói tiếng Anh trong tổng dân số 5 tuổi trở lên trong số 284.333 Tổng dân số chỉ nói tiếng Anh. Tổng cộng có 10.195 người nói tiếng Anh "kém rất tốt" hoặc 3,59% nói tiếng Anh "kém hơn rất tốt" trong tổng dân số nói tiếng Anh "kém hơn rất tốt" – một định nghĩa về Trình độ tiếng Anh hạn chế.

Trong nhóm Ngôn ngữ LEP nói tiếng Anh "kém rất tốt", tiếng Tây Ban Nha có dân số cao nhất với 2.626 hoặc 0,92%, tiếng Việt có dân số cao thứ hai với 1.479 hoặc 0,52% và các ngôn ngữ Ấn-Âu khác có dân số thứ ba. dân số cao nhất là 1.208 hoặc 0,42%. Hiện tại, không có nhóm ngôn ngữ LEP nào đáp ứng ngưỡng Cảnh An toàn. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ nỗ lực đáp ứng một cách hợp lý mọi yêu cầu tiếp cận ngôn ngữ phát sinh.

Dân số LEP trong Khu vực Dịch vụ của [Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside]					
Ngôn ngữ nói tại nhà của người dân từ 5 tuổi trở lên					
Nguồn: [2021]: Bảng chi tiết ước tính 5 năm của ACS, Cục điều tra dân số Hoa Kỳ, Bảng C16001					
Dân số từ 5 tuổi trở lên phân theo ngôn ngữ nói ở nhà và khả năng nói tiếng Anh	[Thành phố St. Louis]	[Nhập tên khu vực dịch vụ 2]	[Nhập tên khu vực dịch vụ 3]	Tổng khu vực dịch vụ	Tỷ lệ phần trăm tổng dân số từ 5 tuổi trở lên
Tổng dân số từ 5 tuổi trở lên	284,339			284,339	100.00%
Chỉ nói tiếng Anh	257,266			257,266	90.48%
Tổng số Nói tiếng Anh "chưa tốt lắm"	9,738	0	0	9,738	3.42%
người Tây Ban Nha					
Nói tiếng Anh "kém hơn rất nhiều"	2,626			2,626	0.92%
Tiếng Pháp, tiếng Haiti hoặc tiếng Cajun					
Nói tiếng Anh "kém hơn rất nhiều"	484			484	0.17%
Tiếng Đức hoặc các ngôn ngữ Tây Đức khác					
Nói tiếng Anh "kém hơn rất	20			20	0.01%

nhiều”					
Russian, Polish, or other Slavic languages					
Nói tiếng Anh “kém hơn rất nhiều”	798			798	0.28%
Other Indo-European languages					
Nói tiếng Anh “kém hơn rất nhiều”	1,208			1,208	0.42%
Hàn Quốc					
Nói tiếng Anh “kém hơn rất nhiều”	137			137	0.05%
Tiếng Trung (bao gồm tiếng Quan Thoại, tiếng Quảng Đông)					
Nói tiếng Anh “kém hơn rất nhiều”	559			559	0.20%
Vietnamese					
Nói tiếng Anh “kém hơn rất nhiều”	1,479			1,479	0.52%
Tagalog (bao gồm tiếng Philipin)					

Nói tiếng Anh "kém hơn rất nhiều"	229			229	0.08%
Các ngôn ngữ khác ở Châu Á và Đảo Thái Bình Dương					
Nói tiếng Anh "kém hơn rất nhiều"	518			518	0.18%
tiếng Ả Rập					
Nói tiếng Anh "kém hơn rất nhiều"	593			593	0.21%
Ngôn ngữ khác và không xác định					
Nói tiếng Anh "kém hơn rất nhiều"	1,087			1,087	0.38%

2. Tần suất liên hệ của những người LEP với các dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside:

Nhân viên của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside đã xem xét tần suất mà nhân viên văn phòng, người điều phối và tài xế có hoặc có thể tiếp xúc với những người LEP. Cho đến nay, Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside trung bình có 0 mỗi tháng cho một thông dịch viên. Trung tâm Dịch vụ Người cao niên và Thanh niên Northside trung bình có 560 cuộc gọi điện thoại mỗi tháng.

Mẫu khảo sát nhân viên LEP

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside đang nghiên cứu nhu cầu hỗ trợ ngôn ngữ của hành khách để chúng tôi có thể giao tiếp với họ tốt hơn nếu cần.

