Nashua Transit System

Programa Título VI

Aprobado por el FTA:

28 de noviembre de 2016

Reformateado:

31 de enero de 2017

Preparado por:

Camille Pattison

Gerente de Transporte

Dirección:

11 Riverside Street

Nashua, NH 03062

Número de teléfono:

1-(603) 821-2035

URL Web:

http://www.RideBigBlue.com

INTRODUCCIÓN

Visión General de Nashua Transit System (NTS)

El Nashua Transit System (NTS) ha proporcionado servicios de transporte público en toda la región desde 1979, cubriendo los barrios más poblados y la mayoría de las áreas comerciales e industriales. A medida que el servicio crece para satisfacer las necesidades cambiantes en toda la región, NTS ha visto un notable crecimiento de casi 10% al año. En el año fiscal 2014, NTS tuvo más de 495,000 viajes de pasajeros en todos los modos de transporte. Para ver las rutas y servicios que ofrecemos, visite *www.RideBigBlue.com.*

Compromiso del NTS con los Derechos Civiles

Esta actualización del Programa Title VI del Nashua Transit System (NTS) ha sido preparada para asegurar que el nivel y la calidad de los servicios de respuesta fija y respuesta a la demanda de Nashua Transit System sean proporcionados de manera no discriminatoria y que se ofrezca la oportunidad de una participación plena y justa. Nashua Transit System y otros miembros de la comunidad. Además, a través de este programa, NTS ha examinado la necesidad de servicios y materiales para personas para quienes el inglés no es su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el inglés.

El Nashua Transit System está comprometido a asegurar que ninguna persona sea excluida de la participación en los servicios de Nashua Transit System por razones de raza, color o origen nacional, De este programa se han preparado de acuerdo con la Sección 601 del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Orden Ejecutiva 13116 (Mejorando el Acceso a Servicios para Personas con Competencia Limitada en Inglés)

"Ninguna persona, por motivos de raza, color o origen nacional, podrá ser excluida de la participación en, ser negada los beneficios o ser objeto de discriminación bajo cualquier programa o actividad que reciba ayuda federal."-Civil Rights Act of 1964

"Las agencias federales deben examinar los servicios que prestan, identificar cualquier necesidad de servicios para aquellos con competencia limitada en inglés y desarrollar e implementar un sistema para proveer esos servicios para que las personas LEP puedan tener acceso significativo a ellos". Orden Ejecutiva 13166

Bajo la Ley de Derechos Civiles de 1964, y como receptor de fondos federales bajo los programas de la Administración Federal de Tránsito (FTA) del Departamento de Transporte de los Estados Unidos (US DOT), NTS tiene la obligación de asegurar que:

- Los beneficios de sus servicios de autobús se comparten equitativamente en toda el área de servicio;
- El nivel y la calidad de los servicios de autobús son suficientes para proporcionar igualdad de acceso a todos los pasajeros en su área de servicio;
- Nadie está impedido de participar en el proceso de planificación y desarrollo del servicio de Nashua Transit System;
- Las decisiones relativas a los cambios de servicio o ubicación de las instalaciones se hacen sin tener en cuenta la raza, el color o el origen nacional y que el desarrollo y la renovación urbana que benefician a toda la comunidad no se compran injustificadamente mediante la distribución desproporcionada de sus cargas ambientales y de salud población; y
- Existe un programa para corregir cualquier discriminación, ya sea intencional o no intencional.

NTS ha contratado al público en el desarrollo de este programa. Para desarrollar un sistema para proveer servicios a aquellos con habilidad limitada en inglés, NTS contrató varias organizaciones comunitarias y varios jinetes.

REQUERIMIENTOS GENERALES

Aviso al Público

Para que los jinetes de NTS sean conscientes de su compromiso con el cumplimiento de Title VI y de su derecho a presentar una queja de derechos civiles, NTS ha presentado el siguiente idioma, en inglés y español, en su sitio web *www.RideBigBlue.com o www.nashuanh.gov/transit y* en carteles en su Centro de Tránsito.

Sus derechos civiles

Nashua Transit System (NTS) opera sus programas y servicios sin tener en cuenta raza, color y origen nacional de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja ante NTS. Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de Nashua Transit System y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese al 603-821-2035; Envíe un correo electrónico a *pattisonc@nashuanh.gov* o visite nuestra oficina administrativa en 11 Riverside Street, Nashua, NH 03062 de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes. Para obtener más información sobre los programas y servicios de NTS, visite *www.RideBigBlue.com*.

Procedimientos de Queja por Discriminación

NTS ha establecido un proceso para que los usuarios puedan presentar una queja bajo el Título VI. Cualquier persona que crea que él o ella ha sido discriminado por raza, color u origen nacional por NTS puede presentar una queja de Título VI completando y presentando la Denuncia de Título VI de la agencia disponible en nuestras oficinas administrativas o en nuestro sitio web *www.RideBigBlue.com* o *http://www.nashuanh.gov/transit*.

El procedimiento

Las denuncias de derechos civiles deben ser presentadas inmediatamente. Sin embargo, NTS investigará las quejas hasta 180 días después del supuesto incidente. NTS procesará quejas que estén completas. Una vez recibida la queja, NTS la revisará y el reclamante recibirá una carta de reconocimiento informándoles si la queja será investigada por Nashua Transit System

NTS tiene hasta treinta días para investigar la queja. Si se necesita más información para resolver el caso, la NTS puede contactar al demandante. El demandante tiene treinta días desde la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso.

Si el investigador del Nashua Transit System no es contactado por el demandante o no recibe la información adicional dentro de los treinta días, NTS puede cerrar administrativamente el caso. Un caso puede ser administrativamente cerrado también si el demandante ya no desea seguir su caso.

Después de que el investigador revise la queja, una de dos cartas será entregada al demandante: una carta de cierre o una carta de hallazgo (LOF). Una carta de cierre resume las alegaciones e indica que no hubo una violación del Título VI y que el caso será cerrado.

Un LOF resume las alegaciones y las entrevistas con respecto al supuesto incidente, y explica si se producirá cualquier acción disciplinaria, entrenamiento adicional del miembro del personal u otra acción. Si el querellante desea apelar la decisión, tiene diez días después de la fecha de la carta o del LOF para hacerlo.

Una persona también puede presentar una queja directamente con la Administración Federal de Tránsito, al:

Federal Transit Administration, Office of Civil Rights,
1200 New Jersey Avenue SE
Washington, DC 20590.
Title VI Complaint Form

Si necesita ayuda para completar este formulario debido a un impedimento físico u otras razones, por favor contáctenos por teléfono al (603) 821-2035 o por fax al (603) 821-2042

Demandas Activas, Quejas o Consultas Alegando Discriminación

NTS mantiene una lista de investigaciones activas llevadas a cabo por el TLC y entidades distintas del TLC, incluyendo demandas y denuncias que nombran NTS que alegan discriminación por raza, color o origen nacional. Esta lista incluye la fecha en que se presentó la investigación, demanda o queja relacionada con el Título VI relacionada con el tránsito; Un resumen de la (s) acusación (es); El estado de la investigación, demanda o queja; Y acciones tomadas por NTS en respuesta, o resultados finales relacionados con la investigación, demanda o queja.

