



**Chương Trình Theo Đề Mục VI
Áp Dụng Với Federal Transit Administration
Và Washington State Department of Transportation**

Ngày 1 tháng 7 năm 2023 đến ngày 30 tháng 6 năm 2025

Mục lục

- I. Giới Thiệu 3
- II. Quy Trình Khiếu Nại Theo Đề Mục VI..... 3
- III. Biên bản về Các Cuộc Điều Tra, Khiếu Nại hoặc Vụ Kiện theo Đề Mục VI hoặc Quyền Dân Sự Khác 5
- IV. Chương Trình Dành Cho Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế..... 5
- V. Kế Hoạch Triển Khai 8
- VI. Thông Báo Cho Người Thụ Hưởng Về Quyền Của Họ Theo Đề Mục VI 8
- VII. Phân Tích Các Dự Án Xây Dựng..... 9
- VIII. Sự Tham Gia Hòa Nhập Của Công Chúng..... 9
- PHỤ LỤC A: Thông Báo của Hopelink về Đề Mục VI đến Công Chúng..... 10
- PHỤ LỤC B: Mẫu Đơn Khiếu Nại theo Đề Mục VI, Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (ADA) và Mẫu Đơn Khiếu Nại Chung của Hopelink..... 11
- PHỤ LỤC C: Kế Hoạch Tham Gia Cho Công Chúng của Hopelink..... 13
- PHỤ LỤC D: Thành Phần Phân Chia Theo chủng Tộc Của Hội Đồng Quản Trị Hopelink..... 19

Giới Thiệu

Đề Mục VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964 nghiêm cấm phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da và nguồn gốc quốc gia trong các chương trình và hoạt động được Liên Bang hỗ trợ tài chính.

Hopelink cam kết đảm bảo sẽ không có ai bị tước mất cơ hội tham gia hoặc bị từ chối cung cấp các quyền lợi trong dịch vụ giao thông công cộng của Hopelink vì lý do chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia – các đặc điểm được bảo vệ theo Đề Mục VI trong Thông Tư 4702.1.A của Federal Transit Administration (Cục Quản Lý Giao Thông Công Cộng Liên Bang, FTA)

Quy Trình Khiếu Nại Theo Đề Mục VI

Hopelink cam kết đảm bảo sẽ không có ai bị tước mất cơ hội tham gia hoặc bị từ chối cung cấp các quyền lợi trong dịch vụ giao thông công cộng của Hopelink vì lý do chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia – các đặc điểm được bảo vệ theo Đề Mục VI trong Thông Tư 4702.1.A của Federal Transit Administration. Nếu quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử theo Đề Mục VI, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại.

Cách nộp Đơn Khiếu Nại Theo Đề Mục VI

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại có chữ ký trong vòng một trăm tám mươi (180) ngày kể từ ngày cho rằng mình bị phân biệt đối xử. Đơn khiếu nại phải bao gồm những thông tin sau:

- Tên, địa chỉ gửi thư và thông tin liên hệ của quý vị (ví dụ: số điện thoại, địa chỉ email, v.v.)
- Cách thức, thời gian, địa điểm và lý do mà quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử. Địa điểm, tên và thông tin liên hệ của mọi nhân chứng.
- Các thông tin khác mà quý vị cho là quan trọng

Quý vị có thể điền vào mẫu đơn khiếu nại có sẵn của Hopelink và trên trang web của chúng tôi (Phụ lục B). Địa chỉ trang web: <https://www.hopelink.org/programs/transportation/>

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại cho Hopelink theo địa chỉ sau:

Hopelink, Title VI Coordinator
VP of Transportation
8990 154th Avenue Northeast
Redmond, Washington 98052

Hoặc nộp qua email: TitleVI@hopelink.org

LƯU Ý: Hopelink khuyến khích người khiếu nại xác nhận toàn bộ thư được gửi qua U.S. Postal Service (Dịch Vụ Bưu Chính Hoa Kỳ) và/hoặc đảm bảo rằng quý vị có thể dễ dàng theo dõi tất cả văn bản thư từ. Đối với các đơn khiếu nại ban đầu được gửi qua fax, quý vị phải gửi một bản gốc có chữ ký của đơn khiếu nại đó qua đường bưu điện đến Điều Phối Viên Đề Mục VI càng sớm càng tốt, chậm nhất là 180 ngày kể từ ngày quý vị

cho rằng bị phân biệt đối xử.

Dịch vụ biên dịch, thông dịch và điều chỉnh hợp lý

Khi có yêu cầu, Hopelink có thể cung cấp chính sách này và mẫu đơn nêu ý kiến của hãng ở các định dạng thay thế (tức là chữ nổi, chữ cỡ lớn, phiên bản âm thanh) và các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.

Đối với khách hàng nói ngôn ngữ khác không phải tiếng Anh, Hopelink sẽ sử dụng dịch vụ của Language Line để hỗ trợ giao tiếp trong cuộc gọi.

Khiếu nại của quý vị sẽ được xử lý thế nào sau khi quý vị gửi đến Hopelink?

Hopelink sẽ trực tiếp giải quyết mọi khiếu nại cáo buộc hành vi phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia trong dịch vụ hoặc quyền lợi do Hopelink cung cấp. Hopelink cũng sẽ đưa ra các phương án hỗ trợ phù hợp cho người khiếu nại, bao gồm cả người khuyết tật hoặc người có khả năng giao tiếp tiếng Anh hạn chế. Bên cạnh đó, Hopelink cũng sẽ nỗ lực hết sức để giải quyết mọi khiếu nại một cách nhanh chóng và thấu đáo.