1. Bạn có thường xuyên tiếp xúc với những hành khách không nói được tiếng Anh hoặc khó hiểu bạn khi bạn nói tiếng Anh với họ không?

HÀNG NGÀY HÀNG TUẦN HÀNG THÁNG ÍT HƠN HÀNG THÁNG

2. Những hành khách này nói ngôn ngữ gì?

3. Bạn hiểu hoặc nói được ngôn ngữ nào (ngoài tiếng Anh)?

4. Bạn có sẵn sàng làm phiên dịch viên khi cần thiết không?

Tần suất tiếp xúc với người LEP	
Tính thường xuyên	Ngôn ngữ được sử dụng bởi người LEP
Hàng ngày	0
Hàng tuần	0
Hàng tháng	0
Ít thường xuyên hơn hàng tháng	0

Nhật ký yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ

<u>N</u> <u>g</u> <u>à</u> <u>y</u>	Ngôn ngữ được nói bởi cá nhân (Nếu có sẵn)	<u>T</u> <u>ê</u> <u>n</u>	<u>S</u> <u>ố</u> <u>đ</u> <u>i</u> <u>ệ</u> <u>n</u> <u>t</u> <u>h</u> <u>o</u> <u>ạ</u> <u>i</u> <u>h</u> <u>o</u> <u>ặ</u> <u>c</u> <u>E</u> <u>m</u> <u>a</u> <u>i</u> <u>l</u> <u>(</u> <u>N</u> <u>é</u> <u>u</u> <u> </u> <u>c</u> <u>ó</u> <u> </u> <u>s</u> <u>ắ</u> <u>n</u> <u>)</u>	<u>D</u> <u>i</u> <u>c</u> <u>h</u> <u>v</u> <u>u</u> <u>)</u> <u>Y</u> <u>ê</u> <u>u</u> <u>c</u> <u>ầ</u> <u>u</u>	<u>T</u> <u>h</u> <u>à</u> <u>n</u> <u>h</u> <u>o</u> <u>à</u> <u>n</u> <u>h</u> <u>o</u> <u>à</u> <u>n</u> <u>đ</u> <u>o</u> <u>i</u> <u>ng</u> <u>ữ</u> <u>n</u> <u>h</u> <u>à</u> <u>n</u> <u>vi</u> <u>ên</u> <u>C</u> <u>u</u> <u>n</u> <u>g</u> <u>c</u> <u>á</u> <u>p</u> <u>vi</u> <u>ên</u> <u>t</u> <u>r</u> <u>ợ</u>	<u>N</u> <u>o</u> <u>t</u> <u>e</u> <u>s</u> <u>a</u> <u>n</u> <u>d</u> <u>F</u> <u>o</u> <u>l</u> <u>l</u> <u>o</u> <u>w</u> <u>-</u> <u>U</u> <u>p</u>

3. Tầm quan trọng của các chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ do Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside cung cấp cho những người LEP:

Trong số các dịch vụ, lợi ích và hoạt động do Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside cung cấp, những dịch vụ mà người LEP thường gặp nhất hoặc có thể gặp phải là Bữa ăn trên Bánh xe,

Phương tiện di chuyển dành cho người cao tuổi và Bữa ăn tập thể. Trong số đó, Northside Youth And Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi đã xác định điều quan trọng nhất là các hoạt động tiếp cận cộng đồng, được tóm tắt trong Kế hoạch Gắn kết Công chúng Tiêu đề VI của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside, bao gồm các sự kiện như các cuộc họp cộng đồng và/hoặc buổi họp mặt công khai được tổ chức tại các trường học, nhà thờ, thư viện và các tổ chức phi chính phủ khác. địa điểm lợi nhuận và bao gồm hoạt động tiếp cận cụ thể với những người LEP để hiểu rõ nhu cầu của cộng đồng LEP và cách thức giải quyết các nhu cầu.

Khảo sát LEP của tổ chức bên ngoài

Tổ chức: _____

1. Bạn đang gặp phải những nhu cầu hỗ trợ ngôn ngữ nào?
2. Những người có nhu cầu hỗ trợ ngôn ngữ sử dụng ngôn ngữ nào?
3. Bạn đang thực hiện những nỗ lực hỗ trợ ngôn ngữ nào để hỗ trợ những người có nhu cầu hỗ trợ ngôn ngữ?
4. Khi cần thiết, chúng tôi có thể sử dụng các dịch vụ này không?