Tipo (Investigación, Demanda, Queja)	Fecha	Resumen de la queja	Estado	Acciones tomadas
Comisión de Derechos Humanos y Oportunidades	14/06/2013	Presunta discriminación por la disparidad de trato debido a la discapacidad en el transporte público, por un operador de autobús.	Despedido	Caso cerrado sin hallazgos

PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA DEL NTS

Principios fundamentales

El Plan de Participación Pública del Nashua Transit System (PPP) ha sido preparado para asegurar que nadie esté impedido de participar en el proceso de planificación y desarrollo del servicio de Nashua Transit System. Garantiza que:

- Los miembros potencialmente afectados de la comunidad tendrán una oportunidad apropiada para participar en las decisiones sobre una actividad propuesta que afectará su ambiente y / o salud;
- La contribución del público puede influir y influirá en la toma de decisiones de Nashua Transit Systems;
- Las preocupaciones de todos los participantes involucrados serán consideradas en el proceso de toma de decisiones;
- El Nashua Transit System buscará y facilitará la participación de los potencialmente afectados.

A través de un proceso público abierto, NTS ha desarrollado un plan de participación pública para fomentar y guiar los esfuerzos de participación pública y mejorar el acceso al proceso de toma de decisiones del Nashua Transit System por las poblaciones minoritarias y con dominio limitado del idioma inglés (LEP). El plan de participación pública describe las metas generales, los principios rectores y los métodos de divulgación que NTS utiliza para llegar a sus jinetes.

Competencia limitada en inglés (LEP)

LEP se refiere a personas para quienes el inglés no es su idioma principal y que tienen una habilidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el inglés. Incluye a las personas que informaron al Censo de los Estados Unidos que hablan inglés menos que muy bien, no bien, o no lo hacen en absoluto.

Temprano, Continuo y Significativo

Los pasos descritos en el plan de participación pública ofrecen temprano (en el proceso de planificación) oportunidades continuas y significativas para que el público participe en la identificación de los impactos sociales, económicos y ambientales de las decisiones de transporte propuestas en NTS. Es una guía para cómo NTS involucra a su comunidad diversa. NTS puede seguir mejorando sus métodos de participación pública a lo largo del tiempo basándose en la retroalimentación de todos sus jinetes y miembros de la comunidad, incluyendo poblaciones de bajos ingresos, minorías y LEP, así como organizaciones de clientes y comunitarias.

Objetivos del Plan de Participación Pública

Claridad en Potencial de Influencia - El proceso identifica y comunica claramente dónde y cómo los participantes pueden tener influencia e impacto directo en la toma de decisiones.

- **Compromiso consistente:** El NTS se comunica regularmente, desarrolla la confianza con los jinetes y nuestra comunidad y construye la capacidad de la comunidad para proporcionar la opinión pública.

- **Diversidad:** Los participantes representan una gama de perspectivas socioeconómicas, étnicas y culturales, con participantes representativos incluyendo residentes de barrios de bajos ingresos, comunidades étnicas y residentes de Competencia limitada en inglés.

- **Accesibilidad:** Se hacen todos los esfuerzos razonables para asegurar que las oportunidades de participación sean física, geográfica, temporal, lingüística y culturalmente accesibles.

- **Relevancia:** Las cuestiones se enmarcan de tal manera que el significado y el efecto potencial sean comprendidos por los participantes.

- **Satisfacción del Participante:** Las personas que toman el tiempo para participar sienten que vale la pena el esfuerzo de unirse a la discusión y proporcionar retroalimentación.

• **Asociaciones:** NTS desarrolla y mantiene asociaciones con las comunidades a través de los métodos descritos en su plan de participación pública.

• **Entrada y participación de calidad:** Que los comentarios recibidos por NTS son útiles, relevantes y constructivos, contribuyendo a mejores planes, proyectos, estrategias y decisiones.

Objetivos del Plan de Participación Pública

El Plan de Participación Pública de Nashua Transit Systems se basa en los siguientes principios:

• **Flexibilidad:** El proceso de participación acomodará la participación en una variedad de formas y se ajustará según sea necesario.

• **Inclusividad:** NTS tratará activamente de involucrar a las poblaciones de bajos ingresos, minorías y LEP del área de servicio del NTS.

• **Respeto**: Toda retroalimentación será dada consideración cuidadosa y respetuosa.

• **Proactiva y puntualidad:** Los métodos de participación permitirán una participación temprana y estarán en curso.

• **Claro, Enfocado y Comprensible:** Los métodos de participación tendrán un propósito y un uso claros para la entrada, y serán descritos en un lenguaje que sea fácil de entender.

• **Respuesta:** NTS responderá e incorporará los comentarios públicos apropiados en las decisiones de transporte.

• **Accesibilidad:** Las reuniones se llevarán a cabo en lugares que sean totalmente accesibles; Actualmente todas las reuniones se llevan a cabo en las instalaciones accesibles de la Ciudad ADA.

NTS usará su plan de participación pública cuando considere cambios de tarifas, modificaciones de rutas y horarios y otros proyectos de planificación de tránsito cuando:

• Se está considerando un aumento de tarifas o un cambio significativo en el método de pago de tarifas;

• Se establece una nueva ruta;

• Se propone la eliminación de una ruta existente;

• Considerando la discontinuación total del servicio en cualquier línea o grupo de líneas en cualquier día dado cuando el servicio se ofrece actualmente;

• Cualquier cambio en las horas de servicio en todo el sistema que supere (más o menos) el 10% de las horas de servicio totales actuales;

• Enrutamiento en cualquier ruta o grupo de rutas que afecte a más del 25% de los pasajeros que utilizan la ruta afectada; o

• Los horarios se cambian en cualquier ruta o grupo de rutas, lo que reduce el número total de viajes de ida en más de un 25% del número actual de viajes en autobús.

• Para cambios menores de horario y servicio que no suban al nivel de los anteriores, NTS publicará avisos de cambio de servicio en los autobuses apropiados y se detendrá sesenta días antes de la fecha de cambio

Asociación Regional / Programación de Capital **Para su programación de capital, incluyendo las principales adquisiciones de instalaciones y autobuses, NTS utiliza el plan de participación pública adoptado por la Comisión de Planificación Regional de Nashua. Este plan indica claramente que el proceso de participación pública de la MPO satisface los requisitos de participación pública del NTS para el Programa de Proyectos. Los avisos para el Programa Regional de Mejoramiento del Transporte (TIP) también establecen que el aviso de las actividades de participación pública y el tiempo establecido para el examen público y los comentarios sobre el TIP satisfarán el requisito del programa de proyectos del FTA.**

PROCESO DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA DE NTS

Esfuerzos de extensión - Alertar a los jinetes y fomentar el compromiso

El PPP de NTS incluye muchos nuevos medios que se extienden más allá del enfoque tradicional que se basaba en avisos legales y cobertura mediática intermitente. NTS ha aprovechado los métodos de comunicación más ampliamente utilizados por los miembros de nuestra comunidad y jinetes.