Nếu cần thêm thông tin để điều tra khiếu nại, Hopelink sẽ liên hệ với người khiếu nại. Vui lòng lưu ý rằng khi phản hồi các yêu cầu cung cấp thêm thông tin, nếu người khiếu nại không cung cấp thông tin được yêu cầu thì khiếu nại có thể sẽ bị chấm dứt về mặt hành chính.

Sau khi Hopelink nhận được đủ thông tin để điều tra khiếu nại, văn bản phản hồi sẽ được soạn thảo và được luật sư của hãng xem xét. Nếu phù hợp, luật sư của Hopelink có thể chấm dứt khiếu nại về mặt hành chính. Trong trường hợp đó, Hopelink sẽ thông báo cho người khiếu nại về hành động này sớm nhất có thể.

Cách thức thông báo về kết quả khiếu nại

Hopelink sẽ gửi văn bản phản hồi cuối cùng cho người khiếu nại và thông báo cho người khiếu nại rằng họ có quyền 1) kháng nghị trong vòng bảy ngày kể từ ngày nhận được văn bản quyết định cuối cùng từ Hopelink và/hoặc 2) nộp đơn khiếu nại với cơ quan bên ngoài là U.S. Department of Transportation (Bộ Giao Thông Vận Tải Hoa Kỳ) và/hoặc Federal Transit Administration. Chúng tôi sẽ nỗ lực hết sức để phản hồi các khiếu nại theo Đề Mục VI chậm nhất là trong vòng 60 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.

Đội ngũ đánh giá bao gồm Giám Đốc Dịch Vụ Vận Tải Của Hopelink, Đội Ngũ Lãnh Đạo Hopelink và ít nhất một nhân viên khác sẽ xem xét kháng nghị của khách hàng. Nếu khách hàng không hài lòng với kết quả của quá trình kháng nghị hoặc với cách thức Hopelink xử lý khiếu nại của mình, khách hàng có thể nộp đơn khiếu nại tới bất kỳ tổ chức nào sau đây:

<p>Washington State Department of Transportation Public Transportation Division</p> <p>Attn: ADA & Title VI Coordinator PO Box 47387 Olympia, WA 98504-7387 transit@wsdot.wa.gov</p>	<p>Federal Transit Administration Office of Civil Rights</p> <p>Attn: Complaint Team East Building, 5th Floor – TCR 1200 New Jersey Avenue, SE Washington, DC 20590 FTACivilRights Communications@dot.gov</p>	<p>U.S. Department of Justice Civil Rights Division</p> <p>Attn: Coordinator and Review Section - NWB 950 Pennsylvania Ave NW Washington, DC 20530-0001</p>
--	---	---

Báo Cáo và Theo Dõi

Hopelink sẽ lưu giữ hồ sơ khiếu nại tối thiểu 6 năm sau khi dự án kết thúc theo Biểu Hồ Sơ Chung của Washington State Archives Office (Văn Phòng Lưu Trữ Tiểu Bang Washington) và theo yêu cầu của Chương Trình Tài Trợ Hợp Nhất của Washington State Department of Transportation (Sở Giao Thông Vận Tải Tiểu Bang Washington, WSDOT). Hồ sơ khiếu nại của Hopelink sẽ bao gồm:

- Ngày Hopelink nhận được đơn khiếu nại.
- Tóm tắt nội dung cáo buộc của đơn khiếu nại.
- Trạng thái của đơn khiếu nại.
- Các hành động do Hopelink thực hiện, bao gồm chuyển tiếp khiếu nại cho WSDOT, Federal Transit Administration hoặc U.S. Department of Justice điều tra (nếu có thể).

I. Biên bản về Các Cuộc Điều Tra, Khiếu Nại hoặc Vụ Kiện theo Đề Mục VI hoặc Quyền Dân Sự Khác

Cho đến nay, vẫn chưa có cuộc điều tra, khiếu nại hoặc vụ kiện nào liên quan đến Đề Mục VI.

II. Chương Trình Dành Cho Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế

Hopelink cam kết phá bỏ rào cản ngôn ngữ bằng cách áp dụng các tiêu chuẩn hỗ trợ ngôn ngữ thống nhất trên toàn khu vực mà Hopelink cung cấp dịch vụ.

Điều tra dân số.

Hoa Kỳ là nơi sinh sống của hàng triệu người có nguồn gốc quốc gia thuộc nhóm thiểu số và trình độ tiếng Anh hạn chế (Limited English Proficient, LEP). Nói cách khác, ngôn ngữ chính của họ không phải là tiếng Anh và họ không thể nói, đọc, viết hoặc hiểu tiếng Anh ở mức độ có thể giao tiếp hiệu quả với bên tiếp nhận hỗ trợ tài chính của Liên bang.

Do khác biệt về ngôn ngữ và không có khả năng nói hoặc hiểu tiếng Anh hiệu quả, những người có trình độ tiếng Anh hạn chế có thể bị loại khỏi các chương trình hoặc hoạt động, bị cung cấp dịch vụ chậm trễ hoặc bị từ chối cung cấp dịch vụ. Các cá nhân này có thể được hỗ trợ về ngôn ngữ liên quan đến một loại hình

dịch vụ cụ thể. Chính phủ liên bang và bên tiếp nhận hỗ trợ từ chính phủ liên bang phải thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng người có trình độ tiếng Anh hạn chế có quyền tiếp cận thích đáng vào các chương trình, dịch vụ và thông tin do các tổ chức đó cung cấp.

