



**City of Harrisonburg
Department of Public Transportation
Title VI Program
&
Limited English Proficiency (LEP) Assessment**
(En Español comienza en la página 21)

475 East Washington Street
Harrisonburg VA 22802
Phone 540.432.0492 • Fax 540.432.0495

Approved by City of Harrisonburg City Council: September 22, 2015
Resolution _____

Prepared By:
City of Harrisonburg
Department of Public Transportation
475 E Washington Street
Harrisonburg, VA 22802
www.hdpt.com

<u>TITLE VI NON-DISCRIMINATION POLICY STATEMENT</u>	<u>3</u>
<u>INTRODUCTION AND OBJECTIVES</u>	<u>3</u>
<u>TITLE VI NOTIFICATION OF THE PUBLIC’S RIGHTS</u>	<u>4</u>
<u>STATEMENT OF ANNUAL TITLE VI CERTIFICATION AND ASSURANCE</u>	<u>5</u>
<u>TITLE VI SERVICE STANDARDS AND POLICIES</u>	<u>5</u>
<u>PUBLIC OUTREACH AND INVOLVEMENT ACTIVITIES</u>	<u>8</u>
<u>CONSTRUCTION PROJECTS</u>	<u>10</u>
<u>CIVIL RIGHTS REVIEW ACTIVITIES</u>	<u>11</u>
<u>TITLE VI COMPLAINT PROCEDURES</u>	<u>11</u>
<u>LIMITED ENGLISH PROFICIENCY PLAN (LEP)</u>	<u>14</u>
<u>APPENDIX LIST</u>	<u>19</u>

TITLE VI COMPLAINT FORM
 SAMPLE LETTER: ACKNOWLEDGING RECEIPT OF COMPLAINT
 SAMPLE LETTER: NOTIFYING COMPLAINANT THAT THE COMPLAINT IS SUBSTANTIATED
 SAMPLE LETTER: NOTIFYING COMPLAINANT THAT THE COMPLAINT IS NOT SUBSTANTIATED
 NOTIFYING THE PUBLIC OF RIGHTS
 PUBLIC NOTICE
 PUBLIC PARTICIPATION PLAN

TITLE VI NON-DISCRIMINATION POLICY STATEMENT

HDPT is committed to ensuring that no person is excluded from participation in, or denied the benefits of, or be subject to discrimination in the receipt of its services or programs on the basis of race, color or national origin or any other characteristics protected by law, including Title VI of the Civil Rights Act of 1964, as amended. Further, under the Americans with Disabilities Act (ADA) of 1990, no entity shall discriminate against an individual with a physical or mental disability in connection with the provision of transportation service.

To obtain more information on HDPT's nondiscrimination obligations or to file a Title VI complaint, contact: Cheryl Spain, Program Support Specialist, Senior, 475 E. Washington Street, Harrisonburg, VA, 22802 by mail, phone 540.432.0492 or fax 540.432.0495.

You may file a written complaint no later than 180 calendar days after the date of the alleged discrimination.

Information on non-English alternative formats may be obtained from the City of Harrisonburg Department of Public Transportation (HDPT).

HDPT is committed to a policy of non-discrimination in the conduct of its business, including its Title VI responsibilities. HDPT will deliver equitable and accessible transportation services. HDPT will utilize its best efforts to assure that no person shall, on the grounds of race, color, or national origin be excluded from participation in, be denied the benefits of, or be subjected to discrimination under its program of transit service delivery and related benefits. This program for HDPT provides information to reflect compliance with Title VI of the Civil Rights Act of 1964; Title 59, Chapter 53, Section 5332 of the United States Code and the Federal Transit Administration's circular 4702.1B, "Title VI Requirements and Guidelines for Federal Transit Administration Recipients", dated October 1, 2012. Limited English Proficient Persons (LEP) Guidance prepared by FTA and published April 13, 2007 was utilized for this program.

Toward this end, it is HDPT's objective to:

1. Operate its transportation service and programs without regard to race, color, or national origin;
2. Identify and address, as appropriate, disproportionately high and adverse human health and environmental effects, including social and economic effects of programs and activities on minority populations and low-income populations;
3. Promote the full and fair participation of all affected populations in transportation decision making;
4. Prevent the denial, reduction, or delay in benefits related to programs and activities that benefit minority populations or low-income populations;
5. Ensure meaningful access to programs and activities by persons with limited English proficiency.

The Director of Public Transportation has the responsibility for carrying out HDPT's commitment to this program. The Program Support Specialist, Senior and the Transit Superintendent are responsible for the development, promotion and operations of the program and the investigation of Title VI complaints. All managers, supervisors and employees share in the responsibility for making the program a success.

Title VI Notification of the Public's Rights

The City of Harrisonburg operates its programs and services without regard to race, color, and national origin in accordance with Title VI of the Civil Rights Act. Any person who believes she or he has been aggrieved by any unlawful discriminatory practice under Title VI may file a complaint with the City of Harrisonburg.

For more information on the City of Harrisonburg's civil rights program, and the procedures to file a complaint, contact 540-432-0492 x2723, (TTY 711); email Cheryl.Spain@harrisonburgva.gov; or visit our administrative office at 475 East Washington Street, Harrisonburg, VA 22802, or our website: www.hdpt.com.

A complainant may file a complaint directly with the Federal Transit Administration by filing a complaint with the Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590

If information is needed in another language, contact 540-432-0492.

Si necesita información en otro idioma llámenos al 540-432-0492

Title VI Program Update

Public transportation in the City is provided by the Harrisonburg Department of Public Transportation (HDPT), a department within the City government. HDPT operates fixed-route bus service, Americans with Disabilities Act (ADA) paratransit service, and scheduled routes to Bridgewater and Dayton. The transit system operates six full-time routes geared toward City residents, and several more seasonal routes during the school year, geared toward James Madison University (JMU) students. JMU accounts for about 90% of the system's ridership. HDPT is a department within the municipality of the City of Harrisonburg. HDPT operates all fixed route and paratransit service in-house. The 2014 population of HDPT's service area is approximately 53,013. HDPT does not have subrecipients.

A map of transit routes is available at: <http://www.harrisonburgva.gov/index.php?id=168>

Transit routes are available in all census tracts within the City of Harrisonburg.

Annual Title VI Certification and Assurance

In accordance with 49 CFR Section 21.7, HDPT submits the FTA Civil Rights Assurance annually stating that the applicant will carry out the program in compliance with DOT's Title VI regulations.

Service Standards and Policies

A summary of service standards and policies are outlined below

Service Standards

A. Vehicle Load

HDPT routes provide transportation throughout the City of Harrisonburg serving both the citizens of Harrisonburg and the JMU community. Due to the nature of some of HDPT's routes serving major apartment complexes and inner campus service while JMU is in session, some routes experience more frequent standee volumes than others. The following are HDPT's Vehicle Load Standards:

Vehicle Type	Average Passenger Capacities			
	Seated	Standing	Total	Max Load Factor
Small Bus	12	7	19	1.6
35' Transit Bus (JMU)	32	38	70	2.2
35' Transit Bus (City)	32	5	37	1.2

HDPT will examine and introduce ways to alleviate overcrowding when the vehicle load factor exceeds the recommended maximum load factor per vehicle type. HDPT defines overcrowding as being when ridership on any given trip exceeds the seated capacity of the bus normally assigned to that route an average of at least once per week over a period of a month (defined as “chronic overcrowding”).

B. Vehicle Headway

Vehicle headways for HDPT services vary by route and time of day. Headway variation among routes is based on ridership demand which is driven largely by JMU during peak class times as well as workplace populations at or near transfer locations.

Weekday	Peak	Base	Evening	Night
City Routes	30	30	--	--
JMU Routes	15	15	--	--
Express Routes	15	--	--	--
Night Routes	--	--	30	30

* Peak: 7:30am-9:30am and 4pm-6pm; Base 6:30am-7:30am and 9:30am-4pm; Evening: 6pm-9:30pm; Night: 9:30pm-Midnight
 "--" Means no service is provided during that time period.

Saturday	Day	Evening	Night
City Routes	30	--	--
JMU Routes ¹	--	--	--
Night/Late Night Routes	--	30	30

* Day: 8:30am-6pm; Evening 6pm-9:30pm; Night: 9:30pm-Midnight
 "--" Means no service is provided during that time period.

¹ Exception of JMU Routes running on Saturday include Campus Shuttle and Shopper Saturday

Sunday	Day	Evening	Night
City Routes	--	--	--
JMU Routes ¹	30	30	30
Night/Late Night Routes	--	--	--

* Day: 11am-6pm; Evening 6pm-9:30pm; Night: 9:30pm-Midnight
 "--" Means no service is provided during that time period.

¹ JMU Routes running include Sunday Shuttles 1 & 2

C. Service Availability

Riders using HDPT fixed route utilize main transfer hubs throughout the City including the East Gay St. Transfer Center, Godwin Transit Center (JMU), and the Cloverleaf Shopping Center. These major transfer locations located throughout the City as well as on JMU's campus create a large network of possible riders creating a very large potential catchment area. Routes 1-6 and the Bridgewater/Dayton Shuttle operate throughout the year while Routes 7-18, Shopper, Inner Campus Shuttles, Campus Shuttle, Shopper Saturday, Night Campus Shuttle, Routes 31-33, and Routes 35-40 run only while JMU is in session. Routes are structured to serve major points of JMU's campus, Apartment Complexes, and other major points of interest in the City of Harrisonburg.

D. On-Time Performance

HDPT utilizes the CAD/AVL system called Nextbus that provides system-wide on-time performance data. HDPT will begin integrating monthly reviews of on-time performance data and establishing baselines and standards, policies, and monitoring practices.

Using the CAD/AVL system Nextbus, HDPT staff reviews on-time performance of each route on a monthly basis showing deficiencies in the route. HDPT defines insufficient on-time performance as being if a route is found to be more than 10 minutes late more than 10% of the time. Please see example below

Schedule adherence by Route, for selected routes
for 1 month ending at 6/30/2015

Route	Percent of Timepoints			Number of Timepoints			Total
	Early	On Time	Late	Early	On Time	Late	
1	0%	99%	1%	7	2789	21	2817
2	2%	97%	1%	54	2501	16	2571
3	1%	98%	1%	31	2863	26	2920
4	1%	97%	1%	38	2475	36	2549
5	1%	95%	4%	26	2527	116	2669
6	13%	87%	1%	322	2222	15	2559
Totals:	3%	96%	1%	478	15377	230	16085

=====

Parameters:

End Date	Number of Days	Service Classes	Start Time	End Time	Routes	Early	Late
6/30/2015	1 month	all	7:00 am	8:00 pm	1,2,3,4,5,6	1	10

Query Time: 1.069 sec

Service Policies

A. Vehicle Assignment

HDPT utilizes 35' transit buses with various seating arrangements. Bus seating arrangement types are made appropriate to service type. Due to a generally higher ridership and higher volume of standees, buses with parameter style seating arrangements are assigned to Inner Campus routes as well as routes with higher volume during peak JMU class times.

B. Transit Amenities

HDPT's transit amenities (bus shelters, trash cans, lighting, benches, etc.) are distributed on a system-wide basis.

Public Outreach and Involvement Activities

A summary of public outreach and involvement activities undertaken and a description of steps taken to ensure all persons have meaningful access to the transit system and planned projects are noted below.

1. **HDPT notifies the public of Title VI protections by**
Providing information on its website, www.hdpt.com;

Placing a notification in all revenue service vehicles and bus shelters;

Placing the HDPT Title VI statement in the printed bus schedule;

Also, the front page of the current Bus Schedule states: ENLARGED SCHEDULES AVAILABLE FOR THE VISUALLY IMPAIRED

Notifying the Public of Rights notification is included in the Appendix.