1. Una propuesta de cambio de servicio / tarifa se desarrolla internamente o como resultado de comentarios públicos;

2. Se lleva a cabo una revisión del Título VI de la propuesta;

3. Los lugares, fechas y horas de divulgación pública se determinan teniendo en cuenta los cambios propuestos y su impacto en ubicaciones / poblaciones específicas dentro del área de servicio del SNRC;

4. Se desarrollan materiales de divulgación bilingüe (inglés y español) y un programa;

5. Alcance Antes de que se publiquen sesiones de información pública;

6. Se envía un correo electrónico a los socios de la comunidad de NTS;

7. Se podrán realizar entrevistas a emisoras de radio locales (si están disponibles);

8. Finaliza el período de comentario público;

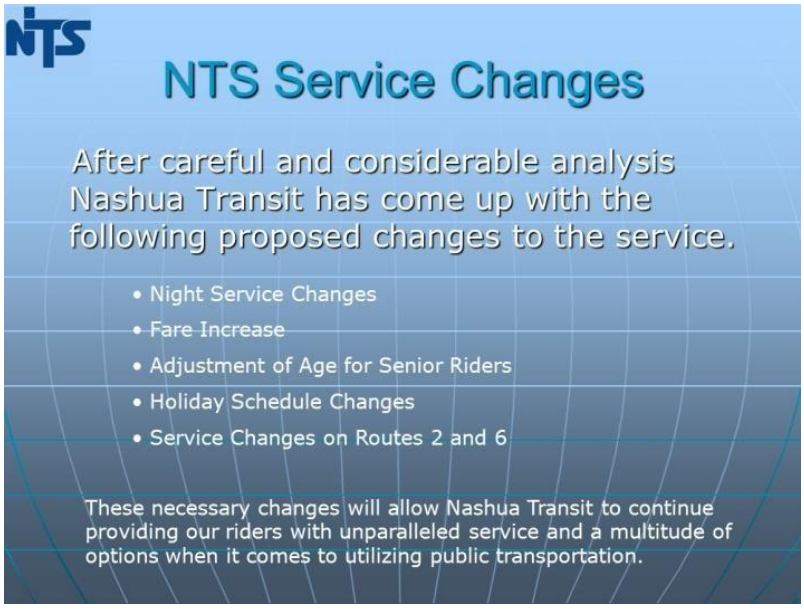
9. Se establece la fecha final de servicio / cambio de tarifa;

Selección de ubicaciones de la reunion

Al determinar los lugares y los horarios para las reuniones públicas, NTS:

- **Programar reuniones en momentos y lugares que sean convenientes y accesibles para las comunidades minoritarias y LEP;**
- **Emplear tamaños y formatos de reuniones diferentes, incluyendo formatos de reunión tipo de ayuntamiento;**
- **Coordinar con las organizaciones comunitarias, instituciones educativas y otras organizaciones para implementar estrategias de participación pública que lleguen específicamente a los miembros de comunidades minoritarias y / o LEP afectadas;**
- **Considere los anuncios de radio, televisión o periódico**
- **Proporcionar oportunidades para el transporte público a todas las reuniones.**

Ejemplo: Años anteriores (s) Esfuerzos de extensión



Medios NTS (Bilingüe)

• **Imprimir:** Periódicos

• **Al aire libre:** Publicidad de autobuses a bordo y en refugios de autobuses

• **Página web:** NTS ha reunido un completo sitio web con alertas automáticas

• Comentarios basados en la Web

• **Medios de comunicación social:** NTS usa Facebook y Twitter

Boletín

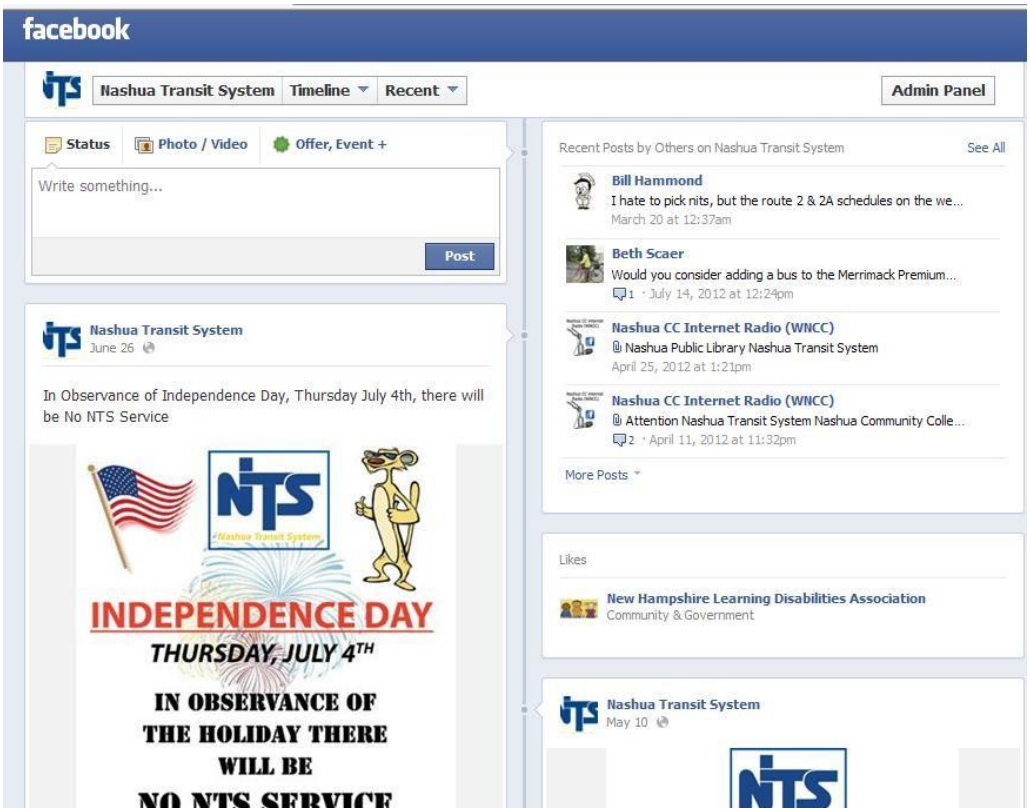
• Correo directo a los socios de la comunidad

• Sesiones de Información Pública

• Audiencias públicas

• Avisos legales

Facebook



Comentarios de direcciones

La incorporación de comentarios públicos en las decisiones

Todos los comentarios recibidos a través del plan de participación pública reciben una consideración cuidadosa y reflexiva. Debido a que hay varias maneras en que los usuarios o miembros de la comunidad pueden comentar sobre el servicio propuesto o los cambios de tarifas (correo, correo electrónico, medios sociales, reuniones públicas y otros), todos los comentarios se agrupan en un solo documento para presentar el Nashua Transit System Por consideración.