4. Các nguồn lực sẵn có cho Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside và tổng chi phí để cung cấp hỗ trợ LEP:

Các chiến lược thu hút những cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế bao gồm:

1. Thẻ nhận dạng ngôn ngữ và/hoặc thẻ "tôi nói"
2. Nhân viên song ngữ (sẵn sàng và có trình độ)
3. Dòng giới thiệu trên các tài liệu quan trọng thông báo cho người LEP về tính sẵn có của bản dịch theo yêu cầu và cách lấy chúng.
4. Công nghệ dịch tự động (như Google Translate)
5. Trong phạm vi khả thi, hãy bố trí nhân viên song ngữ cho các sự kiện cộng đồng, các buổi điều trần công khai và các cuộc họp Hội đồng quản trị cũng như trên đường dây điện thoại dịch vụ khách hàng.
- 6.

Dựa trên phân tích nhân khẩu học của chúng tôi (Yếu tố 1) Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside đã xác định rằng không có (các) nhóm ngôn ngữ nào trong khu vực dịch vụ của mình đáp ứng ngưỡng Cảnh An toàn yêu cầu phải dịch "tài liệu quan trọng" bằng văn bản theo (các) nhóm ngôn ngữ. Nếu Yếu tố 1 trong phân tích

Bốn Yếu tố chỉ ra rằng trong tương lai một nhóm LEP đạt đến ngưỡng an toàn, Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside sẽ đánh giá các tài liệu quan trọng của nhóm và cung cấp bản dịch.

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside sẽ cung cấp hỗ trợ và chỉ dẫn cho những người LEP theo yêu cầu.

Tổng chi phí:

1. Dịch vụ dịch thuật

- **Dịch tài liệu ban đầu:**

- ❖ Dịch tài liệu quảng cáo chương trình, mẫu đăng ký, mẫu chấp thuận và các tài liệu cần thiết khác sang nhiều ngôn ngữ.
- ❖ **Chi phí ước tính:** \$1,000 - \$3,000 (tùy thuộc vào số lượng tài liệu và ngôn ngữ).

- **Nhu cầu dịch thuật liên tục:**

- ❖ Cập nhật tài liệu đã dịch khi cần thiết (ví dụ: thay đổi chương trình, dịch vụ mới).
- ❖ **Chi phí ước tính:** \$500 - \$1.000 hàng năm.

2. Dịch vụ phiên dịch

- **Phiên dịch theo yêu cầu:**

- ❖ Thuê thông dịch viên khi gọi điện thoại, đến gặp trực tiếp và trong quá trình vận chuyển.
- ❖ **Chi phí ước tính:** \$50 - \$100 mỗi giờ.
- ❖ **Ước tính hàng năm:** \$5.000 - \$10.000 (dựa trên mức sử dụng).

- **Phiên dịch theo lịch trình:**

- ❖ Dịch vụ phiên dịch được lên lịch thường xuyên cho các sự kiện, cuộc họp và buổi định hướng của chương trình.
- ❖ **Chi phí ước tính:** \$500 - \$2.000 mỗi sự kiện.

3. Đào tạo nhân viên

- **Đào tạo năng lực văn hóa:**

- ❖ Đào tạo nhân viên về nhận thức văn hóa và cách làm việc hiệu quả với các cá nhân LEP.
- ❖ **Chi phí ước tính:** \$1.000 - \$2.000 cho buổi đào tạo ban đầu.
- ❖ **Làm mới hàng năm:** \$500 - \$1.000.
- ❖ Giờ: 6 giờ/2 nhân viên

- **Đào tạo ngoại ngữ:**
 - ❖ Cung cấp đào tạo ngôn ngữ cơ bản cho nhân viên bằng các ngôn ngữ được sử dụng phổ biến nhất trong số những người tham gia LEP.
 - ❖ **Chi phí ước tính:** \$1,000 - \$3,000.

4. Công nghệ và Tài nguyên

- **Biển báo song ngữ và hỗ trợ giao tiếp:**
 - ❖ Lắp đặt các bảng hiệu đa ngôn ngữ và tạo bảng thông tin hoặc ứng dụng để tương tác dễ dàng.
 - ❖ **Chi phí ước tính:** \$1,000 - \$2,000.
- **Dịch vụ Đường dây Ngôn ngữ:**
 - ❖ Đăng ký dịch vụ đường dây ngôn ngữ để được hỗ trợ thông dịch ngay lập tức.
 - ❖ **Chi phí ước tính:** \$500 - \$1.500 hàng năm.