2. **Involvement with community organizations**

1/08/2014– HDPT's Transit Superintendent, Paratransit Coordinator, and Supervisor met with Resident Services Manager of Virginia Mennonite

Retirement Community Bob Horst and approximately 20 residents to explain services provided by HDPT as well as engage in a Ride the Bus Program.

07/01//2014– HDPT's Transit Superintendent, Paratransit Coordinator, and Supervisor met with Resident Services Manager of Virginia Mennonite Retirement Community Bob Horst and approximately 20 residents to explain services provided by HDPT as well as engage in a Ride the Bus Program.

9/10/2014– HDPT's Transit Superintendent and Harrisonburg's Public Information Officer met with the ARC's Op Shop to discuss service options and explain paratransit versus fixed route options for employees with disabilities.

<http://www.hrarc.org/>

2/11/2015– HDPT's Transit Superintendent, Paratransit Coordinator, and Supervisor met with Resident Services Manager of Virginia Mennonite Retirement Community Bob Horst and approximately 20 residents to explain services provided by HDPT as well as engage in a Ride the Bus Program.

5/19/2015– HDPT's Transit Superintendent and Supervisor met with Assistant Director of JMU's Orientation and Student Leadership for the Office of International Programs Thomas Lavenir. It was proposed that a Ride the Bus Program be coordinated and presented to staff members and others involved in the organization as needed. If needed, an interpreter will be provided by the organization.

6/12/2015– HDPT's Transit Superintendent, Paratransit Coordinator, and Supervisor met with Resident Services Manager of Virginia Mennonite Retirement Community Bob Horst and approximately 20 residents to explain services provided by HDPT as well as engage in a Ride the Bus Program.

7/9/2015 – HDPT's Director, Transit Superintendent, and Supervisor met with Executive Director of the Harrisonburg Rockingham Free Clinic Keith Gnagey to discuss barriers clients have with transportation. In addition, information was highlighted about services that are provided by HDPT's Transit and Paratransit system.

7/23/2015 – HDPT's Transit Superintendent Paratransit Coordinator and Supervisor met with LEEANNE SHEPHERD, Director of Harrisonburg People Helping People.

<http://peoplehelpingpeople-harrisonburg.org/> A Ride the Bus Program will be coordinated and presented to staff members and others involved in the organization as needed. If needed, an interpreter will be provided by the organization.

3. Planning and public involvement activities

HDPT is part of The Harrisonburg-Rockingham Metropolitan Planning Organization (HRMPO) through the Technical Advisory Committee and the Policy Board. Through the HRMPO, transit employees are given the opportunity for community involvement to be able to share information about our service, programs, and plans. A public comment opportunity is given at each scheduled meeting. Sign language or non-English language interpreters are provided if needed and requested in advance, for any meeting of the HRMPO Policy Board and/or Technical Advisory Committee.

Public Notices for the HRMPO offer sign language or non-English language interpreters. Sample Public Notice included in the Appendix.

Notices for Public Hearings for the City of Harrisonburg offer sign language or non-English language interpreters.

For spoken translation, The City of Harrisonburg uses a program called Language Line with persons either in person or by phone. When written translation is need, a contractor or volunteer are used. HDPT used a volunteer to translate and produce Bus Schedules in Spanish beginning in 2004. Schedules in Spanish are printed and available on the website.

4. Public Participation Plan

The Public Participation Plan for HDPT and HRMPO was Adopted 19 July 2007. This plan describes procedures for inclusive public participation that ensures access to low-income and minority populations to the transit agency's activities and programs. PPP is included in the Appendix.

Construction Project

The City of Harrisonburg submitted documentation for a categorical exclusion (CE) by completing and submitting FTA's standard CE checklist, which includes a section on community disruption and environmental justice. A response for NEPA Class of Action Determination was received July 30, 2012 from Reginald Lovelace, Acting Director, Region III. The Class of Action for the Harrisonburg Bus Maintenance Facility Project is a Class II documented Categorical Exclusion as set forth in 23 CFR 771.117(d).

Civil Rights Compliance Review Activities

HDPT had a Civil Rights Compliance Review during the 2015 Triennial Review. As part of the 2015 Triennial Review the following was recorded:

Findings: It was found that HDPT needed to implement and define Title IV Service Standards. In addition, it was found that HDPT needed to implement training as defined. There have not been any other Title VI compliance reviews conducted by other local, state or federal agencies during the last three years.

HDPT's Title VI Complaint Procedures

Any person who believes that he or she has been subjected to discrimination under Title VI on the basis of race, color or national origin may file a Title VI complaint with HDPT within 180 days from the date of the alleged occurrence. HDPT will process complaints that are complete.

Filing a Complaint with HDPT:

- Online: Complaints may be filed using our online form available at www.hdpt.com
- By Mail: Complaints may be filed with HDPT in writing and may be addressed to:

City of Harrisonburg Department of Public Transportation
Program Support Specialist, Senior
475 East Washington Street
Harrisonburg, Virginia 22802

HDPT will provide appropriate assistance to complainants who are limited in their ability to communicate in English.

Complaint Investigation

1. Written complaint received by the Program Support Specialist, Senior. A letter acknowledging the receipt of the complaint will be mailed to the complainant.
2. The complaint will be logged into the Civil Rights database by the Program Support Specialist, Senior and updated at each step.
3. Determine the acceptability, need for additional information and the investigative merit of the complaint. The Transit Director shall review the complaint and decide if other members of the department or other city departments are needed to evaluate the complaint.
4. Once the course of action is determined, the complainant will be notified in writing of the determination within ten (10) calendar days. Either a letter notifying

the complainant that the complaint is substantiated or a letter notifying the complainant that the complaint is not substantiated will be mailed. If further explanation is needed the Complainant shall provide details in writing or in person as needed. Appeal information will also be sent.

5. A complaint is determined to be substantiated if following apply:
The complaint must be filed within 180 calendar days of the alleged occurrence or when the alleged discrimination became known to the complainant.
The allegation(s) must involve a covered basis such as race, color, national origin, disability, age or sex.
The allegation(s) must involve a program or activity that receives Federal financial assistance.
6. A complaint may be determined to be not substantiated for the following reasons:
The complaint does not fall within the guidelines of #5.
The complainant requests withdrawal of the complaint.
The complainant fails to respond to repeated requests for additional information needed to process the complaint.
The complainant cannot be located after reasonable attempts.
7. Within 45 days of the receipt of the complaint, the Program Support Specialist, Senior will prepare a written investigative report to be reviewed by HDPT staff and the City Attorney.
8. The report will be modified as needed and finalized for release to the parties. The complainant has the right to file a complaint with FTA within seven (7) calendar days of receipt of the final decision shall be included in the report.

HDPT will investigate all complaints received. HDPT shall have sixty (60) days from receipt of the written complaint to investigate the complaint and respond to the complainant in writing with a determination. The complainant may appeal this determination to the Federal Transit Administration or the United States Department of Transportation within thirty (30) days of receipt of the determination.

FTA PROCESS The letters of finding and resolution will offer the complainant and the recipient the opportunity to provide additional information that would lead FTA to reconsider its conclusions. In general, FTA requests that the parties in the complaint provide this additional information within 60 days of the date the FTA letter of finding was transmitted. After reviewing this information, FTA's Office of Civil Rights will respond either by issuing a revised letter of resolution or finding to the party, or by informing the party that the original letter of resolution or finding remains in force. FTA strives to transmit these letters within 30 to 60 days of receiving the complaint.

Filing a Complaint Directly to the U.S. Department of Transportation

A complaint may file a Title VI complaint with the U.S. Department of Transportation by contacting the Department at:

Federal Transit Administration
Office of Civil Rights
Attention: Title VI Program Coordinator
East Building, 5th Floor – TCR
1200 New Jersey Ave., SE
Washington, DC 20590

Title VI Complaint Form

The HDPT Title VI Complaint Form is included in the Appendix.

Complaint Database

The Civil Rights Complaint Database includes:

- The name and address of the person(s) filing the complaint
- Type of complaint: Title VI
- Date of the complaint, investigation or lawsuit
- The basis of the complaint
- Summary of the allegations
- Actions taken by HDPT
- Status of the complaint, investigation or lawsuit
- Date the complaint is considered to have been “resolved.”

There have been no Title VI investigations, lawsuits, or complaints since the last submission of November 9, 2012, which was approved November 13, 2012.

Limited English Proficiency Plan (LEP)

REQUIREMENT TO PROVIDE MEANINGFUL ACCESS TO LEP PERSONS

Title VI and its implementing regulations require that FTA recipients take responsible steps to ensure meaningful access to the benefits, services, information, and other important portions of their programs and activities for individuals who are Limited English Proficient (LEP).

Executive Order 13166, titled ***Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency***, indicates that differing treatment based upon a person's inability to speak, read, write or understand English is a type of national origin discrimination. It directs each agency to publish guidance clarifying their obligation to ensure that such discrimination does not take place. This order applies to all state and local agencies which receive federal funds, including all transit departments receiving federal grant funds.

The U.S. DOT's FTA Office of Civil Rights' publication "*Implementing the Department of Transportation's Policy Guidance Concerning Recipients' Responsibilities to Limited English Proficient Persons – A Handbook for Public Transportation Providers*" was used in the preparation of this plan.

Contents

This plan contains:

1. A needs assessment based on the four-factor analysis
2. Language assistance measures
3. A staff training plan
4. Providing notice to LEP persons
5. Methods for monitoring, evaluating and updating plan

LEP Needs Assessment – the Four-Factor Analysis

Provider: City of Harrisonburg					
Date Completed: July 2015		2013 Data – 5 Year Estimates			
Factor 1: NUMBER OR PROPORTION OF LEP's:					
Go to the U.S. Census website (www.census.gov) and list the racial make-up of each town or county you serve (number and percentage). (Enter the town or county name and state into the "population finder." Select "go." Select link for "fact sheet.")					
Town/County	White	Black or African American	American Indian or Alaska Native	Asian	Hispanic or Latino
City of Harrisonburg Total Population Estimate: 66,543	49,208	3,202	84	2,170	10,047
Dayton Total Population Estimate: 5,894	5,310	36	0	8	522
Bridgewater Total Population Estimate: 9,048	8,155	237	78	7	528

DATA FOR HARRISONBURG RESIDENTS AND THEIR ABILITY TO SPEAK ENGLISH IS SHOWN IN THE TABLE BELOW:

S1601: LANGUAGE SPOKEN AT HOME

Subject	Harrisonburg city, Virginia					
	Total		Percent of specified language speakers			
			Speak English "very well"		Speak English less than "very well"	
	Estimate	Margin of Error	Estimate	Margin of Error	Estimate	Margin of Error
Population 5 years and over	36,449	+/-1,038	89.7%	+/-1.6	10.3%	+/-1.6
Speak only English	79.3%	+/-2.2	(X)	(X)	(X)	(X)
Speak a language other than English	20.7%	+/-2.2	50.5%	+/-5.5	49.5%	+/-5.5
Spanish or Spanish Creole	12.9%	+/-1.8	44.4%	+/-6.7	55.6%	+/-6.7
Other Indo-European languages	4.8%	+/-1.2	72.3%	+/-8.7	27.7%	+/-8.7
Asian and Pacific Island languages	1.7%	+/-0.7	50.2%	+/-23.4	49.8%	+/-23.4
Other languages	1.2%	+/-0.8	29.6%	+/-17.6	70.4%	+/-17.6
SPEAK A LANGUAGE OTHER THAN ENGLISH						
Spanish or Spanish Creole	4,701	+/-690	44.4%	+/-6.7	55.6%	+/-6.7
5-17 years	1,165	+/-314	76.8%	+/-9.9	23.2%	+/-9.9
18-64 years	3,413	+/-454	34.7%	+/-8.1	65.3%	+/-8.1
65 years and over	123	+/-98	6.5%	+/-12.1	93.5%	+/-12.1
Other Indo-European languages	1,759	+/-452	72.3%	+/-8.7	27.7%	+/-8.7
5-17 years	355	+/-190	100.0%	+/-9.4	0.0%	+/-9.4
18-64 years	1,292	+/-355	67.2%	+/-12.4	32.8%	+/-12.4
65 years and over	112	+/-61	43.8%	+/-29.8	56.3%	+/-29.8
Asian and Pacific Island languages	635	+/-251	50.2%	+/-23.4	49.8%	+/-23.4
5-17 years	91	+/-91	17.6%	+/-44.4	82.4%	+/-44.4
18-64 years	509	+/-193	55.6%	+/-20.2	44.4%	+/-20.2
65 years and over	35	+/-36	57.1%	+/-57.1	42.9%	+/-57.1
Other languages	453	+/-309	29.6%	+/-17.6	70.4%	+/-17.6
5-17 years	59	+/-85	35.6%	+/-64.4	64.4%	+/-64.4
18-64 years	383	+/-238	26.6%	+/-19.2	73.4%	+/-19.2
65 years and over	11	+/-17	100.0%	+/-92.8	0.0%	+/-92.8
CITIZENS 18 YEARS AND OVER						
All citizens 18 years and over	28,803	+/-944	96.3%	+/-1.4	3.7%	+/-1.4
Speak only English	89.7%	+/-1.6	(X)	(X)	(X)	(X)
Speak a language other than English	10.3%	+/-1.6	63.8%	+/-10.5	36.2%	+/-10.5
Spanish or Spanish Creole	5.6%	+/-1.4	55.1%	+/-13.6	44.9%	+/-13.6
Other languages	4.7%	+/-0.9	74.3%	+/-10.4	25.7%	+/-10.4
PERCENT IMPUTED						
Language status	3.4%	(X)	(X)	(X)	(X)	(X)
Language status (speak a language other than English)	0.4%	(X)	(X)	(X)	(X)	(X)
Ability to speak English	1.3%	(X)	(X)	(X)	(X)	(X)

Source: U.S. Census Bureau, 2009-2013 American Community Survey

Factor 2: The Frequency with Which LEP Individuals Come into Contact with our programs, activities and services:

Interviews with drivers, dispatchers and city staff about contact with LEP persons were used to determine that the procedures currently in place are sufficient for HDPT in serving LEP persons. Drivers and dispatchers report very little contact with LEP persons during operations. "Usually" the contact would be with someone speaking Spanish and at this time we have not had problems communicating with them. During training drivers are instructed to pass a schedule in Spanish to the passenger so they can show the driver their destination. Another comment received was that sometimes the dialect or accent of a person is difficult to understand but with patience the challenge is met. Virginia Relay service is used when communicating with hearing impaired riders. HDPT has also installed inside destination signs in fixed route buses. James Madison University students account for 90% of our ridership and no problems have been reported with students regarding the lack of English proficiency. In an ongoing effort to meet the present and future needs of the community, HDPT staff will continue to identify LEP individuals in our service area. To date, HDPT has had no requests for interpreters.

Factor 3: The Importance to LEP Persons of our programs, activities and services:

HDPT considers transit to be an increasingly important and essential service for many people living in our service area. Our goal is to continue to communicate with Human Service Organizations, Medical Organizations and Community Programs in our area to identify any LEP person's inability to utilize effectively public transportation that may adversely affect his or her ability to obtain health care, education, or access to employment.

Factor 4: The Resources Available to HDPT and Cost to Deliver LEP Program:

HDPT is a small urban recipient with a limited budget. Using community resources and technological advances available, with limited staff we have been able to meet the needs of LEP persons in the City of Harrisonburg transportation area. The department has not had a need to utilize the Language Line used by the City of Harrisonburg. In the future, a departmental account may be set up if needed.

Language Assistance Measures

Language assistance measures currently used and planned to be used:

- Continue to produce Bus Schedules and maps in Spanish in print and on our website
- Continue to produce Large Print Schedules
- Provide instructions to vehicle operators and dispatch who regularly interact with the public on how to respond to an LEP customer as needed (new hire, departmental meetings). Drivers interviewed said they are usually able to ask another passenger on the bus to help them understand or point to the routes or destination on the schedule. Community service groups also help passengers by writing their destination on paper to give to the bus drivers.

HDPT Operator Training Plan

HDPT Operators should know their obligations to provide meaningful access to information and services for LEP persons.

The following training will be provided to all staff:

- Information on the Title VI Policy and LEP responsibilities.
- Description of language assistance services offered to the public.
- Documentation of language assistance requests.
- How to handle a potential Title VI/LEP complaint.
- HDPT staff will also take advantage of any “outside” training provided by FTA, Virginia Department of Rail and Public Transportation, MPO or the City.

City of Harrisonburg – City Council

The City Council is the elected governing body of the City of Harrisonburg and is made up of five members elected at-large.

Providing Notice to LEP Persons

HDPT will continue to follow the following measures to notify LEP persons of language assistance services available:

- HDPT will work with community-based organizations and other stakeholders to inform LEP individuals of HDPT’s services;
- Provide Spanish copies of the Bus Schedule at dispatch and on the buses;
- Provide Spanish translation of the HDPT website.

Methods for Monitoring, Evaluating and Updating the Plan

HDPT will update the LEP Plan as needed. Updates will be submitted to FTA as part of the Title VI submission every three years. At a minimum, the plan will be reviewed annually and updated as a result of the review or when it is clear that higher concentrations of LEP individuals are present in the area served. Monitoring and evaluating the plan will allow HDPT to track outreach efforts to help improve future efforts. Updates will include the following:

- Information from drivers and dispatchers to evaluate if the number of LEP person contacts encountered is increasing.
- How the needs of LEP persons have been addressed based on feedback received.
- Determination of the current LEP population in the service area by using census data.
- Determination as to whether the need for translation services has changed.
- Determine whether local language assistance programs have been effective and sufficient to meet the need.
- Determine whether HDPT fully complies with the goals of this LEP Plan.
- Determine whether complaints have been received concerning the agency's failure to meet the needs of LEP individuals.
- Maintain a Title VI complaint log, including LEP to determine issues and basis of complaints. This log will be maintained as part of the Civil Rights Database.

This LEP Plan is available at no cost in English upon request by telephone, fax, mail or in person. If requested to be provided in another language and it is feasible to have it translated, it shall be provided at no cost to the requestor.

HDPT will post signs at conspicuous and accessible locations notifying LEP persons of the LEP Plan.

APPENDIX

TITLE VI COMPLAINT FORM

SAMPLE LETTER: ACKNOWLEDGING RECEIPT OF COMPLAINT

SAMPLE LETTER: NOTIFYING COMPLAINANT THAT THE COMPLAINT IS SUBSTANTIATED

SAMPLE LETTER: NOTIFYING COMPLAINANT THAT THE COMPLAINT IS NOT SUBSTANTIATED

NOTIFYING THE PUBLIC OF RIGHTS

PUBLIC NOTICE

PUBLIC PARTICIPATION PLAN



**CIUDAD DE HARRISONBURG
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE PÚBLICO
PROGRAMA TÍTULO VI
&
EVALUACIÓN DE DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS (LEP)**

475 EAST WASHINGTON STREET
HARRISONBURG VA 22802
TELÉFONO 540.432.0492 • FAX 540.432.0495

APROBADO POR EL CONCEJO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE HARRISONBURG: 22 DE
SEPTIEMBRE DE 2015
RESOLUCIÓN _____

PREPARADO POR:
CIUDAD DE HARRISONBURG
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE PÚBLICO
475 E WASHINGTON STREET
HARRISONBURG, VA 22802
WWW.HDPT.COM

TÍTULO VI DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN 3

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS 3

TÍTULO VI NOTIFICACIÓN DE LOS DERECHOS PÚBLICOS 4

DECLARACIÓN DE CERTIFICACIÓN Y GARANTÍA ANUAL DEL TÍTULO VI 5

TÍTULO VI NORMAS Y POLÍTICAS DE SERVICIO 5

ACTIVIDADES DE ALCANCE PÚBLICO Y PARTICIPACIÓN 8

PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN 10

ACTIVIDADES DE REVISIÓN DE DERECHOS CIVILES 11

TÍTULO VI PROCEDIMIENTOS DE QUEJA 11

PLAN LIMITADO DE COMPETENCIA EN INGLÉS (LEP) 14

LISTA DE APÉNDICES 19

TÍTULO VI FORMULARIO DE QUEJA

LETRA DE MUESTRA: RECONOCIMIENTO DE LA RECLAMACIÓN

CARTA DE EJEMPLO: NOTIFICACIÓN DE QUERELLANTE DE QUE LA DENUNCIA ESTÁ SUSTANCIADA

CARTA DE EJEMPLO: NOTIFICACIÓN DE QUERELLANTE DE QUE LA DENUNCIA NO ESTÁ SUSTANCIADA

NOTIFICACIÓN AL PÚBLICO DE DERECHOS

NOTICIA PÚBLICA

PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA

TÍTULO VI DECLARACIÓN DE POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN

HDPT SE COMPROMETE A GARANTIZAR QUE NINGUNA PERSONA SEA EXCLUIDA DE PARTICIPAR EN, O SE LE NIEGUEN LOS BENEFICIOS DE, O ESTÉ SUJETA A DISCRIMINACIÓN EN EL RECIBO DE SUS SERVICIOS O PROGRAMAS EN BASE A SU RAZA, COLOR U ORIGEN NACIONAL O CUALQUIER OTRA CARACTERÍSTICA PROTEGIDA POR LA LEY , INCLUIDO EL TÍTULO VI DE LA LEY DE DERECHOS CIVILES DE 1964, SEGÚN ENMENDADA. ADEMÁS, SEGÚN LA LEY DE ESTADOUNIDENSES CON DISCAPACIDADES (ADA) DE 1990, NINGUNA ENTIDAD DISCRIMINARÁ A UN INDIVIDUO CON UNA DISCAPACIDAD FÍSICA O MENTAL EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE LAS OBLIGACIONES DE NO DISCRIMINACIÓN DE HDPT O PARA PRESENTAR UN RECLAMO DEL TÍTULO VI, COMUNÍQUESE CON: CHERYL ESPAÑA, ESPECIALISTA DE APOYO DE PROGRAMAS, SENIOR, 475 E. WASHINGTON STREET, HARRISONBURG, VA, 22802 POR CORREO, TELÉFONO 540.432.0492 O FAX 540.432.0495 . PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA POR ESCRITO A MÁS TARDAR 180 DÍAS CALENDARIO DESPUÉS DE LA FECHA DE LA SUPUESTA DISCRIMINACIÓN.

PUEDE OBTENER INFORMACIÓN SOBRE FORMATOS ALTERNATIVOS QUE NO ESTÁN EN INGLÉS EN EL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA CIUDAD DE HARRISONBURG (HDPT).