Identificación de las partes interesadas

Nuestros socios comunitarios

Las partes interesadas son aquellas que están directa o indirectamente afectadas por un plan, o las recomendaciones de dicho plan. Aquellos que puedan verse afectados negativamente, o que se les puede negar el beneficio de las recomendaciones de un plan, son de particular interés en la identificación de partes interesadas específicas. Las partes interesadas pueden provenir de varios grupos, incluyendo ciudadanos / residentes en general, personas de minorías y de bajos ingresos, agencias públicas y organizaciones y negocios privados. Aunque las partes interesadas pueden variar en función del plan o programa que se esté considerando, NTS ha reunido una lista de las partes interesadas con las que comunicamos regularmente a través de correo electrónico y correo directo.

Lista de partes interesadas

Cualquier organización o persona de la comunidad puede ser agregada a la lista de partes interesadas de NTS y recibir comunicaciones regulares con respecto a cambios de servicio contactando la oficina administrativa del NTS al *(603) 821-2035*. Las organizaciones y empresas locales también pueden solicitar que un orador de NTS asista a su reunión ordinaria en el mismo número oa través del sitio web de NTS *www.RideBigBlue.com*.

PLAN DE ASISTENCIA DEL LENGUAJE

Mejorar el acceso para personas con dominio limitado del inglés

Para asegurar un acceso significativo a los programas y actividades, NTS utiliza la información obtenida en un Análisis de Cuatro Factores para determinar los servicios lingüísticos específicos que son apropiados. Este análisis ayuda a NTS a determinar si se comunica efectivamente con las personas LEP e informa a la planificación del acceso al lenguaje.

El Análisis de Cuatro Factores es una evaluación local que revisa lo siguiente:

1. Número o proporción de personas con LEP elegibles para ser servidas o que puedan ser encontradas por NTS;

2. La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con los servicios y programas de NTS;

3. La naturaleza e importancia de los servicios y programas de Nashua Transit System en la vida de las personas.

4. Los recursos disponibles para NTS para el alcance LEP, así como los costos asociados con ese alcance.

Factor 1 - Número de personas LEP en la región de servicio

El primer paso para determinar los componentes apropiados de un Plan de Asistencia de Lenguaje es entender la proporción de personas LEP que pueden encontrar servicios del Nashua Transit System, sus habilidades de alfabetización en inglés y su idioma nativo, la ubicación de sus comunidades y barrios y, Si alguno es desatendido como resultado de una barrera de idioma.

Para ello, NTS evaluó el nivel de alfabetización en inglés y en qué medida las personas en su área de servicio hablan un idioma distinto al inglés y

cuáles son esos idiomas. Los datos de esta revisión provienen del portal web "American Fact Finder" de la Oficina del Censo de los Estados Unidos. Se utilizaron las estimaciones a 5 años de la American Community Survey (AEC) más recientes (2010-2014). Los datos fueron preparados por la Comisión de Planificación Regional de Nashua.

Se debería notar; Los datos de la AEC se basan en una muestra y están sujetos a la variabilidad del muestreo. El grado de incertidumbre de una estimación derivada de la variabilidad del muestreo se representa mediante el uso de un margen de error. El valor mostrado aquí es el margen de error del 90 por ciento. El margen de error puede interpretarse de manera aproximada como proporcionando una probabilidad del 90 por ciento de que el intervalo definido por la estimación menos el margen de error y la estimación más el margen de error (los límites de confianza inferior y superior) contengan el valor verdadero.

IDIOMA HABLADO EN CASA POR CAPACIDAD DE HABLAR INGLÉS PARA LA POBLACIÓN DE 5 AÑOS Y MÁS

Procedencia: ACS 2010-2014 Table B16001

Nashua, Merrimack, y Hudson						
Idioma	Número de altavoces			Habla inglés menos de "muy bien"		
	Estimar	Por ciento	MOE	Estimar	Por ciento	MOE
Población total	**128,623**		**967**	**7,293**		**5,339**
Habla sólo inglés en casa	**108,293**	**84.2%**	2,015			
Habla un idioma que no sea el inglés en casa	**20,330**	**15.8%**	9,533	**7,293**	**5.7%**	5,339
CREOLE ESPAÑOL Y ESPAÑOL	**7,577**	**5.9%**	1,223	**3,896**	**3.0%**	912
OTROS IDIOMAS INDO-EUROPEOS	**8,290**	**6.4%**		**2,072**	**1.6%**	
francés (Incluye Patois, Cajún)	2,594	2.0%	604	541	0.4%	274
Criollo francés	120	0.1%	138	58	0.0%	113

italiano	222	0.2%	141	27	0.0%	73
Criollo portugués o portugués	1,228	1.0%	671	471	0.4%	353
alemán	496	0.4%	273	17	0.0%	48
yídish	0	0.0%	66	0	0.0%	66
Otras lenguas germánicas occidentales	45	0.0%	81	10	0.0%	57
Lenguas escandinavas	0	0.0%	66	0	0.0%	66
griego	354	0.3%	207	122	0.1%	190
ruso	459	0.4%	308	136	0.1%	122
polaco	92	0.1%	105	0	0.0%	66
Serbocroata	26	0.0%	88	17	0.0%	73
Otras lenguas eslavas	104	0.1%	94	40	0.0%	50
armenio	13	0.0%	61	13	0.0%	61
persa	51	0.0%	86	29	0.0%	88
Gujarati	433	0.3%	225	114	0.1%	119
hindi	743	0.6%	413	108	0.1%	109
Urdu	81	0.1%	128	52	0.0%	121
Otros idiomas del indicador	981	0.8%	690	212	0.2%	250
Otras lenguas indoeuropeas	248	0.2%	238	105	0.1%	173
IDIOMAS DE LA ISLA ASIÁTICA Y DEL PACÍFICO	**3,619**	**2.8%**		**1,177**	**0.9%**	
chino	955	0.7%	412	439	0.3%	246
japonés	95	0.1%	149	72	0.1%	126
coreano	156	0.1%	127	99	0.1%	114
Mon-Khmer, Camboyano	308	0.2%	304	90	0.1%	109
Hmong	0	0.0%	66	0	0.0%	66

tailandés	21	0.0%	68	5	0.0%	47
Laosiano	89	0.1%	173	55	0.0%	129
vietnamita	288	0.2%	298	185	0.1%	221
Otros idiomas asiáticos	1,532	1.2%	647	148	0.1%	115
Tagalo	49	0.0%	110	0	0.0%	66
Otras lenguas de la Isla del Pacífico	126	0.1%	160	84	0.1%	141
TODOS LOS OTROS IDIOMAS	**844**	**0.7%**		**148**	**0.1%**	
Navajo	0	0.0%	66	0	0.0%	66
Otros idiomas nativos de América del Norte	0	0.0%	66	0	0.0%	66
húngaro	61	0.0%	143	0	0.0%	66
Arábica	419	0.3%	435	105	0.1%	138
hebreo	25	0.0%	72	0	0.0%	66
Lenguas africanas	292	0.2%	241	43	0.0%	107
Otros idiomas y no especificados	47	0.0%	90	0	0.0%	66