Điều này đòi hỏi các cơ quan phải đưa ra những giải pháp sáng tạo để đáp ứng nhu cầu của nhóm dân số ngày càng tăng không sử dụng tiếng Anh làm ngôn ngữ chính này.

Theo Dữ Liệu Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ năm 2018 tại King County (Quận King), có 89.5% người dân King County nói tiếng Anh. Sau đây là tỷ lệ phần trăm hộ gia đình không thành thạo tiếng Anh theo từng ngôn ngữ.

Ở King County, có 214,094 người (10.5%) có trình độ tiếng Anh hạn chế; nghĩa là khả năng nói tiếng Anh của họ chưa đạt mức "rất tốt". Trong số những người có trình độ tiếng Anh hạn chế, có khoảng 49% nói tiếng Châu Á và ngôn ngữ của các Đảo Thái Bình Dương, 25% nói tiếng Tây Ban Nha, 17% nói các ngôn ngữ Ấn-Âu khác và 9% nói các ngôn ngữ khác.

Ngôn ngữ	% LEP ở King County
Tiếng Tây Ban Nha	27%
Tiếng Trung	15%
Tiếng Việt	10%
Ngôn ngữ Châu Phi	7%
Tiếng Hàn	6%
Tiếng Tagalog	5%
Tiếng Nga	4%

PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ

Yếu Tố Số 1: Số lượng hoặc tỷ lệ người có trình độ tiếng Anh hạn chế trong khu vực cung cấp dịch vụ.

Khu vực tài phán của Hopelink bao gồm toàn bộ King County, nơi đa số người dân nói tiếng Anh. Hầu hết những người chúng tôi giao dịch kinh doanh (những cá nhân muốn sử dụng phương tiện giao thông công cộng) đều nói tiếng Anh. Tuy nhiên, chúng tôi cũng cố gắng phục vụ cả những thành viên cộng đồng không nói được tiếng Anh. Sau khi xem xét dữ liệu Điều Tra Dân Số năm 2021, chúng tôi đã ước tính về các ngôn ngữ được sử dụng nhiều nhất tại King County ở dưới đây:

Ngôn Ngữ Sử Dụng Ở Nhà	Tổng Số	Tỷ Lệ Phần Trăm
Chỉ nói tiếng Anh	5,213,096	69.59%
Nói ngôn ngữ khác	626,071	30.41%
Tiếng Tây Ban Nha	28,292	10.87%
Tiếng Trung-Quan Thoại	5,747	2.21%
Tiếng Việt	5,183	1.99%
Tiếng Somali	3,610	1.39%
Tiếng Nga	3,028	1.16%
Tiếng Trung-Quảng Đông	2,074	0.80%
Tiếng Ả Rập	1,910	0.73%
Tiếng Hàn	1,815	0.70%
Tiếng Hindi	1,761	0.68%
Tiếng Ukraina	1,776	0.68%

Bảng 1:

https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fofm.wa.gov%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fpublic%2Fdataresearch%2Fpop%2FLEP%2Fofm_pop_limited_english_proficiency_estimates_2021.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK

Yếu Tố Số 2: Tần suất các cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế liên hệ với dịch vụ.

Mọi hoạt động liên hệ với Hopelink đều được thực hiện thông qua hình thức gặp mặt trực tiếp hoặc qua điện thoại. Hằng ngày, chúng tôi phục vụ người có trình độ tiếng Anh hạn chế thông qua 5 trung tâm dịch vụ, tổng đài vận chuyển y tế không khẩn cấp hoặc các chương trình quản lý di chuyển khác nhau. Trong năm tài chính 2024, đội ngũ Quản Lý Di Chuyển của Hopelink đã cung cấp dịch vụ cho 247 khách hàng thông qua chương trình định hướng phương tiện công cộng, hướng đến đối tượng là người nhập cư và người tị nạn có trình độ tiếng Anh hạn chế.

Yếu Tố Số 3: Bản chất và tầm quan trọng của dịch vụ do Hopelink cung cấp.

Hopelink cung cấp các dịch vụ thiết yếu cho công chúng thông qua nhiều chương trình tích hợp giúp các gia đình đang gặp khủng hoảng có thể tự lo liệu. Các chương trình của Hopelink chú trọng vào thực phẩm, nhà ở, phát triển gia đình, giáo dục người trưởng thành (bao gồm cả chương trình xóa mù chữ), vận chuyển và hỗ trợ tài chính khẩn cấp.

Sự chậm trễ trong việc cung cấp dịch vụ của Hopelink do rào cản ngôn ngữ sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến khách hàng. Ví dụ: dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp của Hopelink dành cho khách hàng của Medicaid giúp tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe cực kỳ cần thiết cho nhiều cá nhân có thu nhập thấp và có trình độ tiếng Anh hạn chế.

Đối với nhiều cư dân King County, việc không hiểu hoặc không thể di chuyển bằng hệ thống giao thông công cộng đã trở thành rào cản trong quá trình tiếp cận. Tình trạng này đặc biệt đúng đối với những nhóm dân số yếu thế và những người mới đến quốc gia này, bao gồm người khuyết tật, người lớn tuổi, người có thu nhập thấp và người có trình độ tiếng Anh hạn chế. Đội ngũ Quản Lý Di Chuyển của Hopelink cung cấp thông tin hướng dẫn và nguồn lực hỗ trợ thông qua các chương trình đào tạo di chuyển khác nhau trên toàn King

County. Các chương trình cung cấp thông tin về lựa chọn di chuyển, kế hoạch chuyển đi, hỗ trợ vận chuyển một kèm một và đào tạo cho các đối tác làm việc với khách hàng. Vào năm 2023, đã có 12,345 người nhận được nguồn lực hỗ trợ thông qua các chương trình này.