HDPT ESTÁ COMPROMETIDO CON UNA POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN EN LA CONDUCCIÓN DE SUS NEGOCIOS, INCLUIDAS SUS RESPONSABILIDADES DEL TÍTULO VI. HDPT BRINDARÁ SERVICIOS DE TRANSPORTE EQUITATIVOS Y ACCESIBLES. HDPT HARÁ TODO LO POSIBLE PARA GARANTIZAR QUE NINGUNA PERSONA, POR MOTIVOS DE RAZA, COLOR U ORIGEN NACIONAL, SEA EXCLUIDA DE LA PARTICIPACIÓN EN, SE LE NIEGUEN LOS BENEFICIOS DE, O SEA OBJETO DE DISCRIMINACIÓN EN VIRTUD DE SU PROGRAMA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRÁNSITO Y RELACIONADOS BENEFICIOS. ESTE PROGRAMA PARA HDPT BRINDA INFORMACIÓN PARA REFLEJAR EL CUMPLIMIENTO DEL TÍTULO VI DE LA LEY DE DERECHOS CIVILES DE 1964; TÍTULO 59, CAPÍTULO 53, SECCIÓN 5332 DEL CÓDIGO DE LOS ESTADOS UNIDOS Y LA CIRCULAR 4702.1B DE LA ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE TRÁNSITO, "REQUISITOS Y DIRECTRICES DEL TÍTULO VI PARA LOS DESTINATARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE TRÁNSITO", DEL 1 DE OCTUBRE DE 2012. ORIENTACIÓN PARA PERSONAS CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS (LEP) PREPARADA POR FTA Y PUBLICADO EL 13 DE ABRIL DE 2007 FUE UTILIZADO PARA ESTE PROGRAMA.

CON ESTE FIN, EL OBJETIVO DE HDPT ES:

1. OPERAR SU SERVICIO DE TRANSPORTE Y PROGRAMAS SIN DISTINCIÓN DE RAZA, COLOR U ORIGEN NACIONAL;
2. IDENTIFICAR Y ABORDAR, SEGÚN PROCEDA, LOS EFECTOS DESPROPORCIONADAMENTE ALTOS Y ADVERSOS PARA LA SALUD HUMANA Y EL MEDIO AMBIENTE, INCLUIDOS LOS EFECTOS SOCIALES Y ECONÓMICOS DE LOS PROGRAMAS Y ACTIVIDADES EN LAS POBLACIONES MINORITARIAS Y DE BAJOS INGRESOS;
3. PROMOVER LA PARTICIPACIÓN PLENA Y JUSTA DE TODAS LAS POBLACIONES AFECTADAS EN LA TOMA DE DECISIONES DE TRANSPORTE;
4. PREVENIR LA NEGACIÓN, REDUCCIÓN O DEMORA EN LOS BENEFICIOS RELACIONADOS CON PROGRAMAS Y ACTIVIDADES QUE BENEFICIAN A LAS POBLACIONES MINORITARIAS O DE BAJOS INGRESOS;
5. ASEGURAR EL ACCESO SIGNIFICATIVO A PROGRAMAS Y ACTIVIDADES POR PERSONAS CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS.

EL DIRECTOR DE TRANSPORTE PÚBLICO TIENE LA RESPONSABILIDAD DE LLEVAR A CABO EL COMPROMISO DE HDPT CON ESTE PROGRAMA. EL ESPECIALISTA DE APOYO AL PROGRAMA, SENIOR Y EL SUPERINTENDENTE DE TRÁNSITO SON RESPONSABLES DEL DESARROLLO, LA PROMOCIÓN Y LAS OPERACIONES DEL PROGRAMA Y LA INVESTIGACIÓN DE LAS QUEJAS DEL TÍTULO VI. TODOS LOS GERENTES, SUPERVISORES Y EMPLEADOS COMPARTEN LA RESPONSABILIDAD DE HACER QUE EL PROGRAMA SEA UN ÉXITO.

TÍTULO VI NOTIFICACIÓN DE LOS DERECHOS DEL PÚBLICO

LA CIUDAD DE HARRISONBURG OPERA SUS PROGRAMAS Y SERVICIOS SIN DISTINCIÓN DE RAZA, COLOR Y ORIGEN NACIONAL DE ACUERDO CON EL TÍTULO VI DE LA LEY DE DERECHOS CIVILES. CUALQUIER PERSONA QUE CREA QUE ÉL O ELLA HA SIDO AGRAVIADO POR ALGUNA PRÁCTICA DISCRIMINATORIA ILEGAL BAJO EL TÍTULO VI PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA ANTE LA CIUDAD DE HARRISONBURG.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE DERECHOS CIVILES DE LA CIUDAD DE HARRISONBURG Y LOS PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR UNA QUEJA, COMUNÍQUESE AL 540-432-0492 x2723, (TTY 711); CORREO ELECTRÓNICO CHERYL.SPAIN@HARRISONBURGVA.GOV; O VISITE NUESTRA OFICINA ADMINISTRATIVA EN 475 EAST WASHINGTON STREET, HARRISONBURG, VA 22802, O EN NUESTRO SITIO WEB: WWW.HDPT.COM.

UN DEMANDANTE PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA DIRECTAMENTE CON LA ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE TRÁNSITO PRESENTANDO UNA QUEJA ANTE LA OFICINA DE DERECHOS CIVILES, ATENCIÓN: COORDINADOR DEL PROGRAMA TÍTULO VI, EDIFICIO ESTE, 5TO PISO-TCR, 1200 NEW JERSEY AVE., SE, WASHINGTON, DC 20590

SI NECESITA INFORMACIÓN EN OTRO IDIOMA, COMUNÍQUESE AL 540-432-0492.

SI NECESITA INFORMACIÓN EN OTRO IDIOMA LLÁMENOS AL 540-432-0492

ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA TÍTULO VI

EL TRANSPORTE PÚBLICO EN LA CIUDAD ES PROVISTO POR EL DEPARTAMENTO DE HARRISONBURG DE

TRANSPORTE PÚBLICO (HDPT), UN DEPARTAMENTO DENTRO DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD. HDPT OPERA EL SERVICIO DE AUTOBÚS DE RUTA FIJA, EL SERVICIO DE PARATRANSPORTE DE LA LEY DE ESTADOUNIDENSES CON DISCAPACIDADES (ADA) Y LAS RUTAS PROGRAMADAS A BRIDGEWATER Y DAYTON. EL SISTEMA DE TRÁNSITO OPERA SEIS RUTAS DE TIEMPO COMPLETO DIRIGIDAS A LOS RESIDENTES DE LA CIUDAD, Y VARIAS RUTAS ESTACIONALES MÁS DURANTE EL AÑO ESCOLAR, DIRIGIDAS A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD JAMES MADISON (JMU).

JMU REPRESENTA APROXIMADAMENTE EL 90% DEL NÚMERO DE USUARIOS DEL SISTEMA. HDPT ES UN DEPARTAMENTO DENTRO DEL MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE HARRISONBURG. HDPT OPERA TODO EL SERVICIO DE RUTA FIJA Y PARATRANSPORTE DENTRO DE LA EMPRESA. LA POBLACIÓN DE 2014 DEL ÁREA DE SERVICIO DE HDPT ES DE APROXIMADAMENTE 53,013. HDPT NO TIENE RECEPTORES SECUNDARIOS.

UN MAPA DE LAS RUTAS DE TRÁNSITO ESTÁ DISPONIBLE EN:

[HTTP://WWW.HARRISONBURGVA.GOV/INDEX.PHP?ID=168](http://WWW.HARRISONBURGVA.GOV/INDEX.PHP?ID=168)

LAS RUTAS DE TRÁNSITO ESTÁN DISPONIBLES EN TODOS LOS DISTRITOS CENSALES DENTRO DE LA CIUDAD DE HARRISONBURG.

CERTIFICACIÓN Y GARANTÍA ANUAL DEL TÍTULO VI

DE ACUERDO CON 49 CFR SECCIÓN 21.7, HDPT PRESENTA EL FTA CIVIL RIGHTS ASSURANCE ANUALMENTE QUE ESTABLECE QUE EL SOLICITANTE LLEVARÁ A CABO EL PROGRAMA DE CONFORMIDAD CON LAS REGULACIONES DEL TÍTULO VI DEL DOT.

NORMAS Y POLÍTICAS DE SERVICIO

A CONTINUACIÓN SE DETALLA UN RESUMEN DE LAS NORMAS Y POLÍTICAS DE SERVICIO.

ESTÁNDARES DE SERVICIO

A. CARGA DEL VEHÍCULO

LAS RUTAS HDPT BRINDAN TRANSPORTE EN TODA LA CIUDAD DE HARRISONBURG, SIRVIENDO TANTO A LOS CIUDADANOS DE HARRISONBURG COMO A LA COMUNIDAD JMU. DEBIDO A LA NATURALEZA DE ALGUNAS DE LAS RUTAS DE HDPT QUE SIRVEN A LOS PRINCIPALES COMPLEJOS DE APARTAMENTOS Y AL SERVICIO INTERNO DEL CAMPUS MIENTRAS JMU ESTÁ EN SESIÓN, ALGUNAS RUTAS EXPERIMENTAN VOLÚMENES DE ESTANDING MÁS FRECUENTES QUE OTRAS. LOS SIGUIENTES SON LOS ESTÁNDARES DE CARGA DE VEHÍCULOS DE HDPT:

tipo de vehiculo	Capacidad promedio de pasajeros			
	Sentado	En pie	Total	Max Factor de carga
Pequeño autobús	12	7	19	1.6
35' Transit Bus (JMU)	32	38	70	2.2
35' Transit Bus (Ciudad)	32	5	37	1.2

HDPT EXAMINARÁ E INTRODUCIRÁ FORMAS DE ALIVIAR LA SOBREPoblACIÓN CUANDO EL FACTOR DE CARGA DEL VEHÍCULO SUPERE EL FACTOR DE CARGA MÁXIMO RECOMENDADO POR TIPO DE VEHÍCULO. HDPT DEFINE LA SOBREPoblACIÓN COMO CUANDO EL NÚMERO DE PASAJEROS EN UN VIAJE DETERMINADO EXCEDE LA CAPACIDAD SENTADA DEL AUTOBÚS NORMALMENTE ASIGNADO A ESA RUTA, UN PROMEDIO DE AL MENOS UNA VEZ POR SEMANA DURANTE UN PERÍODO DE UN MES (DEFINIDO COMO "SOBREPoblACIÓN CRÓNICA").

B. AVANCE DEL VEHÍCULO

LOS AVANCES DE LOS VEHÍCULOS PARA SERVICIOS HDPT VARÍAN SEGÚN LA RUTA Y LA HORA DEL DÍA. LA VARIACIÓN EN LOS RECORRIDOS ENTRE LAS RUTAS SE BASA EN LA DEMANDA DE PASAJEROS IMPULSADA EN GRAN MEDIDA POR JMU DURANTE LAS HORAS PUNTA DE LA CLASE, ASÍ COMO EN LAS POBLACIONES DE LUGARES DE TRABAJO EN LOS LUGARES DE TRANSFERENCIA O CERCA DE ELLOS.

Día laborable	Pico	Base	La Tarde	Noche
Rutas de la ciudad	30	30	--	--
Rutas JMU	15	15	--	--
Rutas Express	15	--	--	--
Rutas Nocturnas	--	--	30	30

* Pico: 7:30 a.m. -9: 30 a.m. y 4 p.m. -6 p.m. Base 6:30 am-7:30am y 9:30 am-4pm; Tarde: 6 p.m.-9:30 p.m. Noche: 9:30 p.m. - medianoche

"-" Significa que no se proporciona ningún servicio durante ese período de tiempo.

sábado	Día	La Tarde	Noche
Rutas de la Ciudad	30	--	--
Rutas JMU ₁	--	--	--
Rutas Nocturnas	--	30	30

* Día: 8:30 A.M.-6 P.M. POR LA TARDE, DE 6 PM A 9:30 PM; NOCHE: 9:30 P.M. - MEDIANOCHE

"-" SIGNIFICA QUE NO SE PROPORCIONA NINGÚN SERVICIO DURANTE ESE PERÍODO DE TIEMPO.