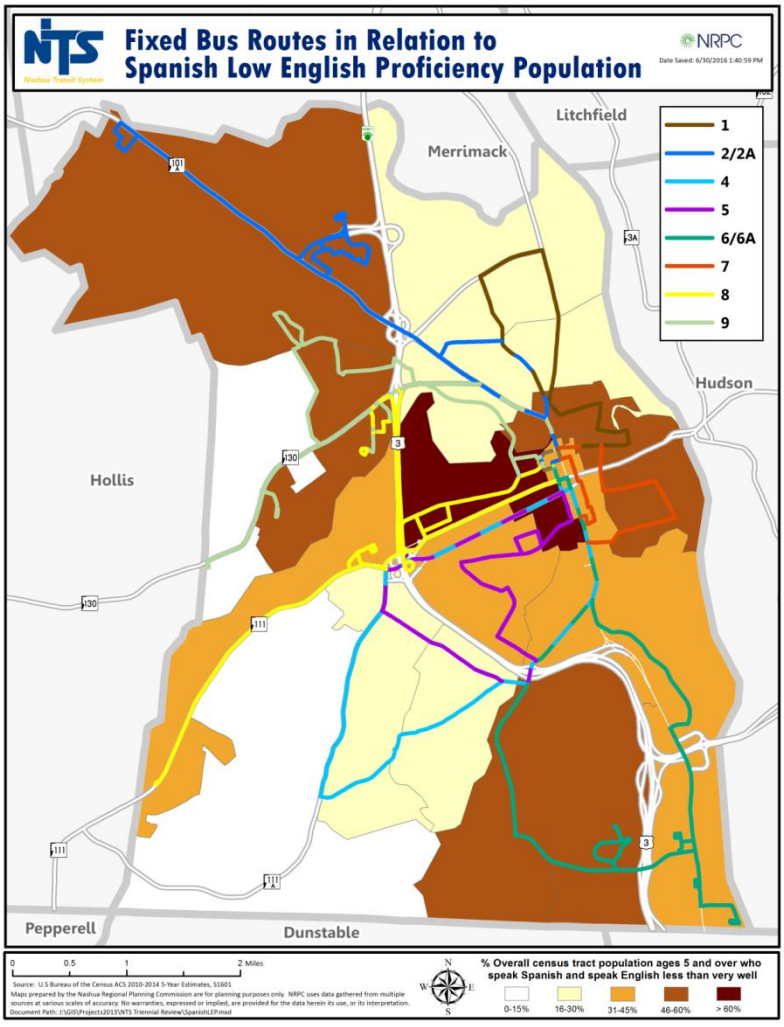
Información acerca de Nashua Area

El Censo de los Estados Unidos recopila la información más precisa sobre la población de una comunidad cada 10 años. Estos son los datos más relevantes y fiables debidos al tamaño de encuesta significativamente menor de las opciones posteriores. A diferencia del American Community Survey (ACS), que se basa en una muestra de la población y está sujeto a error, los datos decenales se basan en una enumeración del 100%. En fecha el censusGR2 de 2010, [8] había 86.494 personas, 35.044 casas, y 21.876 familias que residían en la ciudad. La densidad de población era 2.719.9 personas por milla cuadrada (1.050.2 / km2). Había 37.168 unidades de cubierta en una densidad media de 1.202.8 por la milla cuadrada (464.6 / km2). La distribución por razas de la ciudad era 83.4% blancos, 2.7% afroamericanos, 0.3% nativos americanos, 6.5% asiáticos, 0.03% isleños pacíficos, 4.6% de alguna otra raza, y 2.5% de dos o más razas. El hispanico o Latino de cualquier raza era 9.8% de la población.

La tabla anterior proporciona información sobre el IDIOMA QUE SE HABLA EN CASA POR CAPACIDAD DE HABLAR INGLÉS PARA LA POBLACIÓN DE 5 AÑOS Y MÁS (Fuente: ACS 2010-2014 Tabla B16001). Según este análisis, las poblaciones que hablan español e inglés criollo e inglés menos que muy bien son 3,0% de las poblaciones combinadas de Nashua, Hudson y Merrimack. Todos los documentos vitales se traducen al español. La siguiente categoría más alta es otras lenguas indoeuropeas, que representan el 1,6% de las poblaciones combinadas de Nashua, Hudson y Merrimack. La categoría lingüística indoeuropea incluye un total de 20 idiomas diferentes.

Las Ubicaciones de la Comunidad LEP

El mapa a continuación muestra una muestra espacial de los residentes que hablan español en casa e informan que hablan inglés "menos que bien".



Factor 2 - Frecuencia de uso de LEP

Hay un gran número de lugares donde los pasajeros NTS y miembros de la población LEP pueden entrar en contacto con los servicios NTS incluyendo el uso de la ruta fija y los autobuses de respuesta a la demanda, las llamadas a los representantes del servicio al cliente, los agentes de reserva, las compras de boletos y NTS. Una parte importante del desarrollo del Plan de Acceso a la Lengua de NTS es la evaluación de los principales puntos de contacto, incluyendo:

- Comunicación con el personal de servicio al cliente de NTS;
- Venta de billetes de autobús;
- Materiales de divulgación impresos;
- Materiales de divulgación basados en la Web;
- Reuniones públicas;
- Agentes de reserva de respuesta a la demanda;
- Medios de prensa locales (impresos y radio);
- Anuncios de audio automáticos relacionados con el servicio a bordo de los autobuses NTS; y
- Carteles relacionados con el servicio en la terminal de autobuses de NTS. El primer paso para determinar los componentes apropiados de un Plan de Asistencia de Lenguaje es entender la proporción de personas LEP que pueden encontrar servicios del Nashua Transit System, sus habilidades de alfabetización en inglés y su idioma nativo, la ubicación de sus comunidades y barrios y, Si alguno es desatendido como resultado de una barrera de idioma.

Socios de la comunidad

Como parte de esta evaluación, NTS también se puso en contacto con muchos de sus socios de la comunidad para evaluar la medida en que entran en contacto con las poblaciones LEP. NTS pidió a las agencias asociadas que estimaran el porcentaje de clientes con los que interactúan y que tendrían un dominio limitado del inglés usando el siguiente cuestionario:

¿Te encuentras con personas que no hablan inglés / que leen personas que necesitan tus servicios?

De los encuestados, muchos observaron que encontraron clientes con competencia limitada en inglés que van desde uno o dos hasta la mitad de su base de clientes en general. La mayoría de los encuestados señaló que muchos de los clientes hablaban español.

Si es así, ¿cuáles son los tres idiomas principales que encuentras?