Yếu Tố Số 4: Các nguồn lực hỗ trợ dành cho bên tiếp nhận trợ cấp từ quỹ liên bang để đảm bảo những người có trình độ tiếng Anh hạn chế có quyền tiếp cận dịch vụ một cách thích đáng.

Hopelink tuyển dụng lực lượng lao động hỗ trợ các nhóm khách hàng đa dạng. Chúng tôi cũng sử dụng Language Line và dịch vụ dịch thuật video tại chỗ để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Tài liệu quảng cáo về chương trình Vận Chuyển Y Tế được dịch sang tiếng Nga và tiếng Tây Ban Nha. Dịch Vụ Cộng Đồng cung cấp các tài liệu tiếp cận bằng nhiều ngôn ngữ, cũng như gắn các bảng chỉ dẫn tại ngân hàng thực phẩm theo mô hình cửa hàng tạp hóa của chúng tôi. Hopelink cũng đã dịch các biểu mẫu cung cấp thông tin, khảo sát và các mẫu đơn khác khi cần thiết. Về dịch vụ Quản Lý Di Chuyển, chúng tôi đã chi hơn \$7,000 cho các dịch vụ biên dịch và thông dịch trong năm tài chính 2024.

III. Kế Hoạch Triển Khai

Hopelink đã triển khai chương trình của mình và sẽ đánh giá lại hằng năm, bao gồm mọi hoạt động liên hệ với người có trình độ tiếng Anh hạn chế, để xác định tần suất liên hệ, ngôn ngữ được sử dụng và cách xử lý những lần liên hệ đó.

Chúng tôi xác định những người có trình độ tiếng Anh hạn chế trong khu vực cung cấp dịch vụ nhờ hợp tác với các tổ chức cộng đồng chuyên phục vụ nhóm dân số có trình độ tiếng Anh hạn chế, bao gồm các cơ quan tái định cư, các tổ chức dịch vụ xã hội và các cơ quan hỗ trợ người nhập cư. Nhân viên tiếp nhận cuộc gọi được đào tạo về cách sử dụng dịch vụ Language Line. Hầu hết các tài liệu quảng cáo và tài liệu tiếp cận về Quản Lý Di Chuyển đều được dịch sang các ngôn ngữ chính. Ngoài ra, chúng tôi cũng phát hành bản tin điện tử hỗ trợ tiếp cận bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha. Chính sách theo Đề Mục VI của Hopelink và Mẫu Đơn Khiếu Nại có trên trang web của chúng tôi. Tất cả các ấn phẩm, chương trình nghị sự và bản tin của đội ngũ Quản Lý Di Chuyển đều có chính sách theo Đề Mục VI. Ngoài ra, nhân viên cũng được đào tạo về cách thức hoạt động của chương trình theo Đề Mục VI để đảm bảo tính nhất quán trong quá trình áp dụng.

Để tuân thủ mục 21.9(d) trong đề mục 49 của Bộ Luật Các Quy Định Liên Bang (Code of Federal Regulations CFR), Hopelink và các bên tiếp nhận phụ phải cung cấp thông tin cho người thụ hưởng về nghĩa vụ của họ theo Đề Mục VI và thông báo cho người thụ hưởng về các biện pháp chống phân biệt đối xử dành cho họ theo Đề Mục VI. Hopelink đã lập ra một tuyên bố về quyền và một tuyên bố về chính sách.

IV. Thông Báo Cho Người Thụ Hưởng Về Quyền Của Họ Theo Đề Mục VI

1. Trang web của chúng tôi có chính sách theo Đề Mục VI và mẫu đơn khiếu nại.

2. Chính sách theo Đề Mục VI của chúng tôi, bao gồm cách nhận thông báo về chính sách này bằng 4 ngôn ngữ khác, được trình bày trên chương trình họp liên minh bên ngoài và bản tin điện tử gửi tới các đối tác bên ngoài.

V. Phân Tích Các Dự Án Xây Dựng

Trong ba năm qua, Hopelink chưa hoàn thành dự án xây dựng nào yêu cầu phải có đánh giá môi trường (Environmental Assessment, EA) hoặc báo cáo tác động môi trường (Environmental Impact Statement, EIS).

VI. Sự Tham Gia Hòa Nhập Của Công Chúng

Tiếp Cận Cộng Đồng là một yêu cầu của Đề Mục VI. Bên tiếp nhận và bên tiếp nhận phụ phải tìm hiểu và xem xét quan điểm của nhóm dân cư thiểu số và nhóm dân cư có thu nhập thấp trong khi tiến hành tiếp cận công chúng. Bên tiếp nhận có toàn quyền xác định xem biện pháp cụ thể nào là phù hợp nhất. Họ nên đưa ra quyết định này dựa trên thành phần dân số chịu ảnh hưởng, quá trình tham gia của công chúng và nguồn lực của Hopelink.

Hopelink đã kêu gọi công chúng tham gia vào quá trình lập kế hoạch và ra quyết định cũng như các hoạt động tiếp thị và tiếp cận cộng đồng. Hopelink đã xây dựng Kế Hoạch Tham Gia Cho Công Chúng (Public Participation Plan, PPP) toàn diện, trong đó nêu rõ mục tiêu và mục đích của việc công chúng tham gia (Xem Phụ Lục C).