1 EXCEPCIÓN DE LAS RUTAS JMU QUE SE EJECUTAN EL SÁBADO INCLUYEN CAMPUS SHUTTLE Y SHOPPER EL SÁBADO

domingo	Día	La Tarde	Noche
Rutas de la ciudad	--	--	--
Rutas JMU ₁	30	30	30
Rutas Nocturnas	--	--	--

* Día: 11 A.M.-6 P.M. POR LA TARDE, DE 6 PM A 9:30 PM; NOCHE: 9:30 P.M. - MEDIANOCHE

"-" SIGNIFICA QUE NO SE PROPORCIONA NINGÚN SERVICIO DURANTE ESE PERÍODO DE TIEMPO.

1 RUTAS JMU QUE SE EJECUTAN INCLUYEN SUNDAY SHUTTLES 1 Y 2

C. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

LOS PASAJEROS QUE UTILIZAN LA RUTA FIJA HDPT UTILIZAN LOS PRINCIPALES CENTROS DE TRANSFERENCIA EN TODA LA CIUDAD, INCLUIDO EL CENTRO DE TRANSFERENCIA EAST GAY ST., EL CENTRO DE TRÁNSITO GODWIN (JMU) Y EL CENTRO COMERCIAL CLOVERLEAF. ESTOS IMPORTANTES LUGARES DE TRANSFERENCIA UBICADOS EN TODA LA CIUDAD, ASÍ COMO EN EL CAMPUS DE JMU, CREAN UNA GRAN RED DE POSIBLES CORREDORES QUE CREAN UNA GRAN ÁREA POTENCIAL DE CAPTACIÓN. LAS RUTAS 1-6 Y BRIDGEWATER / DAYTON SHUTTLE OPERAN DURANTE TODO EL AÑO, MIENTRAS QUE LAS RUTAS 7-18, SHOPPER, SHUTTLES DEL CAMPUS INTERNO, CAMPUS SHUTTLE, SHOPPER SATURDAY, NIGHT CAMPUS SHUTTLE, RUTAS 31-33 Y RUTAS 35-40 SOLO SE EJECUTAN MIENTRAS JMU ESTÁ EN SESIÓN LAS RUTAS ESTÁN ESTRUCTURADAS PARA SERVIR A LOS PRINCIPALES PUNTOS DEL CAMPUS DE JMU, COMPLEJOS DE APARTAMENTOS Y OTROS PUNTOS DE INTERÉS PRINCIPALES EN LA CIUDAD DE HARRISONBURG.

D. RENDIMIENTO A TIEMPO

HDPT UTILIZA EL SISTEMA CAD / AVL LLAMADO NEXTBUS QUE PROPORCIONA DATOS DE RENDIMIENTO EN TIEMPO DE TODO EL SISTEMA. HDPT COMENZARÁ A INTEGRAR REVISIONES MENSUALES DE LOS DATOS DE RENDIMIENTO A TIEMPO Y ESTABLECER LÍNEAS DE BASE Y ESTÁNDARES, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE MONITOREO.

AL UTILIZAR EL SISTEMA CAD / AVL NEXTBUS, EL PERSONAL DE HDPT REVISA EL RENDIMIENTO PUNTUAL DE CADA RUTA MENSUALMENTE Y MUESTRA DEFICIENCIAS EN LA RUTA. HDPT DEFINE EL RENDIMIENTO INSUFICIENTE A TIEMPO COMO SI SE DESCUBRIERA QUE UNA RUTA TIENE MÁS DE 10 MINUTOS DE RETRASO MÁS DEL 10% DEL TIEMPO. POR FAVOR VEA EL EJEMPLO A CONTINUACIÓN

Programa la adherencia por ruta, para rutas seleccionadas durante 1 mes hasta el 30/06/2015

Rutas	Porcentaje de puntos de tiempo			Cantidad de puntos de tiempo			
	Temprano	A tiempo	Tarde	Temprano	A tiempo	Late	Tarde
1	0%	99%	1%	7	2789	21	2817
2	2%	97%	1%	54	2501	16	2571
3	1%	98%	1%	31	2863	26	2920
4	1%	97%	1%	38	2475	36	2549
5	1%	95%	4%	26	2527	116	2669
6	13%	87%	1%	322	2222	15	2559
Totales :	3%	96%	1%	478	15377	230	16085

=====
Parámetros :

Fecha final	Número de días	Clases de servicio	hora de inicio	hora de finalización	Rutas	Temprano	Tarde
6/30/2015	1 month	all	7:00 am	8:00 pm	1,2,3,4,5,6	1	10

Tiempo de consulta : 1.069 segundos

Políticas de servicio

A. ASIGNACIÓN DEL VEHÍCULO

HDPT UTILIZA 35 'AUTOBUSES DE TRÁNSITO CON VARIOS ARREGLOS DE ASIENTOS. LOS TIPOS DE DISPOSICIÓN DE ASIENTOS DE AUTOBÚS SE ADECUAN AL TIPO DE SERVICIO. DEBIDO A UN NÚMERO DE USUARIOS GENERALMENTE MÁS ALTO Y UN MAYOR VOLUMEN DE PASAJEROS, LOS AUTOBUSES CON ARREGLOS DE ASIENTOS CON ESTILO DE PARÁMETROS SE ASIGNAN A LAS RUTAS DEL CAMPUS INTERIOR, ASÍ COMO A LAS RUTAS CON MAYOR VOLUMEN DURANTE LAS HORAS PICO DE LA CLASE JMU.

B. SERVICIOS DE TRÁNSITO

LOS SERVICIOS DE TRÁNSITO DE HDPT (REFUGIOS DE AUTOBUSES, BOTES DE BASURA, ILUMINACIÓN, BANCOS, ETC.) SE DISTRIBUYEN EN TODO EL SISTEMA.

ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN PÚBLICA

A CONTINUACIÓN SE DETALLA UN RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN PÚBLICA REALIZADAS Y UNA DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA GARANTIZAR QUE TODAS LAS PERSONAS TENGAN UN ACCESO SIGNIFICATIVO AL SISTEMA DE TRÁNSITO Y A LOS PROYECTOS PLANIFICADOS.

1. HDPT NOTIFICA AL PÚBLICO DE LAS PROTECCIONES DEL TÍTULO VI POR PROPORCIONAR INFORMACIÓN EN SU SITIO WEB, WWW.HDPT.COM;

HACER UNA NOTIFICACIÓN EN TODOS LOS VEHÍCULOS DE SERVICIO DE INGRESOS Y REFUGIOS DE AUTOBUSES;

COLOCAR LA DECLARACIÓN HDPT DEL TÍTULO VI EN EL HORARIO IMPRESO DEL AUTOBÚS;

ADEMÁS, LA PÁGINA PRINCIPAL DE LA LISTA ACTUAL DE AUTOBUSES INDICA: HORARIOS AMPLIADOS DISPONIBLES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

LA NOTIFICACIÓN DE NOTIFICACIÓN PÚBLICA DE DERECHOS SE INCLUYE EN EL APÉNDICE.

2. PARTICIPACIÓN CON ORGANIZACIONES COMUNITARIAS

1/08 / 2014- EL SUPERINTENDENTE DE TRÁNSITO DE HDPT, EL COORDINADOR DE PARATRANSPORTE Y EL SUPERVISOR SE REUNIERON CON EL ADMINISTRADOR DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE LA COMUNIDAD DE JUBILACIÓN MENONITA DE VIRGINIA BOB HORST Y APROXIMADAMENTE 20 RESIDENTES PARA EXPLICAR LOS SERVICIOS PROVISTOS POR HDPT Y PARTICIPAR EN UN PROGRAMA RIDE THE BUS.

07/01 // 2014- EL SUPERINTENDENTE DE TRÁNSITO DE HDPT, EL COORDINADOR DE PARATRANSPORTE Y EL SUPERVISOR SE REUNIERON CON EL ADMINISTRADOR DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE LA COMUNIDAD DE JUBILACIÓN MENONITA DE VIRGINIA BOB HORST Y APROXIMADAMENTE 20 RESIDENTES PARA EXPLICAR LOS SERVICIOS PROVISTOS POR HDPT Y PARTICIPAR EN EL PROGRAMA RIDE THE BUS.

9/10 / 2014- EL SUPERINTENDENTE DE TRÁNSITO DE HDPT Y EL OFICIAL DE INFORMACIÓN PÚBLICA DE HARRISONBURG SE REUNIERON CON LA TIENDA OP DE ARC PARA ANALIZAR LAS OPCIONES DE SERVICIO Y EXPLICAR LAS OPCIONES DE PARATRÁNSITO VERSUS RUTA FIJA PARA EMPLEADOS CON DISCAPACIDADES. [HTTP://WWW.HRARC.ORG/](http://www.hrarc.org/)

11/11 / 2015- EL SUPERINTENDENTE DE TRÁNSITO DE HDPT, EL COORDINADOR DE PARATRANSPORTE Y EL SUPERVISOR SE REUNIERON CON EL ADMINISTRADOR DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE LA COMUNIDAD DE JUBILACIÓN MENONITA DE VIRGINIA BOB HORST Y APROXIMADAMENTE 20 RESIDENTES PARA EXPLICAR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR HDPT Y PARTICIPAR EN EL PROGRAMA RIDE THE BUS.

19/19 / 2015- EL SUPERINTENDENTE DE TRÁNSITO Y SUPERVISOR DE HDPT SE REUNIÓ CON EL DIRECTOR ASISTENTE DE ORIENTACIÓN Y LIDERAZGO ESTUDIANTIL DE JMU PARA LA OFICINA DE PROGRAMAS INTERNACIONALES THOMAS LAVENIR. SE PROPUSO COORDINAR Y PRESENTAR EL PROGRAMA RIDE THE BUS A LOS MIEMBROS DEL PERSONAL Y OTRAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN LA ORGANIZACIÓN, SEGÚN SEA NECESARIO. SI ES NECESARIO, LA ORGANIZACIÓN PROPORCIONARÁ UN INTÉRPRETE.

12/12 / 2015- EL SUPERINTENDENTE DE TRÁNSITO DE HDPT, EL COORDINADOR DE PARATRANSPORTE Y EL SUPERVISOR SE REUNIERON CON EL ADMINISTRADOR DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE LA COMUNIDAD DE JUBILACIÓN MENONITA DE VIRGINIA BOB HORST Y APROXIMADAMENTE 20 RESIDENTES PARA EXPLICAR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR HDPT Y PARTICIPAR EN UN PROGRAMA RIDE THE BUS.

7/9/2015 - EL DIRECTOR, EL SUPERINTENDENTE DE TRÁNSITO Y EL SUPERVISOR DE HDPT SE REUNIERON CON EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA CLÍNICA GRATUITA HARRISONBURG

ROCKINGHAM KEITH GNAGEY PARA ANALIZAR LAS BARRERAS QUE LOS CLIENTES TIENEN CON EL TRANSPORTE. ADEMÁS, SE DESTACÓ LA INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR EL SISTEMA TRANSIT Y PARATRANSIT DE HDPT.

7/23/2015 - EL SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE DE HDPT, COORDINADOR Y SUPERVISOR DE PARATRANSIT SE REUNIÓ CON LEEANNE SHEPHERD, DIRECTORA DE HARRISONBURG PEOPLE HELPING PEOPLE.