5. Tiếp cận và Tham gia

- **Tiếp cận cộng đồng:**
 - ❖ Tiến hành tiếp cận cộng đồng LEP để thông báo cho họ về chương trình vận chuyển.
 - ❖ **Chi phí ước tính:** \$1,000 - \$3,000.
- **Quan hệ đối tác với các tổ chức địa phương:**
 - ❖ Hợp tác với các tổ chức địa phương phục vụ người dân LEP để nâng cao nhận thức và khả năng tiếp cận.
 - ❖ **Chi phí ước tính:** \$500 - \$2,000.

Tổng chi phí ước tính hàng năm

- **Ước tính thấp:** 11.000 USD
- **Ước tính cao:** 28.500 USD

Đào tạo nhân viên LEP

Chương trình đào tạo sau đây sẽ được cung cấp cho nhân viên của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside:

1. Thông tin về Quy trình và trách nhiệm Tiêu đề VI của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside liên quan đến nhiệm vụ cụ thể của họ.
2. Thông tin về Kế hoạch Hỗ trợ Ngôn ngữ của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside và Trách nhiệm LEP.
3. Thông tin về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ bằng văn bản và bằng lời nói hiện có cũng như hướng dẫn về cách nhân viên cơ quan có thể tiếp cận các sản phẩm và dịch vụ này.
4. Thông tin về cách trả lời người gọi LEP, thông tin liên lạc bằng văn bản từ người LEP, cách trả lời liên hệ trực tiếp từ người LEP và cách sắp xếp cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.
3. Sử dụng Thẻ ghi chú nhận dạng ngôn ngữ, chẳng hạn như Thẻ "Tôi Nói".
4. Ghi lại các yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ bằng cách duy trì Nhật ký Yêu cầu Hỗ trợ Ngôn ngữ

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside sẽ xác định những nhân viên có khả năng thường xuyên gặp hoặc tiếp xúc thường xuyên với những người LEP, cũng như người giám sát của họ và tất cả nhân viên quản lý để nhằm mục tiêu đào tạo nhân viên phù hợp. Nhấp hoặc nhấn vào đây để nhập văn bản. Sẽ bao gồm khóa đào tạo LEP như một phần của chương trình định hướng cho nhân viên mới. Các nhân viên hiện tại, đặc biệt là những người thường xuyên tiếp xúc với công chúng và/hoặc khách hàng, sẽ tham gia các khóa đào tạo lại hoặc đào tạo mới để cập nhật trách nhiệm của họ đối với người LEP hàng năm.

Giám sát và cập nhật Kế hoạch LEP

Kế hoạch LEP là một phần trong yêu cầu của Kế hoạch Tiêu đề VI của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside.

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside sẽ cập nhật kế hoạch LEP theo yêu cầu. Kế hoạch sẽ được xem xét và cập nhật ít nhất ba năm một lần hoặc khi rõ ràng rằng có sự tập trung cao hơn của các cá nhân LEP trong khu vực dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ

Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside. Cập nhật bao gồm những điều sau đây:

1. Nhu cầu của người LEP đã được giải quyết như thế nào.
2. Xác định dân số LEP hiện tại trong khu vực dịch vụ.
3. Xác định xem nhu cầu và/hoặc mức độ dịch vụ dịch thuật có thay đổi hay không.
4. Xác định xem các chương trình hỗ trợ ngôn ngữ địa phương có hiệu quả và đủ để đáp ứng nhu cầu hay không.
5. Xác định xem nguồn tài chính của Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside có đủ để tài trợ cho các nguồn hỗ trợ ngôn ngữ khi cần hay không.
6. Xác định xem Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside có tuân thủ đầy đủ các mục tiêu của Kế hoạch LEP này hay không.
7. Xác định xem có nhận được khiếu nại liên quan đến việc Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside không đáp ứng được nhu cầu của cá nhân LEP hay không.

G. Cơ quan tư vấn

Lựa chọn A:

Bảng mô tả tư cách thành viên của các ủy ban, hội đồng không được bầu cử, theo chủng tộc

Ủy ban	ng ười da trắng	ng ười Latinh	ng ười Mỹ gốc Phi	ng ười Mỹ gốc Á	Ng ười Mỹ bản xứ	Tổ ng cộng
Ủy ban Dân số						100%
Ủy ban tiếp cận						100%
Hội đồng tư vấn công dân	1		9			100%

Mô tả những nỗ lực nhằm khuyến khích sự tham gia của thiểu số vào các ủy ban:

- Tiếp cận và nâng cao nhận thức - Tiến hành các chiến dịch tiếp cận có mục tiêu.
- Tính đại diện và toàn diện - Nêu bật tầm quan trọng của các quan điểm đa dạng trong việc cải thiện dịch vụ vận tải.
- Khả năng tiếp cận - Cung cấp phương tiện di chuyển đến và đi từ các cuộc họp nếu cần.
- Ngôn ngữ và Giao tiếp - Sử dụng ngôn ngữ rõ ràng và đơn giản trong giao tiếp.
- Phản hồi và Thích ứng - Tạo một môi trường thân thiện và hòa nhập, nơi mọi tiếng nói đều được coi trọng.