Vào tháng 3 năm 2024, chúng tôi đã tích hợp một công cụ lập kế hoạch chuyển đi mới vào trang web FindARide.org. Công cụ này chú trọng vào nhu cầu đi lại của người lớn tuổi và người khuyết tật trên khắp các quận Pierce, King và Snohomish. Công cụ lập kế hoạch chuyển đi là Giai Đoạn 1 của lộ trình gồm nhiều giai đoạn và quá trình phát triển hệ thống One-Call/One-Click (Một Cuộc Gọi/Một Lần Nhấp) của chúng tôi. Công cụ này được xây dựng nhờ sự hỗ trợ từ Washington State Department of Transportation, King County Metro, Sound Transit, Hopelink và các đối tác khác. Ý tưởng tạo ra công cụ này bắt nguồn trực tiếp từ quá trình lập kế hoạch tham gia hòa nhập.

Đội ngũ Quản Lý Di Chuyển của Hopelink tổ chức các cuộc họp thường kỳ của liên minh di chuyển trên khắp King County, trong đó có hơn 100 tổ chức khác nhau tham gia vào năm 2024. Chúng tôi cũng tiến hành hoạt động tiếp cận cộng đồng tại các địa điểm của đối tác, bao gồm hội chợ nguồn lực, khu nhà ở, thư viện, ngân hàng thực phẩm, cơ sở y tế, trung tâm người cao tuổi và các tổ chức dịch vụ xã hội. Ngoài tiếp cận trực tiếp, chúng tôi còn thực hiện nhiều hoạt động trực tuyến khác, bao gồm đăng bài trên mạng xã hội, trang web của chúng tôi và bản tin điện tử.



PHỤ LỤC A

Thông Báo của Hopelink về Đề Mục VI đến Công Chúng

Đề Mục VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964 nghiêm cấm phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da và nguồn gốc quốc gia trong các chương trình và hoạt động được Liên Bang hỗ trợ tài chính. Hopelink cam kết đảm bảo sẽ không có ai bị tước mất cơ hội tham gia hoặc bị từ chối cung cấp các quyền lợi trong dịch vụ giao thông công cộng của Hopelink vì lý do chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia – các đặc điểm được bảo vệ theo Đề Mục VI trong Thông Tư 4702. 1.B của Federal Transit Administration (Cục Quản Lý Giao Thông Công Cộng Liên Bang, FTA)

Nếu quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử theo Đề Mục VI, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại đến Điều Phối Viên Đề Mục VI của Hopelink. Để biết thêm thông tin về các thủ tục khiếu nại theo Đề Mục VI và/hoặc thông tin về các nghĩa vụ chống phân biệt đối xử của chúng tôi, vui lòng liên hệ với Điều Phối Viên Đề Mục VI của Hopelink theo số (425) 869-6000 hoặc gửi thư đến TitleVI@hopelink.org.

Thông báo này được phát hành ở những địa điểm sau:

Sảnh Trung Tâm Bellevue: 14812 Main St, Bellevue, WA 98007

Sảnh Trung Tâm Redmond: 8990 154th Ave NE, Redmond, WA 98052

If information is needed in another language, contact (425) 869-6000.

Si necesita información en otro idioma, llame al (425) 869-6000.

如果需要其他語言的信息，請致電 (425) 869-6000.

Nếu cần thông tin bằng ngôn ngữ khác, liên hệ (425) 869-6000.

다른 언어로 정보가 필요하면 (425) 869-6000 으로 연락하십시오.

PHỤ LỤC B

Mẫu Đơn Khiếu Nại theo Đề Mục VI, Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (ADA) và Mẫu Đơn Khiếu Nại Chung của Hopelink



Tôi muốn
gửi:

Đơn Khiếu Nại theo
Đề Mục VI

Đơn Khiếu Nại
theo ADA

Đơn Khiếu Nại
Chung

Phần I:

Tên:	
Địa Chỉ:	
Số Điện Thoại:	Địa Chỉ Email:
Yêu Cầu Về Định Dạng Dễ Tiếp Cận?	<input type="checkbox"/> Cỡ Chữ Lớn <input type="checkbox"/> TDD
	<input type="checkbox"/> Bảng Âm Thanh <input type="checkbox"/> Khác:

Phần II:

Quý vị có đang nộp đơn khiếu nại này thay mặt cho chính mình không?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không
<i>Nếu câu trả lời là có, hãy chuyển đến Phần III</i>	
Nếu câu trả lời là không, vui lòng nêu rõ tên của người mà quý vị thay mặt nộp đơn và mối quan hệ của quý vị với người đó:	
Vui lòng giải thích lý do tại sao quý vị nộp đơn thay cho bên thứ ba:	
Quý vị đã được bên thứ ba cho phép nộp đơn thay mặt họ chưa?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không

Phần III:

DÀNH RIÊNG CHO ĐỀ MỤC VI

Tôi tin rằng tôi đã bị phân biệt đối xử dựa trên (chọn tất cả các mục thích hợp)
<input type="checkbox"/> Chủng Tộc <input type="checkbox"/> Màu Da <input type="checkbox"/> Nguồn Gốc Quốc Gia
Ngày xảy ra sự việc:
Vui lòng giải thích thật rõ ràng về những gì đã xảy ra và lý do tại sao quý vị cho rằng mình bị phân biệt đối xử. Mô tả tất cả những người có liên quan. Cung cấp tên và thông tin liên hệ của (những) người đã phân biệt đối xử với quý vị (nếu quý vị biết) cũng như tên và thông tin liên hệ của mọi nhân chứng (nếu quý vị biết)