Los doce encuestados tomaron nota de los siguientes idiomas: Español, portugués, francés.

¿Cómo aborda las barreras lingüísticas?

Los encuestados utilizan una variedad de procesos para abordar las barreras lingüísticas incluyendo personal bilingüe, Language Line, servicios de traducción y miembros de la familia.

¿Considera que el lenguaje es una barrera para impedir que usted proporcione servicio?

Mientras que algunas agencias expresaron leve dificultad en el manejo de habilidades limitadas en inglés, ninguna de las agencias fue impedida de proveer sus servicios como resultado de una barrera del idioma.

Alcance a los colegios locales.

Durante nuestro acercamiento anual a los colegios locales en septiembre, el personal preguntó si NTS podría proporcionar materiales en idiomas adicionales para ayudar mejor a sus poblaciones de clientes. La respuesta de todas las escuelas fue que los materiales españoles actualmente satisfacían las necesidades de sus estudiantes.

Socios de la comunidad

- Greater Nashua Salud Mental
- Casas de Puerto
- Centro para Personas Mayores de Nashua
- Autoridad de Vivienda de Nashua
- Consejo Nashua sobre Envejecimiento
- Puertas de enlace
- Enlace de servicio
- Centro Médico del Sur de New Hampshire
- Life Coping, Inc.
- Departamento de Bienestar de Nashua
- Cocina de sopa Nashua
- Departamento de Bienestar del Estado de New Hampshire

Factor 3: La Importancia del Servicio de NTS a la Vida de las Personas

El acceso a los servicios ofrecidos por NTS, tanto la ruta fija como la respuesta a la demanda, son cruciales para la vida de muchos en la región. Muchos dependen de los servicios de ruta fija de NTS para el acceso a los trabajos y para el acceso a servicios esenciales de la comunidad como escuelas, compras y citas médicas. Los jinetes que califican para recibir servicio bajo la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA) requieren servicio por las mismas razones. Debido a la naturaleza esencial de los servicios ya la importancia de estos programas en la vida de muchos residentes de la región, es necesario asegurar que el lenguaje no sea una barrera para el acceso.

Si el inglés limitado es una barrera para usar estos servicios, entonces las consecuencias para el individuo podrían limitar su acceso para obtener atención médica, educación o empleo. La información crítica de NTS que puede afectar el acceso incluye:

- Información sobre rutas y horarios
- Información sobre tarifas y pagos
- Información sobre cómo hacer el mejor uso del sistema (Cómo)
- Anuncios de servicio
- Anuncios de seguridad y seguridad
- Formularios de quejas y comentarios
- Alcance relacionado con la oportunidad de comentarios públicos
- Información sobre los servicios de respuesta a la demanda bajo el ADA y otros programas especiales

Ejemplo: Señalización del interior del NTS

Nashua Transit System
TITLE VI NOTICE TO THE PUBLIC

The Nashua Transit System (NH DOT) hereby gives the public notice of it's policy to uphold and assure full compliance with Title VI of the Civil Rights Act of 1964, the Civil Rights Restoration Act of 1987, and all related statutes. Title VI and related statutes prohibiting discrimination in Federally assisted programs require that no person in the United States of America shall, on the grounds of race, color, national origin, sex, age or disability be excluded from participation in, be denied benefits of, or be otherwise subjected to discrimination under any program or activity receiving Federal assistance.

Any person who believes they have been aggrieved by an unlawful discriminatory practice regarding Nashua Transit System's programs has the right to file a formal complaint with the Nashua Transit System. Any such complaint must be in writing and submitted to the Nashua Director of Transit within one hundred eighty (180) days following the date of the alleged occurrence. For more information regarding civil rights complaints, please contact:

Director of Transit
Nashua Transit System
11 Riverside Street
Nashua, NH 03062
603-821-2035

Sistema de Trancito de Nashua
TITULO VI ADVIERTA AL PUBLICO

El Sistema de Transito de Nashua da aviso publico de su política de respetar y asegurar el pleno cumplimiento con el Titulo VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la ley de Restauración de Derechos Civiles de 1987, y todo lo relacionado con estatutos. Titulo VI y relacionado con los estatutos Federales que prohijen la discriminación en Asistida programas requieren que ninguna persona en los Estados Unidos de América, por motivos de rasa, color, origen nacional, sexo, edad, discapacidad o ser excluido de la participación en, se le negara beneficios de, o ser de otra manera objeto de discriminación bajo cualquier programa o actividad recibiendo ayuda Federal.

Toda persona que cree que ha sido perjudicada por una practica discriminatorias ilegal en relación con el Sistema de Transito de Nashua el programa tiene derecho a presentar una queja formal con el Sistema de Transito de Nashua. Algún reclamo debe hacerse por escrito y ser presentado al Director de Transito de el Sistema de Nashua, dentro de ciento ochenta (180) días siguientes a la fecha de el evento ocurrido. Para mas información respecto alas quejas de derechos civiles por favor póngase en contacto con:

Director de Transito
Sistema de Trancito de Nashua
11 Riverside Street
Nashua, NH 03062
603-821-2035

www.RideBigBlue.com • 603-880-0100

Mejorar el acceso para personas con dominio limitado del inglés

Factor 4: Los recursos disponibles para NTS para el alcance de LEP, así como los costos asociados con ese alcance.

Nashua Transit System ha comprometido recursos para mejorar el acceso a sus servicios y programas para personas LEP. Hoy en día, la información bilingüe (inglés / español) se distribuye en un gran número de medios, entre ellos:

1. Diseminadores bilingües bilingües Inglés / Español

2. Opción de traducción en el sitio web

3. Se aborda la difusión a varias agencias de servicios sociales multiculturales para asegurar las necesidades de los clientes

4. Los siguientes documentos están disponibles en español y se pueden encontrar en Ridebigblue.com:

- Rideguide del NTS
- ADA Aplicación de Paratránsito
- Definiciones de viaje excesivamente largas y perdidas
- Política de visitantes
- Formulario de queja de la ADA
- Proceso de Apelación de NTS
- ADA modificación razonable
- Ciudadano Honorario de la mitad de la tarifa
- Título VI Notificación al público
- Formulario de Queja de Título VI
- Programa Título VI
- Letras de denegación
- Cualquier otro material será traducido a petición

5. Todas las tabletas RouteMatch en vehículos equipados con un "traductor de tabletas" para ayudar instantáneamente todas las traducciones necesarias en el punto de servicio

RESULTADOS

Nuevas herramientas y alertas de asistencia lingüística

Nashua Transit System tiene versiones en español de todos los documentos y formularios pertinentes disponibles en nuestro sitio web. Si bien la población LEP hispanoparlante del área de servicio está bien atendida, existen servicios adicionales para ayudar a otras poblaciones de LEP sin importar la población total de la región. Actualmente, el sistema de tránsito de Nashua lo soluciona de las siguientes maneras:

- La Ciudad de Nashua provee servicios de traducción a través de Servicio de traducción en línea para brindar servicios confidenciales de interpretación telefónica para más de 170 idiomas. Este servicio puede ser utilizado por los empleados cuando se trabaja con clientes que no hablan inglés.