H. Hỗ trợ người nhận phụ

Hỗ trợ người nhận phụ

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside không có bất kỳ người nhận phụ nào.

I. Giám sát người nhận phụ

Giám sát người nhận phụ

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside không có bất kỳ người nhận phụ nào.

J. Phân tích tính công bằng của cơ sở vật chất

Phân tích công bằng theo Tiêu đề VI sẽ được hoàn thành khi Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside xây dựng các cơ sở, chẳng hạn như cơ sở lưu trữ, cơ sở bảo trì hoặc trung tâm điều hành. Thuật ngữ "cơ sở vật chất" không bao gồm nhà chờ xe buýt, trạm trung chuyển hoặc trạm biến áp điện. Phân tích công bằng sẽ được tiến hành trong giai đoạn lập kế hoạch liên quan đến vị trí hoặc địa điểm của dự án để đảm bảo vị trí được chọn mà không phân biệt chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia.

Phân tích công bằng được tiến hành để xác định xem vị trí của dự án có gây ra tác động khác nhau đến các cộng đồng thiểu số dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia hay không. Phân tích công bằng Tiêu đề VI sẽ so sánh tác động công bằng của các địa điểm thay thế khác nhau và việc phân tích sẽ diễn ra trước khi lựa chọn địa điểm ưa thích.

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside đã không xây dựng bất kỳ cơ sở lưu trữ, cơ sở bảo trì hoặc trung tâm điều hành nào trong ba năm qua.

Hướng dẫn phân tích

Vốn chủ sở hữu Tham khảo Thông tư Tiêu đề VI của FTA 4702.1B Chương III, phần 13.

Dữ liệu nhân khẩu học và bản đồ

Hướng dẫn có thể được lấy từ Ủy ban Quy hoạch Khu vực hoặc Tổ chức Quy hoạch Đô thị.

K. Nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển tuyến cố định

Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh niên Northside không phải là nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển vận hành dịch vụ tuyến cố định hoặc nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển vận hành năm mươi (50) phương tiện tuyến cố định trở lên trong dịch vụ cao điểm và nằm trong khu vực có quy mô đô thị hóa với dân số từ 200.000 người trở lên.

Do đó, các yêu cầu đặt ra các tiêu chuẩn và chính sách dịch vụ trên toàn hệ thống, thu thập và báo cáo dữ liệu nhân khẩu học, giám sát dịch vụ vận chuyển cũng như đánh giá các thay đổi về dịch vụ và giá vé, không áp dụng cho Trung tâm Dịch vụ Người cao tuổi và Thanh thiếu niên Northside.

L. Tệp đính kèm

Tài liệu đính kèm 1: MẪU KHIẾU NẠI TIÊU ĐỀ VI/ADA Northside Youth And Senior Service Center

"Không người nào ở Hoa Kỳ, 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 trong bất kỳ chương trình hoặc hoạt động nào nhận hỗ trợ tài chính của Liên bang."

Nếu bạn cảm thấy mình bị phân biệt đối xử trong việc cung cấp dịch vụ vận chuyển, vui lòng cung cấp thông tin sau để hỗ trợ chúng tôi xử lý khiếu nại của bạn. Nếu bạn cần bất kỳ sự trợ giúp nào trong việc hoàn thành biểu mẫu này hoặc cần thông tin ở các định dạng khác, vui lòng cho chúng tôi biết.