Phần IV: DÀNH RIÊNG CHO ĐỀ MỤC VI

Quý vị đã từng nộp đơn khiếu nại với tổ chức này chưa? Có Không

Phần V: DÀNH RIÊNG CHO ĐỀ MỤC VI

Quý vị đã từng nộp đơn khiếu nại này tới bất kỳ cơ quan Liên Bang, Tiểu Bang hoặc địa phương nào khác hoặc tới bất kỳ Tòa Án Liên Bang hoặc Tiểu Bang nào chưa?

Có Không

Nếu quý vị đã từng nộp, vui lòng chọn tất cả các mục thích hợp

Cơ Quan Liên Bang:

Cơ Quan Tiểu Bang: _____

Tòa Án Liên Bang:

Cơ Quan Địa Phương: _____

Tòa Án Tiểu Bang:

Vui lòng cung cấp thông tin liên hệ của cơ quan/tòa án nơi quý vị nộp đơn khiếu nại.

Tên: _____ Chức Danh: _____

Cơ Quan: _____

Địa Chỉ: _____

Số Điện Thoại: _____

Phần VI: Dành Cho Đơn Khiếu Nại theo Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (Americans with Disabilities Act, ADA) hoặc Đơn Khiếu Nại Chung

Tên của người hoặc chương trình quý vị muốn khiếu nại: _____

Đối với khiếu nại không liên quan đến Đề Mục VI, vui lòng giải thích vấn đề/chuyện mà quý vị gặp phải ở phần để trống bên dưới:

Chữ Ký

Ngày

Vui lòng gửi đơn này đến địa chỉ email TitleVI@hopelink.org hoặc địa chỉ bưu điện:

ATTN: Chief Operating Officer

Hopelink

PO Box 3577

Redmond, WA 98073-3577



PHỤ LỤC C

Kế Hoạch Tham Gia Cho Công Chúng của Hopelink

Kế Hoạch Tham Gia Cho Công Chúng (Public Participation Plan, PPP) nhằm mục đích lập ra các thủ tục khuyến khích tất cả thành viên cộng đồng trong khu vực cung cấp dịch vụ của Hopelink tham gia đầy đủ, bao gồm nhưng không giới hạn ở những người có thu nhập thấp, người thuộc nhóm thiểu số và những người có trình độ tiếng Anh hạn chế. Trong khi các biện pháp kêu gọi công chúng tham gia từ trước tới nay có thể không tiếp cận được những cá nhân như vậy hoặc không vạch ra những lộ trình đóng góp ý kiến có ý nghĩa thì mục đích của nỗ lực này là thực hiện các hành động hợp lý trong suốt quá trình lập kế hoạch để tạo cơ hội tham gia cho những nhóm dân số trước đây chưa được phục vụ đầy đủ.

Tài liệu này vạch ra các thủ tục tạo cơ hội cho mọi công dân trong khu vực tham gia vào việc phát triển các kế hoạch ngắn hạn và dài hạn cho dịch vụ của Hopelink. Khi thích hợp, Hopelink sẽ cải thiện kế hoạch tham gia cho công chúng.

Mục Tiêu và Mục Đích của Kế Hoạch Tham Gia Cho Công Chúng

Mục đích của PPP là tạo cơ hội cho tất cả công dân trong khu vực cung cấp dịch vụ của Hopelink tham gia vào việc phát triển các kế hoạch ngắn hạn và dài hạn. Mục tiêu của chúng tôi:

- Xác định những ngôn ngữ không phải tiếng Anh và các rào cản văn hóa khác là trở ngại đối với sự tham gia của công chúng trong khu vực cung cấp dịch vụ của Hopelink.
- Đưa ra thông báo chung về các cuộc họp, đặc biệt là các diễn đàn lấy ý kiến đóng góp của công chúng, theo cách mà tất cả dân cư trong khu vực đều có thể hiểu được.
- Tổ chức họp tại những địa điểm thuận tiện và chào đón tất cả cư dân trong khu vực, bao gồm nhưng không giới hạn ở những người có thu nhập thấp và người thuộc nhóm thiểu số.
- Vạch ra lộ trình trao đổi thông tin và đóng góp ý kiến hai chiều cho những nhóm dân số không có khả năng tham dự các cuộc họp.
- Đưa ra khuôn khổ hành động phù hợp với các loại kế hoạch và chương trình khác nhau, cũng như sửa đổi hoặc thay đổi các kế hoạch hoặc chương trình đó.
- Sử dụng các kỹ thuật minh họa trực quan khác nhau để truyền tải thông tin, chẳng hạn như biểu đồ, đồ thị, ảnh và bản đồ.

Xác Định Các Bên Liên Quan

Các bên liên quan là những người chịu ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp từ một kế hoạch hoặc khuyến nghị của kế hoạch đó. Trong quá trình xác định các bên liên quan cụ thể, cần quan tâm đến những người có thể bị ảnh hưởng tiêu cực hoặc có thể bị từ chối cung cấp quyền lợi trong (các) khuyến nghị của kế hoạch.

Các bên liên quan được chia thành nhiều nhóm: công dân thông thường, nhóm thiểu số và người có thu nhập thấp, cơ quan công quyền, tổ chức và doanh nghiệp tư nhân.