- Google Traducir también está disponible a través de tabletas en cada vehículo Nashua Transit Service. Google Traducir permite a los pasajeros hablar en el software y comunicarse en su idioma con el conductor.

- El sitio web de la Ciudad de Nashua tiene una herramienta de traducción ubicada en Herramientas del sitio, en la esquina superior derecha de la página, donde los usuarios seleccionados pueden ver el sitio web completo en el idioma seleccionado.

Capacitación de los empleados

Como parte de las capacitaciones bimensuales de seguridad y atención al cliente, los empleados de NTS y First Transit reciben capacitación sobre una variedad de temas, incluyendo la sensibilidad a las necesidades de la comunidad LEP. Todos los conductores de buses tienen acceso a Google Traducir en las tabletas.

ÓRGANOS DE DECISIÓN

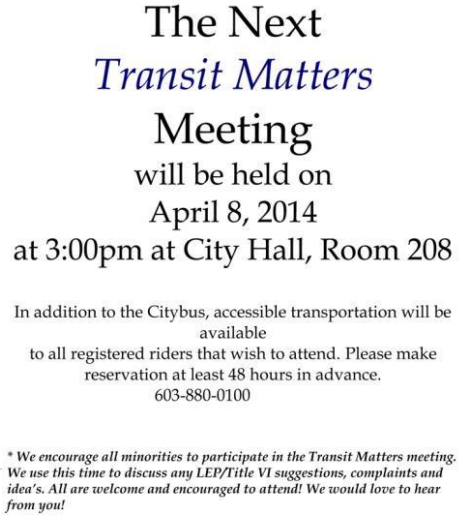
Comité de Revisión de Servicios

Este comité interno basado en empleados está compuesto por operadores de autobuses, supervisores y formadores. Se reúne regularmente para discutir posibles modificaciones de servicio desde la perspectiva de los Operadores. La membresía es voluntaria y abierta (es decir, los miembros no son nombrados y pueden servir durante el tiempo que ellos deseen) y cambia de vez en cuando.

Comité Asesor de Pasajeros (PAC)

Esta comisión está abierta al público y está compuesta por pasajeros que representan varias rutas de autobús. En las reuniones bimensuales, los miembros discuten todos los aspectos de los servicios de Nashua Transit System desde la perspectiva del público. Este grupo ofrece un servicio invaluable a NTS. La membresía es voluntaria y abierta (es decir, los miembros no son nombrados y pueden servir por el tiempo que ellos desean) y cambia de vez en cuando. Este grupo (Transit Matters) se ha reunido por más de 11 años.

No hay manera de describir el desglose racial del comité arriba mencionado porque está abierto al público y fluctúa mensualmente. Se hace todo lo posible para alentar a las minorías a asistir a Transit Matters y tener voz en el programa Título VI. A continuación se presenta un aviso de reunión mensual que se publica en todas las oficinas municipales, en todas las furgonetas para-tránsito y en todos los autobuses de ruta fija.


The Next
Transit Matters
Meeting
will be held on
April 8, 2014
at 3:00pm at City Hall, Room 208

In addition to the Citybus, accessible transportation will be available
to all registered riders that wish to attend. Please make reservation at least 48 hours in advance.
603-880-0100

** We encourage all minorities to participate in the Transit Matters meeting. We use this time to discuss any LEP/Title VI suggestions, complaints and idea's. All are welcome and encouraged to attend! We would love to hear from you!*

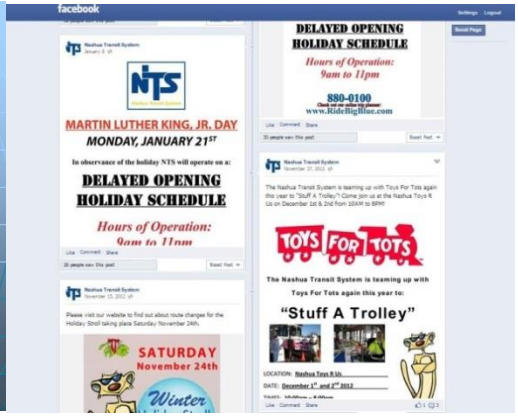
NORMAS Y POLÍTICAS DE SERVICIO

NTS ha desarrollado un conjunto de normas y políticas de servicios cuantificables. Estos estándares de servicio fueron actualizados en 2012 a través de un proceso de participación pública, aprobado por Nashua Transit System.

Estas normas y políticas de servicio incluyen:

- Carga del vehículo
- Cabeceras (Frecuencias)
- Rendimiento puntual (Adhesión a la programación)
- Servicio disponible
- Política de asignación de vehículos
- Política de Bienestar en Tránsito

Ejemplo: Anuncios de Reuniones Públicas



Normas de Servicio

NTS está actualizando sus estándares de servicio y le gustaría recibir su opinión. Tenemos una serie de estándares de servicio que se usan para guiar nuestra planificación y mejorar el servicio que ofrecemos. Son metas a las que trabajamos y condiciones de servicio que surgen que nos alertan de que se necesitan cambios en el servicio. Cubren cosas como el rendimiento a tiempo, la ubicación de los refugios de autobuses, la frecuencia de los autobuses, la accesibilidad y el número de pasajeros en cada autobús.

Carga del Vehículo

La carga del vehículo se expresa como la relación de pasajeros al número total de asientos en un vehículo.

Vehicle	Full Capacity	Description
207	51	2001 Gillig Low Floor 30'
208	51	2001 Gillig Low Floor 30'
209	51	2001 Gillig Low Floor 30'
210	51	2001 Gillig Low Floor 30'
211	51	2001 Gillig Low Floor 30'
212	51	2001 Gillig Low Floor 30'
213	51	2001 Gillig Low Floor 30'
214	55	2005 Gillig Low Floor 35'
215	47	2014 Eldorado EZ Rider II
420	21	2009 Arboc Mobilitiy Chevy Express 4x2
421	21	2009 Arboc Mobilitiy Chevy Express 4x2
422	21	2009 Arboc Mobilitiy Chevy Express 4x2
423	21	2009 Arboc Mobilitiy Chevy Express 4x2
424	21	2009 Arboc Mobilitiy Chevy Express 4x2
425	21	2009 Arboc Mobilitiy Chevy Express 4x2
426	21	2009 Arboc Mobilitiy Chevy Express 4x2
427	21	2009 Arboc Mobilitiy Chevy Express 4x2
415	21	2001 Eldorado Aerotech Ford E450
303	30	2010 Molly Trolley
302	30	2010 Molly Trolley
301	30	2010 Molly Trolley

Avance del vehículo (Frecuencia)

El avance del vehículo es la cantidad de tiempo entre dos autobuses que viajan en la misma dirección en una ruta determinada. Los autobuses NTS están programados con una variedad de frecuencias basadas generalmente en la demanda. Las rutas se programan en frecuencias de 30 y 60 minutos.