Vui lòng gửi thư hoặc gửi lại mẫu này tới:

Leon Threat
Northside Youth And Senior Service Center
4120 Maffitt Ave., St. Louis, MO 63113
lthreat@nsysscc.com

LÀM ƠN IN

1. Tên người khiếu nại:
Một. Địa chỉ:
b. Thành phố: Tiểu bang: Mã Zip:
c. Điện thoại (bao gồm mã vùng): Nhà () hoặc Di động () Cơ quan () - () -
d. Địa chỉ thư điện tử (e-mail):
Bạn có muốn được liên lạc bằng địa chỉ email này không? ()CÓ KHÔNG
2. Cần có định dạng biểu mẫu có thể truy cập được? ()CÓ ghi rõ: ()KHÔNG
3. Bạn có đang nộp đơn khiếu nại này thay mặt cho mình không? () CÓ Nếu CÓ, vui lòng chuyển sang câu hỏi 7. () KHÔNG Nếu không, vui lòng chuyển sang câu hỏi 4
4. Nếu bạn trả lời KHÔNG cho câu hỏi 3 ở trên, vui lòng cung cấp tên và địa chỉ của bạn. Một. Tên người nộp đơn khiếu nại:

b. Địa chỉ:		
a. Thành phố:	Tiểu bang:	Mã Zip:
- d. Điện thoại (bao gồm mã vùng): Nhà () hoặc Di động () Cơ quan () - () -		
đ. Địa chỉ thư điện tử (e-mail):		
Bạn có muốn được liên lạc bằng địa chỉ email này không? () CÓ KHÔNG		
5. Mối quan hệ của bạn với người mà bạn đang khiếu nại là gì?		
6. Vui lòng xác nhận rằng bạn đã nhận được sự cho phép của bên bị thiệt hại nếu bạn nộp đơn thay mặt cho bên thứ ba. () CÓ, tôi được phép. () KHÔNG, tôi không được phép.		
7. Tôi tin rằng sự phân biệt đối xử mà tôi đã trải qua là dựa trên (đánh dấu tất cả các ô áp dụng): () Chủng tộc () Màu da () Nguồn gốc quốc gia (các hạng được bảo vệ bởi Tiêu đề VI) () Khuyết tật (lớp được ADA bảo vệ) () Khác (vui lòng nêu rõ)		

MẪU KHIẾU NẠI TIÊU ĐỀ VI – TRANG 2

8. Ngày bị cáo buộc phân biệt đối xử (Tháng, ngày, năm):
9. Hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc diễn ra ở đâu?
10. <i>Giải thích rõ ràng nhất có thể chuyện gì đã xảy ra và tại sao bạn tin rằng mình bị phân biệt đối xử. Mô tả tất cả những người có liên quan. Bao gồm tên và thông tin liên hệ của (những) người đã phân biệt đối xử với bạn (nếu biết). Sử dụng mặt sau của biểu mẫu này hoặc các trang riêng nếu cần thêm khoảng trống.</i>
11. <i>Vui lòng liệt kê tên và số điện thoại/thông tin liên lạc của bất kỳ nhân chứng nào. Sử dụng mặt sau của mẫu này hoặc các trang riêng nếu cần thêm chỗ trống.</i>
12. <i>Bạn muốn thực hiện loại hành động khắc phục nào?</i>
13. <i>Bạn đã nộp đơn khiếu nại với bất kỳ cơ quan Liên bang, Tiểu bang hoặc địa phương nào khác hoặc với bất kỳ tòa án Liên bang hoặc Tiểu bang nào chưa? () CÓ Nếu có, đánh dấu tất cả các mục áp dụng. () KHÔNG</i> <i>Một. () Cơ quan liên bang (Liệt kê tên cơ quan)</i> <i>b. () Tòa án Liên bang (Vui lòng cho biết địa điểm)</i> <i>c. () Tòa án Tiểu bang</i> <i>d. () Cơ quan Nhà nước (Ghi rõ Cơ quan)</i>

đ. () Tòa án Quận (Ghi rõ Tòa án và Quận)

f. () Cơ quan địa phương (Ghi rõ cơ quan)

14. Nếu CÓ cho câu hỏi 14 ở trên, vui lòng cung cấp thông tin về người liên hệ tại cơ quan/tòa án nơi nộp đơn khiếu nại.

Tên:

Chức danh:

Cơ quan:

Điện thoại: () -

Địa chỉ:

Thành phố:

Tiểu bang:

Mã Zip:

Bạn có thể đính kèm bất kỳ tài liệu bằng văn bản hoặc thông tin nào khác mà bạn cho rằng có liên quan đến khiếu nại của mình.

Cần phải có chữ ký và ngày:

Ngày

ký

Nếu bạn đã hoàn thành Câu hỏi 4, 5 và 6, bạn phải có chữ ký và ghi ngày:

Ngày

ký

Nếu cần thông tin bằng ngôn ngữ khác, hãy liên Leon Threat at Northside Youth And Senior Service Center, 4120 Maffitt Ave., St. Louis, MO 63113, hoặc theo số 314-531-4161.