Thành Viên Cộng Đồng: Để thu hút các thành viên cộng đồng tham gia, chúng tôi thực hiện hoạt động tiếp cận trực tiếp tại các không gian tụ tập công cộng, bao gồm trung tâm cho người cao tuổi, trung tâm cộng đồng, cơ sở y tế, thư viện và khu nhà ở. Trang web của chúng tôi cũng hỗ trợ 7 ngôn ngữ. Nhân viên cũng thực hiện khảo sát bằng nhiều ngôn ngữ, tổ chức các nhóm tập trung, tận dụng phương tiện truyền thông dân tộc, các phương tiện truyền thông địa phương và mạng xã hội để khuyến khích công chúng tham gia.

Cơ Quan Công Quyền: Các cơ quan công quyền đóng góp ý kiến có giá trị cho quá trình lập kế hoạch. Các cơ quan công quyền có liên quan bao gồm những cơ quan có khách hàng thuộc nhóm dân số có ít đại diện như nhóm dân cư thiểu số, các hộ gia đình có thu nhập thấp và có trình độ tiếng Anh hạn chế. Tất cả các cơ quan này đều hiểu rõ nhu cầu đi lại của khách hàng và là đối tác hữu ích trong việc phá bỏ những rào cản mà các chuyên gia cung cấp dịch vụ theo cách trực tiếp hơn có thể không hiểu được.

Các Tổ Chức Và Doanh Nghiệp Tư Nhân: Các tổ chức và doanh nghiệp tư nhân đưa ra nhiều góc nhìn có giá trị cho quá trình lập kế hoạch của chúng tôi. Chúng tôi có mối quan hệ rộng khắp với những nhà cung cấp dịch vụ làm việc kề cận với người khuyết tật hoặc người cao tuổi – đối tượng thường cũng nằm trong nhóm thu nhập thấp, nhóm thiểu số và nhóm có trình độ tiếng Anh hạn chế. Một trong những cách thành công nhất giúp Hopelink tham gia cùng với các tổ chức và doanh nghiệp tư nhân là thông qua liên minh di chuyển của chúng tôi.

Ngoài các quy trình nêu trong chính sách này, nhân viên sẽ sử dụng các kỹ thuật sau trong quá trình nghiên cứu lập kế hoạch và thu hút các bên liên quan tham gia theo cách mà nhân viên cho là phù hợp. Các kỹ thuật đó bao gồm:

- Thuyết trình trước các tổ chức chuyên nghiệp, công dân và các tổ chức khác
- Đăng tải bài viết trên báo cộng đồng
- Thực hiện phỏng vấn với các đài phát thanh địa phương (nói cả tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha)
- Viết thông cáo báo chí
- Đăng bài lên mạng xã hội
- Phỏng vấn những cá nhân bị ảnh hưởng hoặc có thể chịu ảnh hưởng từ các kế hoạch được đề xuất
- Khảo sát cả người sử dụng và không sử dụng dịch vụ
- Tổ chức các nhóm tập trung và các buổi lắng nghe ý kiến với các nhóm cộng đồng bị ảnh hưởng
- Tổ chức họp liên minh di chuyển
- Sử dụng các kỹ thuật minh họa trực quan khác nhau để truyền tải thông tin, bao gồm nhưng không giới hạn ở biểu đồ, đồ thị, ảnh và bản đồ.

Trong bất kỳ quá trình lập kế hoạch nào, chúng tôi luôn khuyến khích công chúng liên hệ với đội ngũ Quản Lý Di Chuyển của Hopelink để nêu ý kiến và yêu cầu cung cấp thêm thông tin. Quý vị có thể gửi yêu cầu qua điện thoại bằng cách liên hệ với đội ngũ Quản Lý Di Chuyển của Hopelink theo số 425-943-6760 hoặc qua trang web của chúng tôi tại www.kcmobility.org.

Đội ngũ Quản Lý Di Chuyển của Hopelink đã hợp tác với hơn 150 tổ chức khác nhau vào năm 2023. Thông qua các sự kiện tiếp cận cộng đồng, chúng tôi đã kết nối 12,345 người với các nguồn lực giao thông vận tải để giúp họ tiếp cận được nhiều dịch vụ, bao gồm dịch vụ việc làm, y tế, chăm sóc trẻ em và giải trí. Dưới đây là ví dụ về các bên mà chúng tôi thường xuyên hợp tác:

Các Đối Tác Của Đội Ngũ Quản Lý Di Chuyển Của Hopelink

Aging and Disability Services
Alliance of People with disAbilities
American Cancer Society
Asian Counselling and Referral Services
AtWork!
Auburn Senior Activity Center
Bellevue College
Bellevue Network on Aging
Bright Horizons Redmond
Byrd Barr Place
Capitol Hill Housing
CarePoint
Casa Latina
Catholic Community Services
Childhaven
Chinese Information and Service Center
Thành Phố Auburn
Thành Phố Bellevue
Thành Phố Bothell
Thành Phố Carnation
Thành Phố Duvall
Thành Phố Issaquah
Thành Phố Kent
Thành Phố Kirkland
Thành Phố North Bend
Thành Phố Redmond
Thành Phố Renton
Thành Phố Sammamish
Thành Phố Seattle
Thành Phố Shoreline
Thành Phố Snoqualmie
Thành Phố Tukwila
Coalition of Inclusive Emergency Planning (CIEP)
Community Health Plan of WA