Principios de política y períodos de operación

Servicio	Día laborable Pico	Día laborable Fuera de pico	sábado	sábado fuera de pico	domingo Pico	domingo Fuera de pico
NTS Local y Servicios Express	30	30	30	30	Sin servicio	Sin servicio

Rendimiento a tiempo

Entre los estándares de servicio más importantes para los jinetes está el desempeño a tiempo o el cumplimiento de los horarios publicados.

- Un vehículo se considera a tiempo si sale de un punto de tiempo programado no más de dos minutos antes y no más de 5 minutos tarde.

- El objetivo de rendimiento a tiempo de Nashua Transit System es 90% o mayor.

Disponibilidad del servicio - Acceso al autobús

Actualmente, NTS provee servicio de tránsito para que el 90% de todos los residentes de la Ciudad de Nashua estén a una distancia de 1.300 pies (1/4 de milla) del servicio de autobús. Se consideran los nuevos mercados cuando la demanda lo justifique y cuando los recursos estén disponibles.

Política de asignación de vehículos

Con varias consideraciones prácticas, NTS asigna autobuses al servicio de modo que la edad promedio de los autobuses que sirven cada ruta no excede la edad promedio de la flota. Las asignaciones de bus tienen en cuenta las características de funcionamiento de los buses de varias longitudes, que se corresponden con las características de funcionamiento de la ruta.

Política de Bienestar en Tránsito

NTS tiene más de 729 paradas en el área de servicio - muchas ubicadas e instaladas hace más de 20 años. Las paradas, refugios y bancos se colocarán de acuerdo con las normas de la industria, teniendo en cuenta los permisos y las necesidades locales y especiales.

Supervisión de las normas de servicio

Para el monitoreo y la medición en curso de las normas y políticas de servicio, NTS utiliza el siguiente cronograma y métodos.

Servicio Norma / Política	Ejemplo de horario	Metodología
Carga del vehículo	Todas las rutas bi-anuales	Contadores automáticos de pasajeros en los autobuses de ruta fija
Cabeceras del vehículo	Evaluado anualmente como parte del servicio Planificación	Ubicación Automática del Vehículo Sistema
A tiempo Actuación	Evaluado mensualmente	Sistema de localización automática del vehículo
Accesibilidad del servicio	Evaluado anualmente como parte del servicio Planificación	Oficina de Planificación / Geográfica Revisión del Sistema de Información
Asignación de VehículosPolicy	Evaluado trimestralmente	Ubicación Automática del VehículoSystem

Resumen de Cambios

Evaluaciones de Cambio de Servicio / Tomando Acción / Resumen de Cambios Significativos de Servicio desde 2009

Desde Nashua Transit System 2009 Título VI Plan de Presentación ha habido un cambio de tarifa. Ha habido dos servicios. Estos cambios agregaron servicios adicionales a aquellos que se definen como de mayor necesidad en el área de LEP.

Análisis de la equidad de la construcción

Cuando NTS planea construir o expandir una instalación, tal como una instalación de almacenamiento de vehículos, una instalación de mantenimiento, un centro de tránsito o un centro de operaciones, la agencia incluirá una copia del Análisis de Patrimonio del Título VI realizado durante la etapa de planificación con respecto a la ubicación de las instalaciones. En el análisis se aplicarán los siguientes principios:

1. Evitar minimizar o mitigar los efectos desproporcionadamente altos y adversos de la salud humana y del medio ambiente, incluidos los efectos sociales y económicos, sobre las poblaciones minoritarias y las poblaciones de bajos ingresos;

2. Asegurar la participación plena y justa de todas las comunidades potencialmente afectadas en el proceso de toma de decisiones de transporte; y

3. Prevenir la denegación, la reducción o el retraso significativo en la recepción de los beneficios por parte de las minorías y de las poblaciones beneficiarias.

4. No se requirieron proyectos que desplazaran a individuos de su residencia y negocios debido a la adquisición de tierras.

NTS seguirá la guía federal proporcionada en la Circular 4703.1 (Agosto 2012) del TLC.

"El desarrollo y la renovación urbana que corresponden a una comunidad en su conjunto no serán injustificables comprados mediante la asignación desproporcionada de sus cargas ambientales y de salud adversas a las minorías de la comunidad."

- Orden Ejecutiva 12898: Acciones Federales para Abordar la Justicia Ambiental en Poblaciones Minoritarias y de Bajos Ingresos

REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL PROGRAMA

Supervisión de Título VI (desde el Plan Título VI de 2010)

Los resultados del monitoreo en curso de las normas de servicio definidas en el programa Nashua Transit System 2009 se pueden obtener poniéndose en contacto con NTS.

Cumplimiento del sub-receptor

Durante este período del informe, NTS no se involucró con ningún sub-receptor.

Análisis patrimonial de la instalación

Durante los últimos tres años, NTS no ha construido un centro de almacenamiento de vehículos, centro de operaciones o mantenimiento.

Perfil del Servicio Demográfico

Debido a que NTS opera menos de 50 buses en servicio máximo, no se preparó un perfil de servicio demográfico para esta actualización del plan.

SUBVENCIONES, COMENTARIOS Y CERTIFICACIONES

Solicitudes pendientes de asistencia financiera

Nashua Transit no tiene solicitudes pendientes de asistencia financiera de ninguna otra agencia que no sea FTA.

Subvenciones pendientes de FTA

NH-90-X192-00 Support Vehicle

Becas FTA abiertas

NH-90-X133-01 FY08 CAPITAL, PLANNING AND OPERATING

NH-44-X001-00 Sandy Resilience Grant

NH-90-X179-00 FY13 CAPITAL PLANNING AND OPERATING

NH-90-X188-00 FY 14 CAPITAL, PLANNING AND PLANNING

NH-90-X191-00 FY 15 CAPITAL, PLANNING & OPERATING

NH-90-X190-00 JARC FY 14-15

Reseñas de cumplimiento de derechos civiles en los últimos 3 años

Nashua Transit no tiene ningún caso de Derechos Civiles pendiente.

Certificaciones y garantías anuales recientes

Nashua Transit ha ejecutado los Certificados y Aseguramientos FY 2015 en el TLC.

Resultados de la revisión trienal anterior

Nashua Transit 2013 Triennial Review resultó en ninguna conclusión con respecto a su Plan / actividades del Título VI.

CONTACTO

Este programa del Título VI fue preparado por el Gerente de Transporte. Para obtener información adicional sobre el Plan Título VI de la Autoridad del Sistema de Tránsito de Nashua o sus esfuerzos para cumplir con la Ley de Derechos Civiles de 1964 o la Orden Ejecutiva 13166 Mejorando el Acceso a Servicios para Personas con Competencia Limitada en Inglés,

Camille Pattison
Gerente de Transporte
Nashua Transit System
11 Riverside Street
Nashua, NH 03062
Tel: (603) 821-2035
E-Mail: pattisonc@nashuanh.go