[HTTP://PEOPLEHELPINGPEOPLE-HARRISONBURG.ORG/](http://PEOPLEHELPINGPEOPLE-HARRISONBURG.ORG/) UN PROGRAMA RIDE THE BUS SERÁ COORDINADO Y PRESENTADO A LOS MIEMBROS DEL PERSONAL Y OTRAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN LA ORGANIZACIÓN SEGÚN SEA NECESARIO. SI ES NECESARIO, LA ORGANIZACIÓN PROPORCIONARÁ UN INTÉRPRETE.

3. ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN Y PARTICIPACIÓN PÚBLICA

HDPT ES PARTE DE LA ORGANIZACIÓN DE PLANIFICACIÓN METROPOLITANA HARRISONBURG-ROCKINGHAM (HRMPO) A TRAVÉS DEL COMITÉ ASESOR TÉCNICO Y LA JUNTA NORMATIVA. A TRAVÉS DE HRMPO, LOS EMPLEADOS DE TRÁNSITO TIENEN LA OPORTUNIDAD DE PARTICIPAR EN LA COMUNIDAD PARA PODER COMPARTIR INFORMACIÓN SOBRE NUESTROS SERVICIOS, PROGRAMAS Y PLANES. SE BRINDA UNA OPORTUNIDAD DE COMENTARIO PÚBLICO EN CADA REUNIÓN PROGRAMADA. LOS INTÉRPRETES DE LENGUAJE DE SEÑAS O QUE NO ESTÁN EN INGLÉS SE PROPORCIONAN SI ES NECESARIO Y SE SOLICITAN CON ANTICIPACIÓN PARA CUALQUIER REUNIÓN DE LA JUNTA NORMATIVA DE HRMPO Y / O EL COMITÉ ASESOR TÉCNICO.

LOS AVISOS PÚBLICOS PARA EL HRMPO OFRECEN INTÉRPRETES DE LENGUAJE DE SEÑAS O QUE NO ESTÁN EN INGLÉS. EJEMPLO DE AVISO PÚBLICO INCLUIDO EN EL APÉNDICE.

LOS AVISOS PARA AUDIENCIAS PÚBLICAS PARA LA CIUDAD DE HARRISONBURG OFRECEN INTÉRPRETES DE LENGUAJE DE SEÑAS O QUE NO ESTÁN EN INGLÉS.

PARA LA TRADUCCIÓN ORAL, THE CITY OF HARRISONBURG UTILIZA UN PROGRAMA LLAMADO LANGUAGE LINE CON PERSONAS, YA SEA EN PERSONA O POR TELÉFONO. CUANDO SE NECESITA TRADUCCIÓN ESCRITA, SE UTILIZA UN CONTRATISTA O VOLUNTARIO. HDPT UTILIZÓ UN VOLUNTARIO PARA TRADUCIR Y PRODUCIR HORARIOS DE BUS EN ESPAÑOL A PARTIR DE 2004. LOS HORARIOS EN ESPAÑOL ESTÁN IMPRESOS Y DISPONIBLES EN EL SITIO WEB.

4. PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA

EL PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA PARA HDPT Y HRMPO SE ADOPTÓ EL 19 DE JULIO DE 2007. ESTE PLAN DESCRIBE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA PARTICIPACIÓN PÚBLICA INCLUSIVA QUE GARANTIZA EL ACCESO A LAS POBLACIONES MINORITARIAS Y DE BAJOS INGRESOS A LAS ACTIVIDADES Y PROGRAMAS DE LA AGENCIA DE TRÁNSITO. PPP ESTÁ INCLUIDO EN EL APÉNDICE.

PROYECTO DE CONSTRUCCION

LA CIUDAD DE HARRISONBURG PRESENTÓ LA DOCUMENTACIÓN PARA UNA EXCLUSIÓN CATEGÓRICA (CE) COMPLETANDO Y PRESENTANDO LA LISTA DE VERIFICACIÓN CE ESTÁNDAR DE FTA, QUE INCLUYE UNA SECCIÓN SOBRE INTERRUPCIÓN DE LA COMUNIDAD Y JUSTICIA AMBIENTAL. EL 30 DE JULIO DE 2012 SE RECIBIÓ UNA RESPUESTA A LA DETERMINACIÓN DE LA CLASE DE ACCIÓN DE NEPA DE PARTE DE REGINALD LOVELACE, DIRECTOR EN FUNCIONES DE LA REGIÓN III. LA CLASE DE ACCIÓN PARA EL PROYECTO DE LA INSTALACIÓN DE MANTENIMIENTO DE AUTOBUSES DE HARRISONBURG ES UNA EXCLUSIÓN CATEGÓRICA DOCUMENTADA DE CLASE II COMO SE ESTABLECE EN 23 CFR 771.117 (D).

ACTIVIDADES DE REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS CIVILES

HDPT TUVO UNA REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS CIVILES DURANTE LA REVISIÓN TRIENAL 2015. COMO PARTE DE LA REVISIÓN TRIENAL 2015, SE REGISTRÓ LO SIGUIENTE:

HALLAZGOS: SE ENCONTRÓ QUE HDPT NECESITABA IMPLEMENTAR Y DEFINIR EL TÍTULO IV ESTÁNDARES DE SERVICIO. ADEMÁS, SE ENCONTRÓ QUE HDPT NECESITABA IMPLEMENTAR EL ENTRENAMIENTO COMO SE DEFINE. NO HA HABIDO OTRAS REVISIONES DE CUMPLIMIENTO DEL TÍTULO VI REALIZADAS POR OTRAS AGENCIAS LOCALES, ESTATALES O FEDERALES DURANTE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS.

PROCEDIMIENTOS DE QUEJA DEL TÍTULO VI DE HDPT

CUALQUIER PERSONA QUE CREA QUE HA SIDO OBJETO DE DISCRIMINACIÓN EN VIRTUD DEL TÍTULO VI POR MOTIVOS DE RAZA, COLOR U ORIGEN NACIONAL PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA DEL TÍTULO VI ANTE EL HDPT DENTRO DE LOS 180 DÍAS A PARTIR DE LA FECHA DE LA PRESUNTA OCURRENCIA. HDPT PROCESARÁ LAS QUEJAS QUE ESTÁN COMPLETAS.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA CON HDPT:

- EN LÍNEA: LAS QUEJAS SE PUEDEN PRESENTAR UTILIZANDO NUESTRO FORMULARIO EN LÍNEA DISPONIBLE EN WWW.HDPT.COM
- POR CORREO: LAS QUEJAS SE PUEDEN PRESENTAR POR ESCRITO CON HDPT Y PUEDEN ENVIARSE A:

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA CIUDAD DE HARRISONBURG

ESPECIALISTA DE SOPORTE DE PROGRAMA, SENIOR

475 EAST WASHINGTON STREET

HARRISONBURG, VIRGINIA 22802

HDPT BRINDARÁ ASISTENCIA ADECUADA A LOS DENUNCIANTES QUE TENGAN LIMITACIONES PARA COMUNICARSE EN INGLÉS.

INVESTIGACIÓN DE QUEJAS

1. QUEJA ESCRITA RECIBIDA POR EL ESPECIALISTA DE APOYO AL PROGRAMA, SENIOR. SE ENVIARÁ POR CORREO UNA CARTA AL ACUSADOR ACUSANDO RECIBO DE LA QUEJA.

2. LA QUEJA SE REGISTRARÁ EN LA BASE DE DATOS DE DERECHOS CIVILES POR EL ESPECIALISTA DE APOYO AL PROGRAMA, SENIOR Y SE ACTUALIZARÁ EN CADA PASO.

3. DETERMINE LA ACEPTABILIDAD, LA NECESIDAD DE INFORMACIÓN ADICIONAL Y EL MÉRITO INVESTIGATIVO DE LA QUEJA. EL DIRECTOR DE TRÁNSITO DEBERÁ REVISAR LA QUEJA Y DECIDIR SI SE NECESITAN OTROS MIEMBROS DEL DEPARTAMENTO U OTROS DEPARTAMENTOS DE LA CIUDAD PARA EVALUAR LA QUEJA.

4. UNA VEZ QUE SE DETERMINA EL CURSO DE ACCIÓN, SE NOTIFICARÁ AL RECLAMANTE POR ESCRITO LA DETERMINACIÓN DENTRO DE LOS DIEZ (10) DÍAS CALENDARIO. YA SEA UNA CARTA NOTIFICANDO AL DEMANDANTE QUE LA QUEJA ESTÁ JUSTIFICADA O SE ENVIARÁ POR CORREO UNA CARTA NOTIFICANDO AL DEMANDANTE QUE LA QUEJA NO ESTÁ JUSTIFICADA. SI SE NECESITA UNA EXPLICACIÓN ADICIONAL, EL DEMANDANTE DEBERÁ PROPORCIONAR LOS DETALLES POR ESCRITO O EN PERSONA, SEGÚN SEA NECESARIO. LA INFORMACIÓN DE APELACIÓN TAMBIÉN SERÁ ENVIADA.

5. SE DETERMINA QUE UNA QUEJA ESTÁ JUSTIFICADA SI SE APLICAN A CONTINUACIÓN: LA QUEJA SE DEBE PRESENTAR DENTRO DE LOS 180 DÍAS CALENDARIO POSTERIORES A LA SUPUESTA OCURRENCIA O CUANDO LA SUPUESTA DISCRIMINACIÓN LLEGÓ A CONOCIMIENTO DEL DENUNCIANTE.

LAS ALEGACIONES DEBEN INCLUIR UNA BASE CUBIERTA, COMO RAZA, COLOR, ORIGEN NACIONAL, DISCAPACIDAD, EDAD O SEXO.

LAS ALEGACIONES DEBEN INCLUIR UN PROGRAMA O ACTIVIDAD QUE RECIBE ASISTENCIA FINANCIERA FEDERAL.

6. SE PUEDE DETERMINAR QUE UNA QUEJA NO ESTÁ JUSTIFICADA POR LAS SIGUIENTES RAZONES:

LA QUEJA NO ESTÁ DENTRO DE LAS PAUTAS DEL # 5.

EL DEMANDANTE SOLICITA EL RETIRO DE LA QUEJA.

EL DEMANDANTE NO RESPONDE A LAS SOLICITUDES REPETIDAS DE INFORMACIÓN ADICIONAL NECESARIA PARA PROCESAR LA QUEJA.

EL DEMANDANTE NO PUEDE SER LOCALIZADO DESPUÉS DE INTENTOS RAZONABLES.

7. DENTRO DE LOS 45 DÍAS POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DE LA QUEJA, EL ESPECIALISTA DE APOYO AL PROGRAMA, SENIOR PREPARARÁ UN INFORME DE INVESTIGACIÓN ESCRITO PARA SER REVISADO POR EL PERSONAL DE HDPT Y EL ABOGADO DE LA CIUDAD.

8. EL INFORME SE MODIFICARÁ SEGÚN SEA NECESARIO Y SE FINALIZARÁ PARA SU LIBERACIÓN A LAS PARTES. EL DEMANDANTE TIENE EL DERECHO DE PRESENTAR UNA QUEJA ANTE EL FTA DENTRO DE LOS SIETE (7) DÍAS CALENDARIO POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DE LA DECISIÓN FINAL QUE SE INCLUIRÁ EN EL INFORME.