Community Transit
Compass Housing Alliance
Domestic Abuse Women's Network
Department of Social and Health Services (DSHS)
Duwamish Family Safe Streets
Eastside Friends of Seniors
Eastside Legal Assistance Program
Eastside Neighbors Network
Encompass (Children's Services of Sno-Valley)
Fall City Community Association
Friends of Youth
Greater Redmond Transportation Management Association
Harborview Medical Center
HealthierHere
HealthPoint
HERO House
Hilltop House
Imagine Housing
Indian Association of Western Washington
International Community Health Services
International Drop In Center
International Rescue Committee
Issaquah/Sammamish Nourishing Networks
Issaquah Valley Senior Center
Jewish Family Service
Kaiser Permanente
King County Housing Authority
King County Library System
King County Metro
King County Office of Emergency Management
King County Sexual Assault Resource Center
Kirkland Senior Council
Lake City Community Center
Lake Forest Park Citizen's Commission
Lake Washington Technical College
Latino Community Fund
Literacy Source
Lake Washington Parent Teacher Student Association Council (LWPTSA Council)
Meridian Center for Health
Molina Healthcare
Mt. Si Senior Center
Muckleshoot Tribe

Multi-Service Center
MV Transit
National Alliance on Mental Illness (NAMI) – Eastside
Neighborhood House
North Seattle Community College
North Sound 211
North Urban Human Services Alliance (NUHSA)
Northshore Senior Center
Northwest Center
Northwest Healthcare Response Network
Old Friends Club
Open Doors for Multicultural Families
Park Place Assisted Living
Peter Kirk Community Center
Pierce County Community Connections
Pike Place Senior Center
Port of Seattle
Project Access Northwest
Proton Therapy Clinic
Public Health Seattle/King County
Puget Sound Educational Service District
Puget Sound Energy
Puget Sound Regional Council
Rainier Foothills Wellness Foundation
Rainier Valley Food Bank
Red Eagle Soaring
Redmond Community Court
Redmond Senior Center
Refugee NW
Refugee Resettlement Office
Renton Innovation Zone
ReWA
Riverview School District
Ronald Commons
SE Seattle Senior Center
SeaMar/Community Living Connections
Seattle Central College
Seattle Children's Hospital
Seattle Department of Neighborhoods
Seattle Department of Transportation
Seattle Fire Department
Seattle Goodwill

Seattle Indian Health Board
Seattle Public Library
Senior Center of West Seattle
Sustainable Housing for Ageless Generations (SHAG)
Shoreline Community College
Shoreline/Lake Forest Park (LFP) Senior Center
Snoqualmie Tribe
Snoqualmie Valley Alliance Church
Snoqualmie Valley Chamber of Commerce
Snoqualmie Valley Community Network
Snoqualmie Valley Transportation
SNOTRAC
Snohomish County Transportation Coalition (Sno)-Valley Senior Center
Sophia Way
Solid Ground
Sound Cities Association
Sound Generations
Sound Transit
South Park Senior Center
Transportation Choices Coalition
U-District Food Bank
United Way of King County
University of Washington
Veterans Affairs (VA) Hospital
Valley Medical Center
Wallingford Community Senior Center
Washington State Department of Health
Washington State Dept of Transportation (WSDOT)
WorkSource
World Relief
Young Women's Christian Association (YWCA)



PHỤ LỤC D

Thành Phần Phân Chia Theo chủng Tộc Của Hội Đồng Quản Trị Hopelink

Bên tiếp nhận có ban quy hoạch, hội đồng cố vấn hoặc ủy ban liên quan đến giao thông công cộng lập ra không qua bầu cử hoặc các cơ quan tương tự phải cung cấp bảng mô tả thành viên của các ủy ban đó được phân loại theo chủng tộc. Ngoài ra, bên tiếp nhận còn phải cung cấp thông tin mô tả về những nỗ lực đã thực hiện để khuyến khích sự tham gia của các nhóm thiểu số vào các ủy ban này. Bảng dưới đây tóm tắt thành phần theo chủng tộc của 20 thành viên Hội Đồng Quản Trị Hopelink tính đến tháng 6 năm 2019.

Thành Phần Phân Chia Theo Chủng Tộc/Dân Tộc Của Hội Đồng Quản Trị Hopelink

Chủng Tộc	Tỷ Lệ Phần Trăm
Người Da Trắng	67%
Người Da Đen Hoặc Người Mỹ Gốc Phi	5%
Người Mỹ Bản Địa Và/Hoặc Người Bản Địa Alaska	0%
Người Châu Á	24%
Người Hawaii Bản Địa Và Người Dân Đảo Thái Bình Dương Khác	0%
Chủng Tộc Khác	0%
2 Chủng Tộc Trở Lên	5%
Người Gốc Tây Ban Nha Hoặc Latinh	10%
Không Trả Lời	0.0%
Tổng	100%

Tổng Giám Đốc Điều Hành hoặc các thành viên khác của Hội Đồng Quản Trị có thể giới thiệu ứng viên tham gia Hội Đồng Quản Trị và các ứng viên này được biểu quyết dựa trên sự chấp thuận của đa số thành viên Hội Đồng Quản Trị. Mục tiêu của Hopelink là duy trì một ban quản trị hòa nhập và đa dạng. Chúng tôi có một chính sách quy định rằng Hội Đồng Quản Trị phải bao gồm 1/3 đại diện cho nhóm thu nhập thấp, 1/3 đại diện cộng đồng đồng và 1/3 quan chức được bầu.