HDPT INVESTIGARÁ TODAS LAS QUEJAS RECIBIDAS. HDPT TENDRÁ SESENTA (60) DÍAS DESDE LA RECEPCIÓN DE LA QUEJA POR ESCRITO PARA INVESTIGAR LA QUEJA Y RESPONDER AL DEMANDANTE POR ESCRITO CON UNA DETERMINACIÓN. EL DEMANDANTE PUEDE APELAR ESTA DETERMINACIÓN ANTE LA ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE TRÁNSITO O EL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE DE LOS ESTADOS UNIDOS DENTRO DE LOS TREINTA (30) DÍAS POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DE LA DETERMINACIÓN.

PROCESO DE FTA

LAS CARTAS DE DETERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN OFRECERÁN AL DENUNCIANTE Y AL DESTINATARIO LA OPORTUNIDAD DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN ADICIONAL QUE LLEVE AL FTA A RECONSIDERAR SUS CONCLUSIONES. EN GENERAL, EL FTA SOLICITA QUE LAS PARTES EN LA QUEJA BRINDEN ESTA INFORMACIÓN ADICIONAL DENTRO DE LOS 60 DÍAS POSTERIORES A LA FECHA EN QUE SE TRANSMITIÓ LA CARTA DE HALLAZGO DEL FTA. DESPUÉS DE REVISAR ESTA INFORMACIÓN, LA OFICINA DE DERECHOS CIVILES DE FTA RESPONDERÁ YA SEA EMITIENDO UNA CARTA DE RESOLUCIÓN REVISADA O ENCONTRANDO A LA PARTE, O INFORMANDO A LA PARTE QUE LA CARTA ORIGINAL DE RESOLUCIÓN O HALLAZGO PERMANECE VIGENTE. FTA SE ESFUERZA POR TRANSMITIR ESTAS CARTAS DENTRO DE LOS 30 A 60 DÍAS POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DE LA QUEJA.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA DIRECTAMENTE AL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE DE LOS U.S.

UNA QUEJA PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA DEL TÍTULO VI ANTE EL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE DE LOS EE. U.S. AL CONTACTAR AL DEPARTAMENTO AL:

ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE TRÁNSITO
OFICINA DE DERECHOS CIVILES
ATENCIÓN: COORDINADOR DEL PROGRAMA TÍTULO VI
EAST BUILDING, 5TH FLOOR - TCR
1200 NEW JERSEY AVE., SE
WASHINGTON, DC 20590

FORMULARIO DE QUEJA DEL TÍTULO VI
EL FORMULARIO DE QUEJAS DEL TÍTULO VI DEL HDPT ESTÁ INCLUIDO EN EL APÉNDICE.

BASE DE DATOS DE QUEJAS

LA BASE DE DATOS DE QUEJAS SOBRE DERECHOS CIVILES INCLUYE:

- EL NOMBRE Y LA DIRECCIÓN DE LA (S) PERSONA (S) QUE PRESENTAN LA QUEJA
- TIPO DE QUEJA: TÍTULO VI
- FECHA DE LA QUEJA, INVESTIGACIÓN O DEMANDA
- LA BASE DE LA QUEJA
- RESUMEN DE LAS ACUSACIONES
- ACCIONES TOMADAS POR HDPT
- ESTADO DE LA QUEJA, INVESTIGACIÓN O DEMANDA

- FECHA EN QUE SE CONSIDERA QUE LA QUEJA FUE "RESUELTA".

NO HA HABIDO INVESTIGACIONES DEL TÍTULO VI, DEMANDAS O QUEJAS DESDE LA ÚLTIMA PRESENTACIÓN DEL 9 DE NOVIEMBRE DE 2012, QUE FUE APROBADA EL 13 DE NOVIEMBRE DE 2012.

Plan de dominio limitado del inglés (LEP)

REQUISITO PARA PROPORCIONAR UN ACCESO SIGNIFICATIVO A PERSONAS CON LEP

EL TÍTULO VI Y SUS REGLAMENTOS DE IMPLEMENTACIÓN REQUIEREN QUE LOS BENEFICIARIOS DE TLC TOMEN MEDIDAS RESPONSABLES PARA GARANTIZAR EL ACCESO SIGNIFICATIVO A LOS BENEFICIOS, SERVICIOS, INFORMACIÓN Y OTRAS PARTES IMPORTANTES DE SUS PROGRAMAS Y ACTIVIDADES PARA LAS PERSONAS CON CONOCIMIENTOS LIMITADOS DE INGLÉS (LEP).

LA ORDEN EJECUTIVA 13166, TITULADA MEJORAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS PARA PERSONAS CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS, INDICA QUE EL TRATAMIENTO DIFERENTE BASADO EN LA INCAPACIDAD DE UNA PERSONA PARA HABLAR, LEER, ESCRIBIR O ENTENDER INGLÉS ES UN TIPO DE DISCRIMINACIÓN DE ORIGEN NACIONAL. DIRIGE A CADA AGENCIA A PUBLICAR UNA GUÍA QUE ACLARE SU OBLIGACIÓN DE GARANTIZAR QUE DICHA DISCRIMINACIÓN NO SE LLEVE A CABO. ESTA ORDEN SE APLICA A TODAS LAS AGENCIAS ESTATALES Y LOCALES QUE RECIBEN FONDOS FEDERALES, INCLUIDOS TODOS LOS DEPARTAMENTOS DE TRÁNSITO QUE RECIBEN FONDOS DE SUBVENCIONES FEDERALES.

EN LA PREPARACIÓN DE ESTE PLAN, SE UTILIZÓ LA PUBLICACIÓN DE LA OFICINA DE DERECHOS CIVILES DEL DOT DEL TOT DEL DOT "IMPLEMENTACIÓN DE LA ORIENTACIÓN DE POLÍTICA DEL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE RELATIVO A LAS RESPONSABILIDADES DE LOS DESTINATARIOS PARA PERSONAS CON COMPETENCIAS LIMITADAS DEL INGLÉS - UN MANUAL PARA PROVEEDORES DE TRANSPORTE PÚBLICO".

CONTENIDO

ESTE PLAN CONTIENE:

1. UNA EVALUACIÓN DE NECESIDADES BASADA EN EL ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES
2. MEDIDAS DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA
3. UN PLAN DE ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL
4. DAR AVISO A LAS PERSONAS LEP
5. MÉTODOS PARA MONITOREAR, EVALUAR Y ACTUALIZAR EL PLAN

EVALUACIÓN DE NECESIDADES LEP: EL ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES

Proveedor: Ciudad de Harrisonburg					
Fecha realizado: Julio de 2015		Datos de 2013 – estimaciones de 5 años			
Factor 1: Número o proporción del LEP: Visite el sitio web del censo de Estados Unidos (www.census.gov) y lista de la composición racial de cada ciudad o condado que sirve (número y porcentaje). (Escriba el nombre de ciudad o condado y el estado en el "buscador de población". Seleccione "ir". Seleccione enlace para "hoja".)					
Provincia población	Blanco	Negro o afroamericano	Indio americano o nativo de Alaska	asiático	hispano o latino
Estimación de población Total de la ciudad de Harrisonburg: 66.543	49,208	3,202	84	2,170	10,047
Estimación del Total de la población de Dayton: 5.894	5,310	36	0	8	522
Estimación de población Total de Bridgewater: 9.048	8,155	237	78	7	528

DATOS PARA RESIDENTES DE HARRISONBURG Y SU CAPACIDAD DE HABLAR INGLÉS SE MUESTRAN EN LA SIGUIENTE TABLA:

S1601: LENGUA HABLADA EN CASA

Subject	La ciudad de Harrisonburg, Virginia					
	Total		Porcentaje de hablantes de idiomas especificados			
			Habla inglés muy bien "		Habla inglés menos que "muy bien "	
	Estimar	Margen de error	Estimar	Margen de error	Estimar	Margen de error
Población de 5 años y más	36,449	+/-1,038	89.7%	+/-1.6	10.3%	+/-1.6
Hablar solo inglés	79.3%	+/-2.2	(X)	(X)	(X)	(X)
Habla un idioma distinto del inglés	20.7%	+/-2.2	50.5%	+/-5.5	49.5%	+/-5.5
Criollo español o español	12.9%	+/-1.8	44.4%	+/-6.7	55.6%	+/-6.7
Otras idiomas indoeuropeas	4.8%	+/-1.2	72.3%	+/-8.7	27.7%	+/-8.7
Idiomas de Asia y el Pacífico isla	1.7%	+/-0.7	50.2%	+/-23.4	49.8%	+/-23.4
Otros idiomas	1.2%	+/-0.8	29.6%	+/-17.6	70.4%	+/-17.6
HABLA UN IDIOMA DISTINTO DEL INGLÉS						
Criollo español o español	4,701	+/-690	44.4%	+/-6.7	55.6%	+/-6.7
5-17 años	1,165	+/-314	76.8%	+/-9.9	23.2%	+/-9.9
18-64 años	3,413	+/-454	34.7%	+/-8.1	65.3%	+/-8.1
65 años y más	123	+/-98	6.5%	+/-12.1	93.5%	+/-12.1
Otras idiomas indoeuropeas	1,759	+/-452	72.3%	+/-8.7	27.7%	+/-8.7
5-17 años	355	+/-190	100.0%	+/-9.4	0.0%	+/-9.4
18-64 años	1,292	+/-355	67.2%	+/-12.4	32.8%	+/-12.4
65 years and over	112	+/-61	43.8%	+/-29.8	56.3%	+/-29.8
Idiomas de Asia y el Pacífico isla	635	+/-251	50.2%	+/-23.4	49.8%	+/-23.4
5-17 años	91	+/-91	17.6%	+/-44.4	82.4%	+/-44.4
18-64 años	509	+/-193	55.6%	+/-20.2	44.4%	+/-20.2
65 años y más	35	+/-36	57.1%	+/-57.1	42.9%	+/-57.1
Otros idiomas	453	+/-309	29.6%	+/-17.6	70.4%	+/-17.6
5-17 años	59	+/-85	35.6%	+/-64.4	64.4%	+/-64.4
18-64 años	383	+/-238	26.6%	+/-19.2	73.4%	+/-19.2
65 años y más	11	+/-17	100.0%	+/-92.8	0.0%	+/-92.8
CIUDADANOS DE 18 AÑOS Y MÁS						
Todos los ciudadanos de 18 años y más	28,803	+/-944	96.3%	+/-1.4	3.7%	+/-1.4
Hablar solo inglés	89.7%	+/-1.6	(X)	(X)	(X)	(X)
Habla un idioma distinto del inglés	10.3%	+/-1.6	63.8%	+/-10.5	36.2%	+/-10.5
Criollo español o español	5.6%	+/-1.4	55.1%	+/-13.6	44.9%	+/-13.6
Otros idiomas	4.7%	+/-0.9	74.3%	+/-10.4	25.7%	+/-10.4
PORCENTAJE IMPUTADO						
Estado del idioma	3.4%	(X)	(X)	(X)	(X)	(X)
Estatus de lengua (habla un idioma diferente al inglés)	0.4%	(X)	(X)	(X)	(X)	(X)
Capacidad de hablar inglés	1.3%	(X)	(X)	(X)	(X)	(X)

Fuente: U.S. Census Bureau, encuesta sobre la comunidad estadounidense 2009-2013

FACTOR 2: LA FRECUENCIA CON LA QUE LAS PERSONAS CON LEP ENTRAN EN CONTACTO CON NUESTROS PROGRAMAS, ACTIVIDADES Y SERVICIOS:

SE USARON ENTREVISTAS CON CONDUCTORES, DESPACHADORES Y PERSONAL DE LA CIUDAD SOBRE EL CONTACTO CON PERSONAS LEP PARA DETERMINAR QUE LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALMENTE EN VIGENCIA SON SUFICIENTES PARA HDPT EN EL SERVICIO A PERSONAS LEP. LOS CONDUCTORES Y DESPACHADORES INFORMAN MUY POCO CONTACTO CON PERSONAS CON LEP DURANTE LAS OPERACIONES. "NORMALMENTE" EL CONTACTO SERÍA CON ALGUIEN QUE HABLA ESPAÑOL Y EN ESTE MOMENTO NO HEMOS TENIDO PROBLEMAS PARA COMUNICARNOS CON ELLOS. DURANTE EL ENTRENAMIENTO, SE LES ORDENA A LOS CONDUCTORES QUE PASEN UN HORARIO EN ESPAÑOL AL PASAJERO PARA QUE PUEDAN MOSTRARLE AL CONDUCTOR SU DESTINO. OTRO COMENTARIO RECIBIDO FUE QUE A VECES EL DIALECTO O EL ACENTO DE UNA PERSONA ES DIFÍCIL DE ENTENDER, PERO CON PACIENCIA EL DESAFÍO SE CUMPLE. EL SERVICIO DE RETRANSMISIÓN DE VIRGINIA SE USA CUANDO SE COMUNICA CON JINETES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA. HDPT TAMBIÉN HA INSTALADO SEÑALES DE DESTINO DENTRO DE LOS BUSES DE RUTA FIJA. LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD JAMES MADISON REPRESENTAN EL 90% DE NUESTROS USUARIOS Y NO SE HAN REPORTADO PROBLEMAS CON LOS ESTUDIANTES CON RESPECTO A LA FALTA DE DOMINIO DEL INGLÉS. EN UN ESFUERZO CONTINUO POR SATISFACER LAS NECESIDADES PRESENTES Y FUTURAS DE LA COMUNIDAD, EL PERSONAL DE HDPT CONTINUARÁ IDENTIFICANDO A LAS PERSONAS CON LEP EN NUESTRA ÁREA DE SERVICIO. HASTA LA FECHA, HDPT NO HA RECIBIDO SOLICITUDES DE INTÉRPRETES.

FACTOR 3: LA IMPORTANCIA PARA LAS PERSONAS CON LEP DE NUESTROS PROGRAMAS, ACTIVIDADES Y SERVICIOS:

HDPT CONSIDERA QUE EL TRÁNSITO ES UN SERVICIO CADA VEZ MÁS IMPORTANTE Y ESENCIAL PARA MUCHAS PERSONAS QUE VIVEN EN NUESTRA ÁREA DE SERVICIO. NUESTRO OBJETIVO ES CONTINUAR COMUNICÁNDONOS CON ORGANIZACIONES DE SERVICIOS HUMANOS, ORGANIZACIONES MÉDICAS Y PROGRAMAS COMUNITARIOS EN NUESTRA ÁREA PARA IDENTIFICAR LA INCAPACIDAD DE CUALQUIER PERSONA LEP DE UTILIZAR DE MANERA EFECTIVA EL TRANSPORTE PÚBLICO QUE PUEDA AFECTAR NEGATIVAMENTE SU CAPACIDAD PARA OBTENER ATENCIÓN MÉDICA, EDUCACIÓN O ACCESO AL EMPLEO .

FACTOR 4: LOS RECURSOS DISPONIBLES PARA HDPT Y EL COSTO PARA ENTREGAR EL PROGRAMA LEP:

HDPT ES UN PEQUEÑO RECEPTOR URBANO CON UN PRESUPUESTO LIMITADO. UTILIZANDO RECURSOS COMUNITARIOS Y AVANCES TECNOLÓGICOS DISPONIBLES, CON PERSONAL LIMITADO, HEMOS PODIDO SATISFACER LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS CON LEP EN EL ÁREA DE TRANSPORTE DE LA CIUDAD DE HARRISONBURG. EL DEPARTAMENTO NO HA TENIDO LA NECESIDAD DE UTILIZAR LA LÍNEA DE IDIOMA UTILIZADA POR LA CIUDAD DE HARRISONBURG. EN EL FUTURO, SE PUEDE CONFIGURAR UNA CUENTA DEPARTAMENTAL SI ES NECESARIO.

MEDIDAS DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA

MEDIDAS DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA ACTUALMENTE UTILIZADAS Y PLANIFICADAS PARA SER UTILIZADAS:

- CONTINUAR PRODUCIENDO MAPAS DE AUTOBUSES Y MAPAS EN ESPAÑOL EN FORMA IMPRESA Y EN NUESTRO SITIO WEB
- CONTINUAR PRODUCIENDO CALENDARIOS DE IMPRESIÓN GRANDE
- PROPORCIONAR INSTRUCCIONES A LOS OPERADORES DE VEHÍCULOS Y ENVIAR A QUIENES INTERACTÚEN REGULARMENTE CON EL PÚBLICO SOBRE CÓMO RESPONDER A UN CLIENTE LEP SEGÚN SEA NECESARIO (NUEVAS CONTRATACIONES, REUNIONES DEPARTAMENTALES). LOS CONDUCTORES ENTREVISTADOS DIJERON QUE POR LO GENERAL PUEDEN PEDIRLE A OTRO PASAJERO EN EL AUTOBÚS QUE LOS AYUDE A COMPRENDER O SEÑALAR LAS RUTAS O EL DESTINO EN EL HORARIO. LOS GRUPOS DE SERVICIO COMUNITARIO TAMBIÉN AYUDAN A LOS PASAJEROS ESCRIBIENDO SU DESTINO EN PAPEL PARA ENTREGÁRSELO A LOS CONDUCTORES DE AUTOBUSES.

PLAN DE CAPACITACIÓN DEL OPERADOR HDPT

LOS OPERADORES DE HDPT DEBEN CONOCER SUS OBLIGACIONES PARA PROPORCIONAR UN ACCESO SIGNIFICATIVO A LA INFORMACIÓN Y LOS SERVICIOS PARA LAS PERSONAS CON LEP. LA SIGUIENTE CAPACITACIÓN SE PROPORCIONARÁ A TODO EL PERSONAL:

- INFORMACIÓN SOBRE LA POLÍTICA DEL TÍTULO VI Y LAS RESPONSABILIDADES DE LEP.
- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA OFRECIDOS AL PÚBLICO.
- DOCUMENTACIÓN DE SOLICITUDES DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA.
- CÓMO MANEJAR UNA POSIBLE QUEJA DE TÍTULO VI / LEP.
- EL PERSONAL DE HDPT TAMBIÉN APROVECHARÁ CUALQUIER ENTRENAMIENTO "EXTERNO" PROPORCIONADO POR FTA, EL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE PÚBLICO Y FERROVIARIO DE VIRGINIA, MPO O LA CIUDAD.

CITY OF HARRISONBURG - AYUNTAMIENTO

EL CONCEJO MUNICIPAL ES EL CUERPO GOBERNANTE ELEGIDO DE LA CIUDAD DE HARRISONBURG Y ESTÁ COMPUESTO POR CINCO MIEMBROS ELEGIDOS EN GENERAL.

PROPORCIONANDO AVISO A PERSONAS LEP

HDPT CONTINUARÁ SIGUIENDO LAS SIGUIENTES MEDIDAS PARA NOTIFICAR A LAS PERSONAS LEP SOBRE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA DISPONIBLES:

- HDPT TRABAJARÁ CON ORGANIZACIONES COMUNITARIAS Y OTRAS PARTES INTERESADAS PARA INFORMAR A LAS PERSONAS LEP SOBRE LOS SERVICIOS DE HDPT;
- PROPORCIONAR COPIAS EN ESPAÑOL DEL HORARIO DE AUTOBUSES EN EL DESPACHO Y EN LOS AUTOBUSES;
- PROPORCIONAR TRADUCCIÓN AL ESPAÑOL DEL SITIO WEB HDPT.

MÉTODOS PARA MONITOREAR, EVALUAR Y ACTUALIZAR EL PLAN

HDPT ACTUALIZARÁ EL PLAN LEP SEGÚN SEA NECESARIO. LAS ACTUALIZACIONES SE ENVIARÁN A FTA COMO PARTE DE LA PRESENTACIÓN DEL TÍTULO VI CADA TRES AÑOS. COMO MÍNIMO, EL PLAN SE REVISARÁ ANUALMENTE Y SE ACTUALIZARÁ COMO RESULTADO DE LA REVISIÓN O CUANDO QUEDE CLARO QUE HAY CONCENTRACIONES MÁS ALTAS DE PERSONAS CON LEP PRESENTES EN EL ÁREA ATENDIDA. MONITOREAR Y EVALUAR EL PLAN PERMITIRÁ A HDPT RASTREAR LOS ESFUERZOS DE ALCANCE PARA AYUDAR A MEJORAR LOS ESFUERZOS FUTUROS. LAS ACTUALIZACIONES INCLUIRÁN LO SIGUIENTE:

- INFORMACIÓN DE LOS CONDUCTORES Y DESPACHADORES PARA EVALUAR SI EL NÚMERO DE CONTACTOS DE PERSONAS LEP ESTÁ AUMENTANDO.
- CÓMO SE HAN ATENDIDO LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS CON LEP EN FUNCIÓN DE LOS COMENTARIOS RECIBIDOS.
- DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN LEP ACTUAL EN EL ÁREA DE SERVICIO MEDIANTE EL USO DE DATOS DEL CENSO.
- DETERMINACIÓN DE SI LA NECESIDAD DE SERVICIOS DE TRADUCCIÓN HA CAMBIADO.
- DETERMINAR SI LOS PROGRAMAS DE ASISTENCIA EN EL IDIOMA LOCAL HAN SIDO EFECTIVOS Y SUFICIENTES PARA SATISFACER LA NECESIDAD.
- DETERMINE SI HDPT CUMPLE COMPLETAMENTE CON LAS METAS DE ESTE PLAN LEP.
- DETERMINAR SI SE HAN RECIBIDO QUEJAS CON RESPECTO A LA FALLA DE LA AGENCIA PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS CON LEP.
- MANTENER UN REGISTRO DE QUEJAS DEL TÍTULO VI, QUE INCLUYE LEP PARA DETERMINAR LOS PROBLEMAS Y LA BASE DE LAS QUEJAS. ESTE REGISTRO SE MANTENDRÁ COMO PARTE DE LA BASE DE DATOS DE DERECHOS CIVILES.

ESTE PLAN LEP ESTÁ DISPONIBLE SIN COSTO EN INGLÉS A PEDIDO POR TELÉFONO, FAX, CORREO POSTAL O EN PERSONA. SI SE SOLICITA QUE SE PROPORCIONE EN OTRO IDIOMA Y ES FACTIBLE QUE SE TRADUZCA, SE PROPORCIONARÁ SIN COSTO PARA EL SOLICITANTE.

HDPT COLOCARÁ LETREROS EN LUGARES CONSPICUOS Y ACCESIBLES QUE NOTIFIQUEN A LAS PERSONAS LEP DEL PLAN LEP.

APÉNDICE

TÍTULO VI FORMULARIO DE QUEJA

LETRA DE MUESTRA: RECONOCIMIENTO DE LA RECLAMACIÓN

CARTA DE EJEMPLO: NOTIFICACIÓN DE QUERELLANTE DE QUE LA DENUNCIA
ESTÁ SUSTANCIADA

CARTA DE EJEMPLO: NOTIFICACIÓN DE QUERELLANTE DE QUE LA DENUNCIA
NO ESTÁ SUSTANCIADA

NOTIFICACIÓN AL PÚBLICO DE DERECHOS

NOTICIA PÚBLICA

PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA