

Sistema de Tránsito Nashua

Programa del Título VI

FTA Aprobada:

Aprobación pendiente

Presentado al FTA en 24 de noviembre de 2019

Preparado por:

Camille Pattison

Gerente de transporte

Dirección:

11 Riverside Street

Nashua, NH 03062

Número de teléfono:

(603) 821-2035

URL Web:

<http://www.RideBigBlue.com>

Actualizado en 11/19

INTRODUCCIÓN

Descripción General del Sistema de Tránsito de Nashua (NTS)

El Sistema de Tránsito de Nashua (NTS) ha brindado servicios de transporte público en toda la región desde 1979 cubriendo los vecindarios más poblados y la mayoría de las áreas comerciales e industriales. En el año fiscal 2019, NTS realizó aproximadamente 463,000 viajes de pasajeros en todos los modos de transporte. Para ver las Rutas y Servicios que brindamos, visite www.ridebigblue.com.

Compromiso de NTS con los Derechos Civiles

Esta actualización del Programa Título VI de Sistema de Tránsito de Nashua (NTS) se ha preparado para garantizar que el nivel y la calidad de los servicios de ruta fija y respuesta a la demanda de Sistema de Tránsito de Nashua se brinden de manera no discriminatoria y que se ofrezca la oportunidad de una participación plena y justa a Pasajeros del sistema de tránsito de Nashua y otros miembros de la comunidad. Además, a través de este programa, NTS ha examinado la necesidad de servicios y materiales para las personas cuyo idioma principal no es el inglés y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés.

Sistema de Tránsito de Nashua se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de la participación o se le nieguen los beneficios de, o esté sujeta a discriminación en la recepción de cualquiera de los servicios de Sistema de Tránsito de Nashua por motivos de raza, color u origen nacional, el contenido de este programa se han preparado de conformidad con la Sección 601 del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Orden Ejecutiva 13116 (Mejora del acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés).

"Nadie, por motivos de raza, color u origen nacional, será excluido de la participación, se le negarán los beneficios o será objeto de discriminación en virtud de cualquier programa o actividad que reciba asistencia federal." — Ley de Derechos Civiles de 1964

“Las agencias federales deben examinar los servicios que brindan, identificar cualquier necesidad de servicios para aquellos con dominio limitado del inglés y desarrollar e implementar un sistema para proporcionar esos servicios para que las personas con LEP puedan tener un acceso significativo a ellos.” —Orden Ejecutiva 13166

Según 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 EE. UU. (US DOT), NTS tiene la obligación de garantizar 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 un acceso equitativo a todos los pasajeros en su área de servicio;
- Nadie está excluido de participar en el proceso de planificación y desarrollo del servicio del Sistema de Tránsito de Nashua;
- Las decisiones con respecto a los cambios en el servicio o la ubicación de las instalaciones se toman sin importar la raza, el color o el origen nacional y que el desarrollo y la renovación urbana que beneficien a la comunidad en su conjunto no se compren injustificadamente a través de la asignación desproporcionada de sus cargas adversas ambientales y de salud en la población minoritaria de la comunidad. ; y
- Existe un programa para corregir cualquier discriminación, ya sea intencional o no.

Para desarrollar un sistema para proporcionar servicios a aquellos con dominio limitado del inglés, NTS contrató a varias organizaciones comunitarias y a varios usuarios.

REQUERIMIENTOS GENERALES

Aviso al Público

Para que los jinetes de NTS conozcan su compromiso con el cumplimiento del Título VI y su derecho a presentar una queja de derechos civiles, NTS ha presentado el siguiente idioma, tanto en inglés como en español, en su sitio web www.RideBigBlue.com o www.nashuanh.gov/transit y en carteles en su Centro de tránsito.

Sus Derechos Civiles

Sistema de Tránsito de Nashua (NTS) 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 ha sido perjudicada 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 del Sistema de tránsito de Nashua y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese con (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 a.m. a 5:00 p.m. 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 pasajeros presenten una queja bajo el Título VI. Cualquier persona que crea que NTS lo ha discriminado por motivos de raza, color u origen nacional puede presentar una queja de Título VI completando y presentando la Queja de Título VI de la agencia disponible en nuestras oficinas administrativas o en nuestro sitio web www.RideBigBlue.com.

El Procedimiento

Las quejas de derechos civiles deben presentarse de inmediato. Sin embargo, NTS investigará las quejas hasta 180 días después del presunto incidente. NTS procesará las quejas que estén completas. Una vez que se recibe la queja, NTS la revisará y el demandante recibirá una carta de reconocimiento informándole si la queja será investigada por Sistema de Tránsito de Nashua.

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

Si el demandante no contacta al investigador del Sistema de tránsito de Nashua o no recibe la información adicional dentro de los treinta días, NTS puede cerrar el caso administrativamente. Un caso puede cerrarse administrativamente también si el demandante ya no desea continuar con su caso.

Después de que el investigador revise la queja, se le enviará una de las dos cartas al demandante: una carta de cierre o una carta de hallazgo (LOF). Una carta de cierre resume las acusaciones y establece que no hubo una violación del Título VI y que el caso se cerrará.

Un LOF resume las acusaciones y las entrevistas sobre el presunto incidente, y explica si se producirá alguna acción disciplinaria, capacitación adicional del miembro del personal u otra acción. Si el demandante desea apelar la decisión, tiene diez días después de la fecha de la carta o el LOF para hacerlo.

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

*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 una discapacidad física u otras razones, contáctenos por teléfono al (603) 821-2035 o por fax al (603) 821-2042

Demandas, Quejas o Consultas que Alegan Discriminación

NTS mantiene una lista de investigaciones activas realizadas por FTA y entidades distintas de FTA, incluidas las demandas y quejas que nombran a NTS que alegan discriminación por motivos de raza, color u origen nacional. Esta lista incluye la fecha en que se presentó la investigación, demanda o queja del Título VI relacionada con el tránsito; un resumen de las alegaciones; el estado de la investigación, demanda o queja; y acciones tomadas por NTS en respuesta, o hallazgos finales relacionados con la investigación, demanda o queja.

Tipo (Investigación, Demanda, Queja)	Fecha	Resumen de la Queja	Estado	Acciones Tomadas
Queja de la Comisión de Derechos Humanos y Oportunidades	6/14/2019	Supuesta discriminación trato desigual debido a discapacidad en el transporte público, por parte de un operador de autobuses.	Despedida	Caso cerrado sin hallazgos

NTS PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA

Principios Fundamentales

El Plan de Participación Pública (PPP) del Sistema de Tránsito de Nashua se ha preparado para garantizar que nadie se vea excluido de participar en el proceso de planificación y desarrollo del servicio del Sistema de Tránsito de Nashua. Asegura que:

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

A través de un proceso público abierto, NTS ha desarrollado un plan de participación pública para alentar y guiar los esfuerzos de participación pública y mejorar el acceso al proceso de toma de decisiones de transporte del Sistema de Tránsito de Nashua por poblaciones minoritarias y de dominio limitado del inglés (LEP). El plan de participación pública describe los objetivos generales, los principios rectores y los métodos de divulgación que NTS utiliza para llegar a sus usuarios.

Dominio Limitado del Inglés (LEP)

LEP se refiere a personas para quienes el inglés no es su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés. Incluye personas que informaron al censo de los EE. UU. Que hablan inglés menos que muy bien, no bien o nada.

Temprano, Continuo y Significativo

Los pasos descritos en el plan de participación pública ofrecen oportunidades tempranas (continuas en el proceso de planificación) 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 sobre cómo NTS involucra a su comunidad diversa. NTS puede continuar mejorando sus métodos de participación pública a lo largo del tiempo en función de los comentarios de todos sus usuarios y miembros de la comunidad, incluidas las poblaciones de bajos ingresos, minorías y LEP, así como organizaciones de clientes y de la comunidad.

Metas del Plan de Participación Pública

Claridad en el 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:** NTS se comunica regularmente, desarrolla confianza con los pasajeros y nuestra comunidad y construye la capacidad de la comunidad para proporcionar aportes del público.
- **Diversidad:** Los participantes representan una gama de perspectivas socioeconómicas, étnicas y culturales, con participantes representativos que incluyen residentes de vecindarios de bajos ingresos, comunidades étnicas y residentes de dominio limitado del inglés.
- **Accesibilidad:** Se hacen todos los esfuerzos razonables para garantizar que las oportunidades de participación sean física, geográfica, temporal, lingüística y culturalmente accesibles.
- **Pertinencia:** Los temas se enmarcan de tal manera que los participantes entienden la importancia y el efecto potencial.
- **Satisfacción del Participante:** Las personas que se toman el tiempo para participar sienten que vale la pena unirse a la discusión y brindar comentarios.

- **Asociaciones:** NTS desarrolla y mantiene asociaciones con grupos comunitarios a través de los métodos descritos en su plan de participación pública.
- **Aporte de Calidad y Participación:** Que los comentarios recibidos por NTS son útiles, relevantes y constructivos, contribuyen 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 se acercará de manera proactiva a las poblaciones minoritarias y LEP de bajos ingresos del área de servicio de NTS.
- **El Respeto:** Todos los comentarios recibirán una consideración cuidadosa y respetuosa.
- **Proactivo y Puntualidad:** Los métodos de participación permitirán una participación temprana y serán continuos.
- **Claro, Enfocado y Comprensible:** Los métodos de participación tendrán un propósito y un uso claros para la entrada, y se describirán en un lenguaje que sea fácil de entender.
- **Sensibilidad:** NTS responderá e incorporará comentarios públicos apropiados en las decisiones de transporte.
- **Accesibilidad:** Las reuniones se llevarán a cabo en lugares que sean completamente accesibles; Actualmente todas las reuniones se llevan a cabo en las instalaciones accesibles de la ADA de la Ciudad.

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

- Se está considerando un aumento de la tarifa o un cambio significativo en el método de pago de la tarifa;
- Se establece una nueva ruta;
- Se propone una ruta existente para su eliminación;
- Considerando la interrupción total del servicio en cualquier línea o grupo de líneas en un día dado cuando el servicio se ofrece actualmente;
- Cualquier cambio en todo el sistema en las horas de servicio que exceda (más o menos) aproximadamente el 10% de las horas de servicio totales actuales;
- Enrutamiento en cualquier ruta o grupo de rutas que afecte a más de aproximadamente el 25% de los pasajeros que utilizan las rutas afectadas; o
- Los horarios se cambian en cualquier ruta o grupo de rutas dado que reduce el número total de viajes de autobús de ida en más de aproximadamente el 25% del número actual de viajes de autobús.
- Para cambios menores de horario y servicio que no se elevan al nivel de los anteriores, NTS publicará avisos de cambio de servicio en los autobuses apropiados y se detendrá diez días antes de la fecha de cambio. En situaciones extremas, como la construcción, se dará la mayor anticipación posible.

Asociación Regional / Programación de Capital

Para su programación de capital, incluidas 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 mejora del transporte (TIP) también establecen que el aviso de actividades de participación pública y el tiempo establecido para la revisión pública y los comentarios sobre el TIP satisfarán los requisitos del programa de proyectos de FTA.

PROCESO DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA DE NTS

Esfuerzos de extensión - Alertando a los jinetes y Compromiso alentador

El PPP de NTS incluye muchos medios nuevos que se extienden más allá del enfoque tradicional que se basa en avisos legales y cobertura de medios intermitentes. NTS se ha valido de los métodos de comunicación más utilizados por los miembros de nuestra comunidad y nuestros usuarios.

1. A Una propuesta de servicio / cambio de tarifa se desarrolla internamente o como resultado de comentario público.
2. Se realiza una revisión del Título VI de la propuesta;
3. Los lugares de divulgación pública, las fechas y las horas se determinan teniendo en cuenta los cambios propuestos y su impacto en ubicaciones / poblaciones específicas dentro del área de servicio de NTS;
4. Se desarrollan materiales de divulgación pública bilingües (inglés y español) y posibles comunicados de prensa;
5. Alcance se publica antes de las sesiones de información pública;
6. Se transmite un correo electrónico a los socios de la comunidad NTS;
7. Se pueden realizar entrevistas en estaciones de radio locales (si están disponibles);
8. El período de comentarios públicos termina;
9. Se establece la fecha final de cambio de servicio / tarifa.

Ejemplo: Esfuerzos de extensión de años anteriores



ATTENTION

ROUTE 8  **CHANGES EFFECTIVE
FRIDAY, JANUARY 4, 2019**

**NTS WILL NO LONGER SERVICE
STOPS ON 12TH ST. & WILL ST. &
SIMON ST. ON THE INBOUND.**



This change is to accommodate a new bus stop at DHHS on Whipple Street.

FOR MORE INFORMATION VISIT:
RideBigBlue.com/456/Routes-Schedules

DISPATCH:
880-0100

NTS Mediums

- **Impresión:** Periódicos
- **Al aire libre:** Publicidad de autobuses a bordo y en paradas de autobuses.
- **Sitio Web:** NTS ha desarrollado un sitio web completo con alertas automáticas
- **Redes sociales:** NTS usa Facebook y Twitter
- Correo directo a socios de la comunidad
- Sesiones de información pública
- Audiencias públicas
- Comunicados de prensa
- Avisos legales
- Civic Engage

Comentarios de Direccionamiento

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 diferentes en que los pasajeros o los miembros de la comunidad pueden comentar sobre el servicio propuesto o los cambios de tarifas (correo, correo electrónico, redes sociales, reuniones públicas y otros), el Sistema de Tránsito de Nashua revisa todos los comentarios para su consideración.

Identificación de Partes Interesadas

Nuestros Socios de la Comunidad

Las partes interesadas son aquellas que están directa o indirectamente afectadas por un plan, o las recomendaciones de ese plan. Aquellos que pueden 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, incluidos ciudadanos / residentes en general, personas de minorías y de bajos ingresos, agencias públicas y organizaciones y empresas privadas.

Partes Interesadas

Cualquier organización o persona de la comunidad puede recibir comunicaciones periódicas sobre los cambios en el servicio registrándose en Civic Engage. Las organizaciones y empresas locales también pueden solicitar que un orador de NTS asista a su reunión regular al (603) 821-2030 o comunicándose con el despacho al (603) 880-0100

PLAN DE ASISTENCIA IDIOMA

Mejora del Acceso para Personas con Dominio Limitado del Inglés

Para garantizar 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 personas LEP e informa la planificación del acceso al idioma.

El análisis de cuatro factores es una evaluación local que revisa lo siguiente:

1. El número o proporción de personas LEP elegibles para ser atendidas 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 del Sistema de Tránsito de Nashua en la vida de las personas.
4. Los recursos disponibles para NTS para el alcance de 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 con el Idioma es comprender la proporción de personas LEP que pueden encontrarse con los servicios del Sistema de Tránsito de Nashua, sus habilidades de alfabetización en inglés y su idioma nativo, la ubicación de sus comunidades y vecindarios y, lo que es más importante, si alguno está desatendido como resultado de una barrera del idioma.

Para hacer esto, NTS evaluó el nivel de alfabetización en inglés y hasta qué punto las personas en su área de servicio hablan un idioma diferente al inglés y cuáles son esos idiomas. Los datos para esta revisión provienen de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS) de la Oficina del Censo de los EE. UU., Que es una encuesta nacional diseñada para proporcionar a las comunidades datos sociales, económicos,

de vivienda y demográficos confiables y oportunos cada año. Las publicaciones de datos anuales incluyen estimaciones de 1 año, que están disponibles para áreas geográficas con al menos 65,000 personas y representan datos recopilados durante un período de 12 meses, y estimaciones de 5 años que combinan 5 años consecutivos de datos ACS (60 meses) para producir estimaciones para áreas con menos de 65,000 residentes.

Las estimaciones de 5 años se utilizaron para este análisis ya que tienen un tamaño de muestra mayor y, por lo tanto, son más confiables que las estimaciones de 1 año. Además, las estimaciones de 1 año solo están disponibles para la ciudad de Nashua y no para las otras comunidades dentro del área de servicio de NTS.

En la siguiente tabla se muestran las estimaciones de 5 años de la ACS para el año 2013 - 2017 para los idiomas que se hablan en el hogar para la población de 5 años en adelante. Según los datos, los hispanohablantes representan el porcentaje más alto de la población de Nashua que habla inglés menos que "muy bien", con un 4,3%; El porcentaje de hispanohablantes que hablan inglés menos que muy bien en las comunidades atendidas por CityLift y SVTC es 0.5% y 0.4%, respectivamente. Para servir a esta población, todos los documentos vitales se traducen al español. La categoría de idioma con el siguiente porcentaje más alto de aquellos en Nashua que hablan inglés menos que "muy bien" es "otros idiomas indoeuropeos", que incluye 30 idiomas diferentes. El porcentaje de quienes hablan inglés menos que "muy bien" en esta categoría de idioma es solo 1.2% en Nashua y menos del 1% en las otras comunidades dentro del área de servicio.

LENGUA HABLADA EN CASA PARA LA POBLACIÓN 5 AÑOS Y MÁS

NTS: Nashua		
Lengua	% de la población total que habla la lengua	% de la población total que habla la lengua y habla inglés Menos que "Muy bien"
Población Total	82,765	
Solo Habla Inglés	78.9%	
Español	8.7%	4.3%
Francés, Haitiano o Cajún	2.2%	0.6%
Alemán u Otras Lenguas Germánicas Occidentales	0.5%	0.0%
Ruso, Polaco u Otros Lenguas Eslavos	0.5%	0.1%
Otras Lenguas Indoeuropeas	4.0%	1.2%
Coreana	0.2%	0.1%
Chino (incluye Mandarín, Cantonés)	1.2%	0.6%
Vietnamita	0.2%	0.1%
Tagalo (incluye Filipino)	0.1%	0.0%
Otros Lenguas de las Islas de Asia y el Pacífico	2.7%	0.7%
Arábica	0.2%	0.1%
Otros lenguas y no especificados	0.6%	0.3%
CityLift: Merrimack y Hudson		
Población Total	48,003	
Solo Habla Inglés	93.0%	
Español	1.3%	0.5%
Francés, Haitiano o Cajún	1.5%	0.4%
Alemán u Otras Lenguas Germánicas Occidentales	0.2%	0.0%
Ruso, Polaco u Otros Lenguas Eslavos	0.3%	0.1%
Otras Lenguas Indoeuropeas	1.7%	0.9%
Coreana	0.0%	0.0%
Chino (incluye Mandarín, Cantonés)	0.2%	0.0%
Vietnamita	0.0%	0.0%
Tagalo (incluye Filipino)	0.1%	0.0%
Otros Lenguas de las Islas de Asia y el Pacífico	0.9%	0.1%
Arábica	0.7%	0.2%
Otros lenguas y no especificados	0.1%	0.0%

SVTC: Amherst, Brookline, Hollis, Milford, Mont Vernon y Wilton		
Lengua	% de la población total que habla la lengua	% de la población total que habla la lengua y habla inglés Menos que "Muy bien"
Población Total	43,626	
Solo Habla Inglés	93.7%	
Español	1.5%	0.4%
Francés, Haitiano o Cajún	0.8%	0.1%
Alemán u Otras Lenguas Germánicas Occidentales	0.4%	0.1%
Ruso, Polaco u Otros Lenguas Eslavos	0.7%	0.1%
Otras Lenguas Indoeuropeas	1.5%	0.5%
Coreana	0.0%	0.0%
Chino (incluye Mandarín, Cantonés)	0.4%	0.2%
Vietnamita	0.0%	0.0%
Tagalo (incluye Filipino)	0.1%	0.1%
Otros Lenguas de las Islas de Asia y el Pacífico	0.4%	0.0%
Arábica	0.0%	0.0%
Otros lenguas y no especificados	0.5%	0.1%

Fuente: Oficina del Censo de EE. UU., Estimaciones de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense 2013-2017, Tabla C16001

Descripción del área de Nashua

La Oficina del Censo de EE. UU. Recopila información demográfica y de vivienda básica (como edad, raza, sexo, relación y tenencia) cada 10 años a través del censo decenal. La función principal del censo decenal es contar a todos los residentes y hogares de los Estados Unidos con el fin de volver a asignar escaños en el Congreso, redistribuir y distribuir fondos federales anualmente para apoyar los programas vitales de los estados, condados y comunidades, impactando el transporte, la vivienda, la educación, el empleo, asistencia sanitaria y política pública. Esto es diferente de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense, que mide las características sociales y económicas cambiantes de una población, incluido el idioma hablado en el hogar, a través de una encuesta anual de un porcentaje de la población.

En la siguiente tabla se proporciona una descripción general del área de servicio de NTS basada en los datos del Censo 2010.

Datos del Censo 2010	NTS	CityLift	SVTC	Total
Población total	86,494	49,961	45,077	181,532
Área de tierra (millas cuadradas)	30.9	60.8	153.4	245.1
Densidad de población	2,803.7	821.1	293.8	740.6
Hogares	35,044	18,403	16,690	70,137
Familias	21,876	13,833	12,672	48,381
Unidades de vivienda ocupadas	35,044	18,403	16,690	70,137
Densidad de unidad de vivienda	1,136	302	109	286
% Blanco	83.4%	94.0%	95.6%	89.4%
% Negro o Afroamericano	2.7%	1.0%	0.7%	1.8%
% Indio Americano y Nativo de Alaska	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%
% Asiático	6.5%	2.5%	1.5%	4.2%
% Nativo de Hawai y otras islas del Pacífico	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
% Alguna otra raza	4.6%	0.7%	0.4%	2.4%
% 2+ carreras	2.5%	1.6%	1.6%	2.0%
% Hispano o latino	9.8%	2.5%	1.9%	5.8%

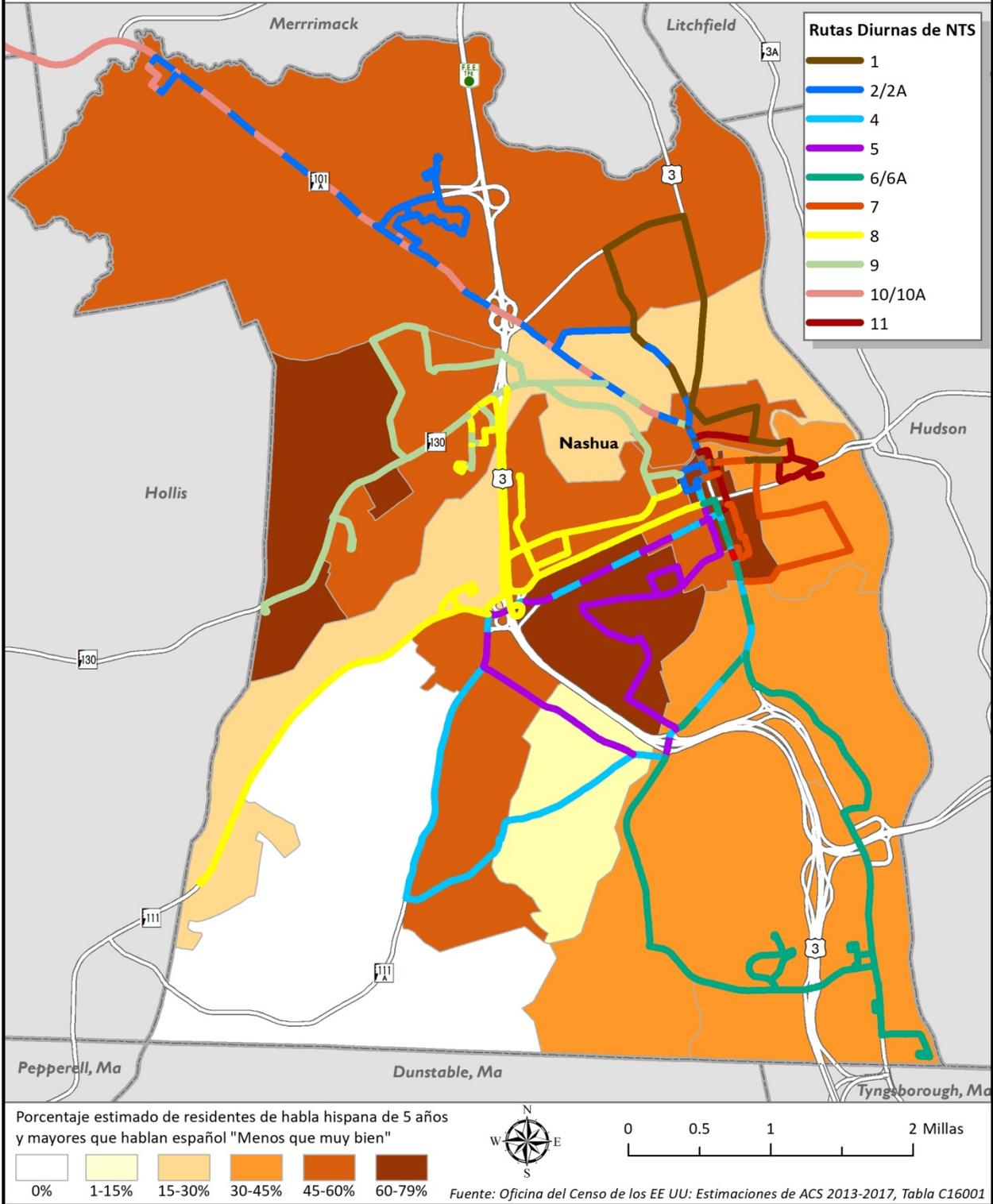
Fuente: US Census Bureau, 2010 Decennial Census, DP-1 (Perfil de las características generales de población y vivienda: 2010) y G001 (Identificadores geográficos)

Las Ubicaciones de la Comunidad LEP

Los siguientes mapas muestran el porcentaje estimado de residentes de habla hispana de 5 años o más que hablan inglés "menos que muy bien" por sección censal dentro de cada categoría de área de servicio NTS.

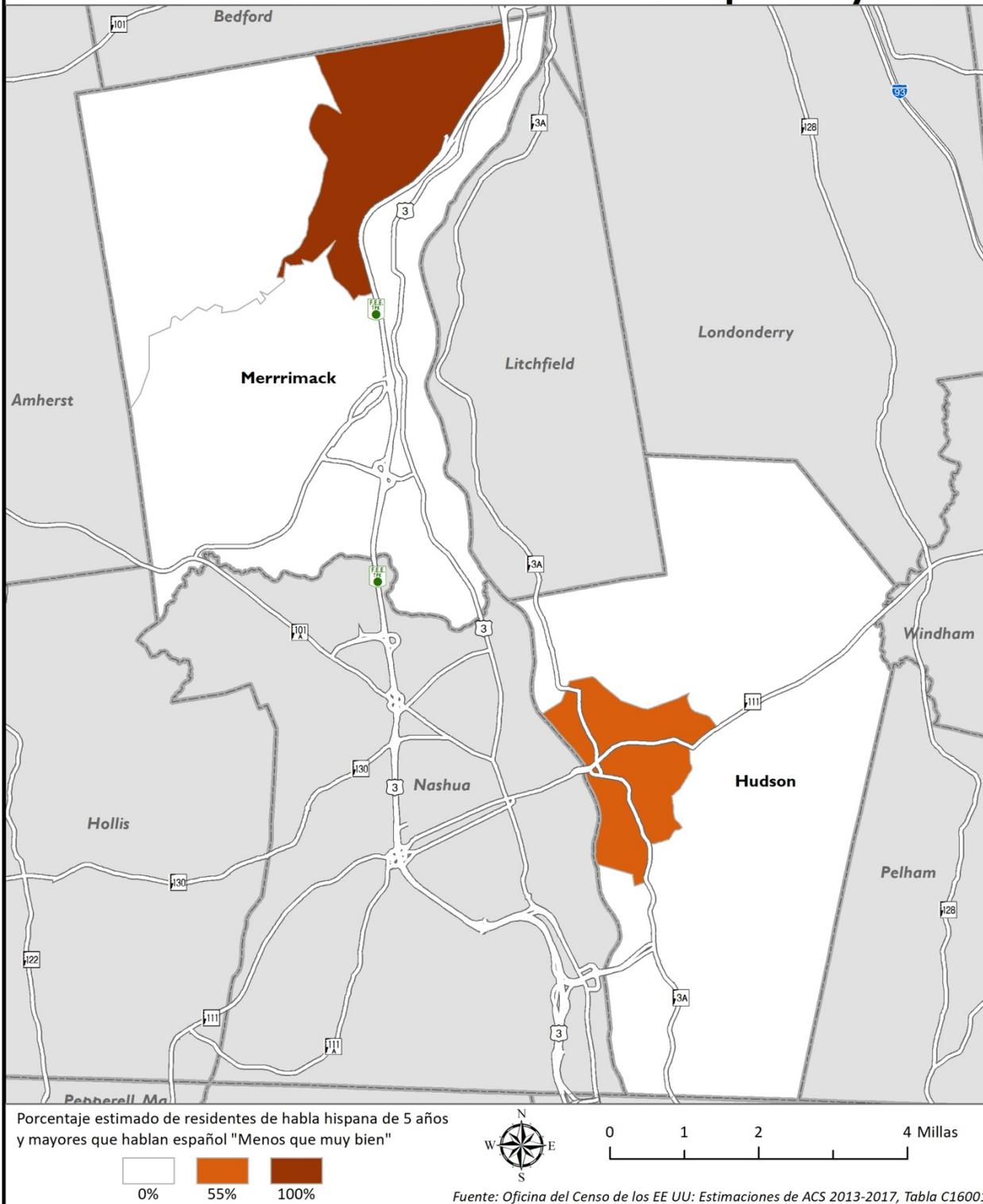


Rutas de Autobuses Fijas en Relación con la Población Española con Bajo Nivel de Inglés

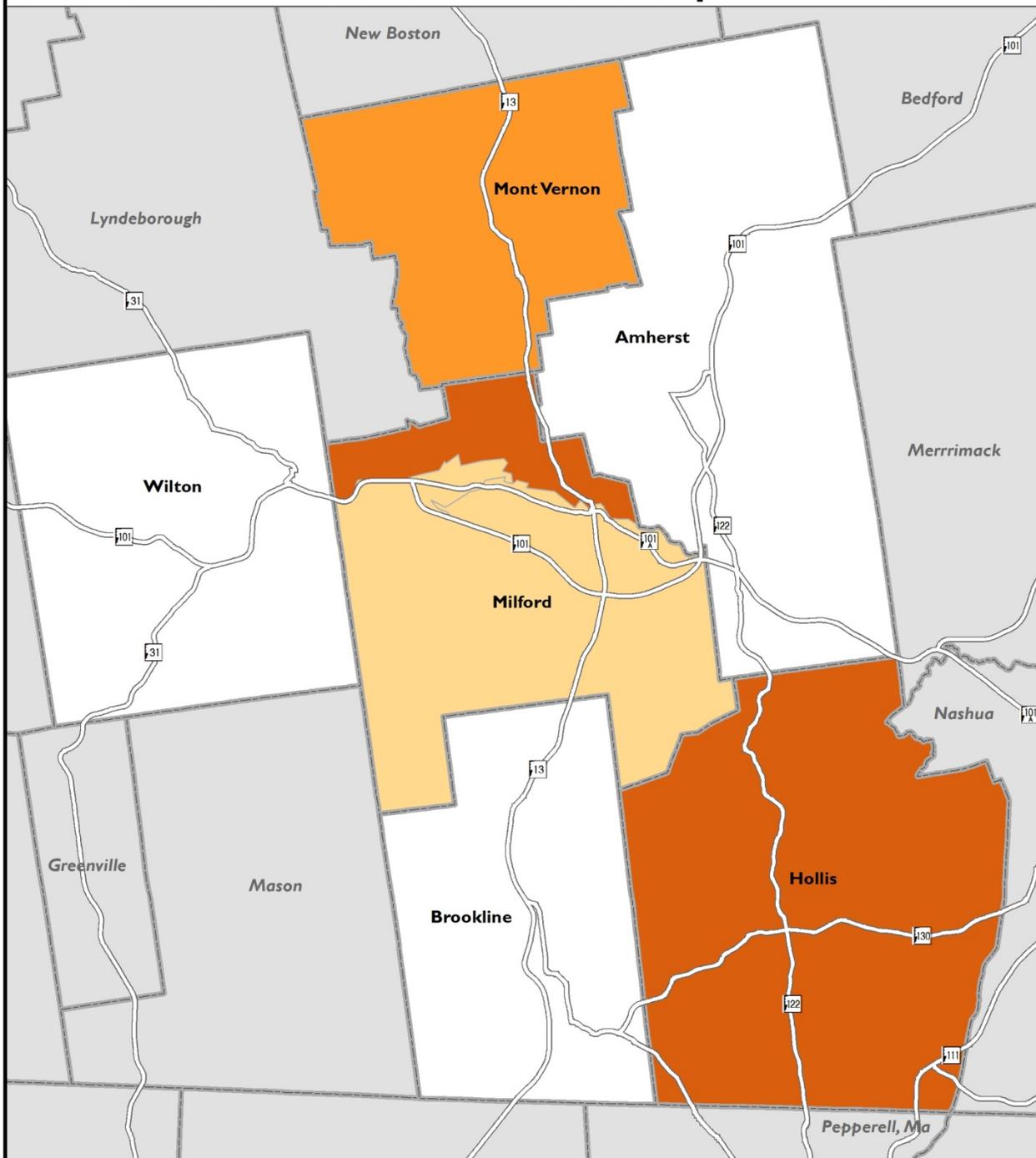




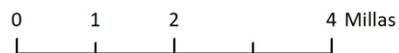
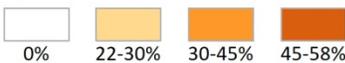
Español Dominio del Inglés Bajo Población en las Comunidades Atendidas por CityLift



Español Dominio del Inglés Bajo Población en Comunidades Atendidas por SVTC



Porcentaje estimado de residentes de habla hispana de 5 años y mayores que hablan español "Menos que muy bien"



Fuente: Oficina del Censo de los EE UU: Estimaciones de ACS 2013-2017, Tabla C16001

Factor 2 - Frecuencia de uso de LEP

Hay una gran cantidad de lugares donde los usuarios de NTS y los miembros de la población LEP pueden entrar en contacto con los servicios de NTS, incluido el uso de rutas fijas y autobuses de respuesta a la demanda, llamadas a representantes de servicio al cliente, agentes de reservas, compras de boletos y materiales de divulgación de NTS.

El primer paso para determinar los componentes apropiados de un Plan de Asistencia con el Idioma es comprender la proporción de personas LEP que pueden encontrarse con los servicios del Sistema de Tránsito de Nashua, sus habilidades de alfabetización en inglés y su idioma nativo, la ubicación de sus comunidades y vecindarios y, lo que es más importante, si alguno está desatendido como resultado de una barrera del idioma.

Una parte importante del desarrollo del Plan de acceso lingüístico de NTS es la evaluación de los principales puntos de contacto, que incluyen:

- Comunicación con el personal de servicio al cliente de NTS;
- Venta de boletos de autobús;
- Materiales impresos de divulgación;
- Materiales de divulgación basados en la web;
- Reuniones públicas;
- Agentes de reserva de respuesta a la demanda;
- Anuncios automáticos de audio relacionados con el servicio a bordo de autobuses NTS; y
- Aviso relacionado con el servicio y guías de viaje en español en la terminal de autobuses de NTS.

Servicios de Traducción

La Ciudad de Nashua tiene contratos con Language Line Services Inc. para proporcionar servicios de traducción 24/7 en 173 idiomas. Desde su inicio en 2015, la ciudad de Nashua ha recibido una solicitud para los idiomas kinyarwanda, portugués, rohingya, español y swahili. El español es abrumadoramente la solicitud más frecuente.

Encuesta Interna de NTS

En 2019, se desarrolló una encuesta LEP y se distribuyó al personal administrativo y de servicio al cliente de NTS, supervisores de transporte y conductores de NTS (ruta fija y paratransito) para obtener información sobre la frecuencia de contacto con la población LEP a diario. Se recibió un total de 25 respuestas.

Los siguientes son los aspectos más destacados de los resultados de la encuesta de personal administrativo y de servicio al cliente;

- En promedio, el personal de servicio al cliente ayuda a los clientes LEP menos de una vez por semana.
- En promedio, el personal administrativo ayuda a los clientes LEP menos de una vez por semana.
- Se informó que el español era, con mucho, el idioma más frecuente encontrado por el servicio al cliente y el personal administrativo. Raramente se encuentran otros idiomas.

Como se mencionó, las encuestas también se distribuyeron a los conductores de ruta fija y los conductores de paratransito. Se les preguntó con qué frecuencia ayudaban a los clientes LEP y para identificar qué idiomas encontraban más. A continuación se muestran los resultados de las encuestas:

- Los conductores de ruta fija ayudan a los clientes LEP un promedio de 0-1 veces por semana.
- En orden de frecuencia, los conductores de ruta fija encontraron los siguientes idiomas:
 1. Inglés
 2. Español

Los conductores de paratransito ayudan a los clientes LEP un promedio de menos de una vez por semana. En orden de frecuencia, los conductores de paratransito encuentran los siguientes idiomas:

1. Inglés
2. Español

Encuesta Externa de LEP

Nashua Transit System proporcionó a seis organizaciones comunitarias que trabajan con poblaciones LEP una encuesta para obtener información sobre idiomas específicos que hablan las poblaciones LEP, las tendencias de población de los grupos LEP, la conciencia de la persona LEP sobre los servicios ofrecidos por NTS, las necesidades de tránsito de las personas LEP que no son cumplidos, e identificar barreras para el uso del tránsito.

Los siguientes son aspectos destacados de las respuestas al cuestionario:

- Una agencia notó un aumento en la población española.
- Una agencia citó una disminución en las poblaciones que hablan portugués.
- Cuando se les preguntó sobre el conocimiento de los Programas y Servicios de NTS, la respuesta fue que los clientes conocen bien los siguientes programas:
 1. Tarjetas de viaje
 2. Tarjetas y pases de ciudadanos de honor
 3. Pases mensuales: adultos y ciudadanos de honor
 4. Servicios de paratransito
- Algunas organizaciones mencionaron necesidades específicas de tránsito de sus clientes LEP. Comentarios incluidos:
 1. Acceso a la compra de pases de autobús paratransit,
 2. Pases gratis
 3. Necesita transporte fuera del área de servicio.

Asistencia Lingüística

Google Translate: Cada vehículo NTS está equipado con una tableta que tiene Google Translate disponible para pasajeros LEP y puede traducir hasta 100 idiomas.

Asistencia con otros idiomas: NTS tiene líneas abiertas de comunicación con organizaciones que trabajan con las poblaciones LEP. Estas organizaciones saben cómo comunicarse con NTS para obtener asistencia con el idioma. NTS también analiza los datos del censo y los perfiles de la comunidad para determinar si se puede necesitar asistencia con el idioma en ciertos entornos, como hacer que se traduzcan los avisos de una reunión pública donde podría ocurrir la reunión. NTS también cumple con cualquier solicitud de traducción en nuestras reuniones públicas.

Socios de la Comunidad

Continuum of Care

Como parte de esta evaluación, NTS participa mensualmente en las reuniones de Continuum of Care (COC). Estas reuniones conectan a NTS con todas las agencias del área, lo que permite conocer y acceder a la población y traductores LEP. Más de treinta agencias locales están representadas en este grupo. El aporte que brindan a la comunidad LEP de la Ciudad de Nashua se refleja en todos nuestros datos.

Greater Nashua Mental Health Center (GNMHC)

NTS tiene una estrecha relación de trabajo con GNMHC. Ayudamos a eliminar las barreras de transición; tal lenguaje y transporte. GNMHC representa a mucha de la población LEP en Nashua y tiene contacto frecuente con ellos. Juntos colaboramos para asegurar que LEP se aborde de manera continua.

Alcance a las Universidades Locales

Durante nuestra divulgación anual a las universidades 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 en español actualmente satisfacían las necesidades de sus estudiantes.

Los esfuerzos continuos de participación pública de NTS:

- Sitio web de NTS (Ridebigblue.com)
- NTS Facebook
- Comunicación regular a través de Civic Engage
- Grupo de enfoque (Transit Matters)
- Asociación con organizaciones comunitarias
- Comunicación con funcionarios electos.
- Participaciones en ferias y eventos comunitarios.
- Tablón de anuncios de pasajeros en el Transit Center
- Language Line
- Google Translate
- Asistencia escrita de idiomas a través de documentos traducidos

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

Access El acceso a los servicios proporcionados por NTS, tanto la ruta fija como la respuesta a la demanda, son críticas para la vida de muchos en la región. Muchos dependen de los servicios de ruta fija de NTS para acceder a trabajos y para acceder a servicios comunitarios esenciales como escuelas, compras y citas médicas. Los pasajeros elegibles para el servicio bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) requieren servicio por las mismas razones. Debido a la naturaleza esencial de los servicios y la importancia de estos programas en la vida de muchos de los residentes de la región, es necesario garantizar que el idioma no sea una barrera de acceso.

Si el inglés limitado es una barrera para usar estos servicios, 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 de ruta y horario
- Google Translate en todas las tabletas
- Información de tarifas y pagos
- Información sobre el mejor uso del sistema (Cómo hacerlo)
- Anuncios de servicio
- Avisos de seguridad y protección.
- Formularios de quejas y comentarios
- Alcance relacionado con la oportunidad de comentarios públicos
- Información sobre los servicios de respuesta a la demanda bajo la ADA y otros programas especiales.

Ejemplo: Señalización Interior NTS

<u>Nashua Transit System</u> TITLE VI NOTICE TO THE PUBLIC	 <small>Nashua Transit System</small>	<u>Sistema de Trancito de Nashua</u> TITULO VI ADVIERTA AL PUBLICO
<p>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.</p> <p>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:</p> <p style="text-align: center;">Director of Transit Nashua Transit System 11 Riverside Street Nashua, NH 03062 603-821-2035</p>	<p>El Sistema de Trancito de Nashua da aviso publico de su política de respetar y asegurar el pleno cumplimiento con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la ley de Restauración de Derechos Civiles de 1987, y todo lo relacionado con estatutos. Título VI y relacionado con los estatutos Federales que prohíjen la discriminación en Asistida programas requieren que ninguna persona en los Estados Unidos de América, por motivos de raza, 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.</p> <p>Toda persona que cree que ha sido perjudicada por una practica discriminatorias ilegal en relación con el Sistema de Trancito de Nashua el programa tiene derecho a presentar una queja formal con el Sistema de Trancito de Nashua. Algún reclamo debe hacerse por escrito y ser presentado al Director de Trancito 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:</p> <p style="text-align: center;">Director de Trancito Sistema de Trancito de Nashua 11 Riverside Street Nashua, NH 03062 603-821-2035</p>	
www.RideBigBlue.com • 603-880-0100		

Publicaciones de Título VI

Nashua Transit publica los avisos de Título VI en las siguientes ubicaciones:

Paratransit Vehicles

- Autobuses urbanos
- Centro de tránsito
- Oficina administrative
- Sitio web

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

El Sistema de Tránsito de Nashua ha comprometido recursos para mejorar el acceso a sus servicios y programas para personas con LEP. Hoy en día, la información bilingüe (inglés / español) se distribuye en una gran cantidad de medios que incluyen:

1. Despachadores-conductores bilingües en inglés / español
2. Opción de traducción en el sitio web
3. Alcance a varias agencias de servicios sociales multiculturales para garantizar que se atiendan las necesidades de los clientes.
4. Los siguientes documentos están disponibles en español y se pueden encontrar en Ridebigblue.com:

[Solicitud de Paratrásito ADA \(PDF\)](#)

[Solicitud para Personas Mayores \(65+\) \(PDF\)](#)

[Solicitud para Mayores de Paratrásito - Ciudad de Hudson \(PDF\)](#)

[Solicitud para Mayores de Paratrásito - Ciudad de Merrimack \(PDF\)](#)

[Solicitud de Pase Ciudadano Honorable de Media Tarifa \(PDF\)](#)

[Guía de Paratrásito y Servicio para Personas Mayores \(PDF\)](#)

[Formulario de Solicitud de Modificación Razonable de la ADA \(PDF\)](#)

[Formulario de Queja ADA de NTS \(PDF\)](#)

[Política de Modificación Razonable de la ADA \(PDF\)](#)

[Proceso de Apelaciones de la ADA \(PDF\)](#)

[Política de no Presentación \(PDF\)](#)

[Definiciones de Viaje Excesivamente Largas y Perdidas \(PDF\)](#)

[Política de Visitantes del Sistema de Tránsito de Nashua \(PDF\)](#)

5. Todas las tabletas RouteMatch en vehículos están equipadas con Google Translate para ayudar instantáneamente a todas las traducciones necesarias en el punto de servicio.

Notificar a las personas LEP sobre la disponibilidad de asistencia lingüística

Nashua Transit System tiene un especialista en comunicación que es responsable de la comunicación de NTS con el público al proporcionar contenido en el sitio web de NTS: crear y distribuir materiales en las instalaciones y vehículos de NTS. El Especialista en Comunicación trabaja en estrecha colaboración con el oficial de Título VI para coordinar los avisos de comunicación a la población LEP.

Una de las funciones del oficial de Título VI de Nashua Transit es comunicarse regularmente con la población LEP para determinar cómo NTS puede proporcionar a esta población asistencia lingüística para que pueda acceder al sistema de autobuses de tránsito de Nashua. El oficial de Título VI hace esto, principalmente, por comunicación regular con grupos que tienen constituyentes LEP significativos. La comunicación se realiza a través de reuniones internas y externas, llamadas telefónicas, correos electrónicos y encuestas. Los objetivos de estas comunicaciones son identificar documentos, como páginas del sitio web, guías de viaje y folletos que ayudarían a las personas LEP a acceder a los programas y servicios NTS si fueran traducidos.

Capacitación del personal para asistencia lingüística oportuna y razonable:

El programa del Título VI es una iniciativa de todo el sistema, y todos los gerentes, supervisores y empleados comparten la responsabilidad de identificar e informar a los infractores de los derechos civiles. Se brinda capacitación adecuada a los representantes de soporte de servicio al cliente, tanto a la Ciudad de Nashua como a los empleados contratados por First Transit.

Con este fin, el objetivo del sistema de tránsito de Nashua es:

1. Asegúrese de que se brinde el nivel y la calidad del servicio de transporte independientemente de la raza, el color, el origen nacional y otras características protegidas.
2. Identificar y abordar cuestiones de justicia ambiental basadas en el estado de 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 retraso en los beneficios relacionados con las actividades de transporte que benefician a las poblaciones minoritarias o de bajos ingresos.

5. Garantizar el acceso significativo a los programas y actividades de personas con dominio limitado del inglés.

Como parte de capacitaciones bimensuales de seguridad y servicio al cliente, los empleados de NTS y First Transit reciben capacitación sobre una variedad de temas, incluida la sensibilidad a las necesidades de la comunidad LEP. Todos los conductores de autobuses tienen acceso a Google Translate en las tabletas. El español también se transmite a través del sistema de anuncio.

RESULTADOS

Nuevas herramientas y alertas de asistencia lingüística

El Sistema de Tránsito de Nashua tiene versiones en español de todos los documentos y formularios clave disponibles en nuestro sitio web. Si bien la población LEP de habla hispana del área de servicio está bien atendida, existen servicios adicionales para ayudar a otras poblaciones LEP, independientemente de la población total de la región. El Sistema de Tránsito de Nashua actualmente aborda esto de las siguientes maneras:

- La ciudad de Nashua brinda servicios de traducción a través del Servicio de traducción de líneas de idiomas (707-538-8900) para brindar un servicio confidencial de interpretación telefónica para más de 100 idiomas. Los empleados pueden utilizar este servicio cuando trabajan con clientes que no hablan inglés.
- Google Translate también está disponible a través de tabletas en cada vehículo del Sistema de Tránsito de Nashua. Google Translate 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 todo el sitio web en su idioma seleccionado.

ÓRGANOS DE TOMA DE DECISIONES

Comité de Seguridad y Servicio

Este comité interno basado en empleados está compuesto por operadores de autobuses, supervisores y entrenadores. Se reúne regularmente para discutir posibles modificaciones del 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 lo deseen) y los cambios de vez en cuando.

Reunión de Asuntos de Tránsito

Esta reunión está abierta a pasajeros, funcionarios electos y al público en general. En las reuniones bimensuales, los miembros discuten todos los aspectos de los servicios del Sistema de Tránsito de Nashua desde la perspectiva del público. Este grupo ofrece un servicio invaluable a NTS. Este grupo (Transit Matters) se ha reunido durante más de 20 años.

No hay forma de describir el desglose racial del comité mencionado anteriormente 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 una voz en el programa del Título VI. A continuación se muestra un aviso de reunión mensual que se publica en el sitio web, las redes sociales, Civic Engage, así como en todas las camionetas para tránsito y autobuses de ruta fija.



NORMAS Y POLÍTICAS DE SERVICIO

NTS ha desarrollado un conjunto de estándares y políticas de servicio cuantificables. Estos estándares de servicio se actualizaron en 2012 a través de un proceso de participación pública, aprobado por el Sistema de Tránsito de Nashua.

Estas normas y políticas de servicio incluyen:

- Carga del vehículo
- Avances (frecuencias)
- Rendimiento a tiempo (cumplimiento del cronograma)
- Servicio disponible
- Política de asignación de vehículos
- Política de servicios de tránsito

Ejemplo: anuncios de reuniones públicas



The image shows a public hearing announcement for the Nashua Transit System (NTS). At the top, there is a blue and yellow banner with the NTS logo and the text "PUBLIC HEARING". Below the banner is a photograph of a blue and yellow bus. The announcement is for a public hearing on Thursday, July 25th at 3 PM, held in Room 208 of Nashua City Hall (229 Main St.). The hearing is about a proposed service hour reduction for Route 11 Downtown Connector. The announcement includes contact information for Camille Pattison, the Transportation Manager, via email at PattisonC@NashuaNH.gov or by phone at (603) 880-0100 extension 6.

NTS
Nashua Transit System

PUBLIC HEARING

**THURSDAY,
JULY 25th
3 PM**

**Room 208
Nashua City Hall
(229 Main St.)**

Rt. 11 Proposed Service Hour Reduction

Nashua Transit System will hold a public hearing to discuss the reduction of service hours to improve the overall efficiency of the Route 11 Downtown Connector.

Public comments may be submitted in person at the meeting or in advance by Thursday, July 24th. Please submit all comments to Transportation Manager, Camille Pattison via email at:

PattisonC@NashuaNH.gov or
(603) 880-0100 extension 6.

Estándares de servicio

NTS tiene una serie de estándares de servicio que se utilizan para guiar nuestra planificación y mejorar el servicio que brindamos. Son objetivos para los que trabajamos y condiciones de servicio que surgen que nos alertan de que se necesitan cambios de servicio. Abordan elementos como el rendimiento a tiempo, la ubicación de las paradas de autobús, la frecuencia del autobús, la accesibilidad y la cantidad de pasajeros en cada

Carga del vehículo

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

Carga del vehículo

Vehicle	Full Capacity	Description
215	47	2014 EIDorado 29' EZ RIDER II CNG
216	55	2017 Gillig 29' Low Floor CNG
217	55	2017 Gillig 29' Low Floor CNG
218	55	2017 Gillig 29' Low Floor CNG
219	55	2017 Gillig 29' Low Floor CNG
220	55	2017 Gillig 35' Low Floor CNG
221	55	2017 Gillig 35' Low Floor CNG
222	55	2017 Gillig 35' Low Floor CNG
223	55	2017 Gillig 35' Low Floor CNG
224	55	2019 Gillig 35' Low Floor Elec Hybrid
225	55	2019 Gillig 35' Low Floor Elec Hybrid
226	55	2019 Gillig 35' Low Floor CNG
301	30	2010 Molly Trolley Diesel
302	30	2010 Molly Trolley Diesel
303	30	2010 Molly Trolley Diesel
420	20	2009 Arboc Low Floor Diesel
421	20	2009 Arboc Low Floor Diesel
422	20	2009 Arboc Low Floor Diesel
423	20	2009 Arboc Low Floor Diesel
424	20	2009 Arboc Low Floor Diesel

426	20	2009 Arboc Low Floor Diesel
427	20	2009 Arboc Low Floor Diesel
401	20	2018 Champion Low Floor Gas
402	20	2018 Champion Low Floor Gas
403	20	2018 Champion Low Floor Gas
404	20	2018 Champion Low Floor Gas
405	20	2018 Champion Low Floor Gas
406	20	2018 Champion Low Floor Gas

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 están programadas en frecuencias de 30 y 60 minutos.

Rendimiento a Tiempo

Entre el estándar de servicio más importante para los pasajeros se encuentra el rendimiento 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 del Sistema de tránsito de Nashua es 90% o más.

Disponibilidad del Servicio: Acceso al Autobus

Actualmente, NTS brinda servicio de transporte público para que el 86% de todos los residentes de la ciudad de Nashua se encuentren a 1,300 pies (1/4 de milla) a pie del servicio de autobús y el 97% a media milla. Se tienen en cuenta los nuevos mercados a medida que la demanda lo justifique y los recursos estén disponibles.

Procedimiento de Asignación de Vehículos

Con varias consideraciones prácticas, NTS asigna autobuses al servicio para que la edad promedio de los autobuses que sirven a cada ruta no exceda la edad promedio de la flota. Las asignaciones de autobuses tienen en cuenta las características operativas de los autobuses de varias longitudes, que coinciden con las características operativas de la ruta.

Paradas de Autobuses de Tránsito

NTS tiene 412 paradas en el área de servicio. Todas las paradas, refugios y bancos se colocan de acuerdo con los estándares de la industria, teniendo en cuenta los permisos y las necesidades locales y especiales.

Monitoreo de Estándares de Servicio*

Para el monitoreo continuo y la medición de estándares y políticas de servicio, NTS utiliza el siguiente cronograma y métodos.

Servicio Norma / Política	Horario de muestra	Metodología
Carga de vehículos	Tabla de vehículos actualizada tras la aceptación de vehículos nuevos.	Mesa
Avances de vehículos	Evaluado anualmente como parte de la planificación del servicio	Routematch
Rendimiento a tiempo	Evaluado mensualmente	Monitoreo de desempeño mensual
Accesibilidad al servicio	Evaluar continuamente como parte de la planificación del servicio. Todos los vehículos y edificios son accesibles.	Visitas al sitio, SIG, comentarios de los pasajeros.
Asignación de vehículos	Evaluado trimestralmente	Personal de mantenimiento y despacho

Resumen de Cambios

Evaluaciones de cambios en el servicio / Tomar medidas / Resumen de cambios significativos en el servicio desde 2015

Desde la aprobación del Plan de Título VI del Sistema de Tránsito de Nashua 2016 no ha habido cambios de tarifa. Ha habido tres cambios de servicio. Estos cambios agregaron servicios adicionales a los definidos en mayor necesidad en el área de LEP. La Ruta 8 ahora lleva a los pasajeros al Departamento de Salud y Servicios Humanos. Se agregó el Downtown Connector y tiene destinos que incluyen la Biblioteca, el Ayuntamiento, los Tribunales, los estacionamientos, los hospitales y las agencias de servicios sociales. La nueva ruta 10 y 10A lleva a los pasajeros a uno de los destinos más solicitados, Walmart.

Análisis de equidad de construcción

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

1. Para evitar minimizar o mitigar los efectos desproporcionadamente altos y adversos para la salud humana y el 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. Para evitar la negación, reducción o retraso significativo en la recepción de beneficios por parte de poblaciones minoritarias y de bajos ingresos.
4. No se requirieron proyectos que desplazaran a individuos de su residencia y negocios debido a la adquisición de tierras.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL PROGRAMA

Monitoreo del Título VI (del Plan Título VI 2019)

Los resultados del monitoreo continuo de los estándares de servicio definidos en el programa del Sistema de Tránsito de Nashua 2019 se pueden obtener contactando a NTS.

Cumplimiento del Sub Destinatario

Durante este período del informe, NTS no se relacionó con ningún receptor secundario.

Análisis de Equidad para Instalaciones

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

Perfil de Servicio Demográfico

Debido a que NTS opera menos de 50 autobuses en servicio pico, no se preparó un perfil de servicio demográfico para la actualización de este plan.

"El desarrollo y la renovación urbana que corresponde a una comunidad en su conjunto no se comprará injustificadamente a través de la asignación desproporcionada de sus cargas ambientales y de salud adversas para las minorías de la comunidad."

— Orden ejecutiva 12898: Acciones federales para abordar la justicia ambiental en poblaciones minoritarias y de bajos ingresos

SUBVENCIONES, REVISIONES Y CERTIFICACIONES

Solicitudes Pendientes de Asistencia Financiera

El Sistema de Tránsito de Nashua no tiene solicitudes pendientes de asistencia financiera de ninguna otra agencia que no sea el FTA.

Becas abiertas de FTA

NH-2017-013-02 | ADQUISICIONES DE FURGONETAS DE BAJO PISO

NH-2019-003-00 | FY18 PROYECTO DE AUTOBÚS DE BAJA O NINGUNA EMISIÓN

NH-2019-004-00 | FY19 CAPITAL, OPERACIÓN Y PLANIFICACIÓN

NH-2019-001-00 | CENTRO DE TRÁNSITO REHAB / 30'CNG BUS

NH-2019-002-00 | Expansión de la ruta del autobús NTS 101A

NH-2018-006-00 | 5310 ADQUISICIÓN DE FURGONETAS DE BAJO PISO

Revisiones de Cumplimiento de Derechos Civiles en los Últimos 3 Años

El Sistema de Tránsito de Nashua no tiene casos de derechos civiles pendientes.

Certificaciones y Garantías Anuales Recientes

Nashua Transit ha ejecutado certificados y garantías del año fiscal 2019 para el FTA.

Resultados de la Revisión Trienal Anterior

La Revisión Trienal 2016 el Sistema de Tránsito de Nashua no arrojó resultados 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 para mejorar el acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés, comuníquese con:

Camille Pattison
Gerente de Transporte
El Sistema de Tránsito de Nashua
11 Riverside Street
Nashua, NH 03062
Tel: (603) 821-2035
E-Mail: pattisonc@nashuanh.gov

Apéndice A - Registro de Alcance

Resumen de gestión de movilidad - diciembre de 2017

- Modelos de transporte personalizados creados para muchas personas que proporcionan guías de transporte para el acceso inverso al trabajo. (JARC)
- Trabajando en estrecha colaboración con el Especialista de Empleo en NHEP, proporcionando pases y capacitación para clientes de Viaje de Acceso Inverso al Viaje (JARC) que necesitan el servicio de Citybus.
- Proporcioné pases mensuales a los beneficiarios de TANF, junto con un asistente de empleo en DHHS, y proporcioné servicios extendidos para ayudar con cualquier obstáculo para el empleo en el transporte, brindando la oportunidad de búsqueda de empleo y capacitación.
- Habló en la presentación en el refugio local para mujeres, promocionando Citybus. Incluyó capacitación en viajes con mujeres a lugares de trabajo y programas de guardería.
- Ayudé en los esfuerzos de divulgación con una organización financiada por subvenciones centrada en ayudar a padres adolescentes, adolescentes que no han completado la escuela secundaria u obtenido GED y aquellos que se están recuperando de la adicción a las drogas y al alcohol. Nashua Transit prestará apoyo con transporte y capacitación en viajes a cualquier participante en el programa.
- La afiliación continua con la oficina local de asesoramiento para viajar capacita a ciertos clientes para que viajen en el Citybus que de otra manera no intentarían viajar en ninguna forma de transporte público debido a problemas de salud mental.
- Participé en reuniones con Transit Matters, The Nashua Senior Center, AARP, Plus Company and Networks.
- Capacitó en viajes a varios ciudadanos locales para utilizar el sistema de autobuses.
- Capacitación en viajes y apoyo a agencias como Mary's House, Homeless Outreach y Nashua Soup Kitchen and Shelter.

ESFUERZOS DE ALCANCE - 4 / 2018-6 / 2018

- Alcance comunitario en vecindarios del área para fomentar un conocimiento más profundo del transporte, mejorar las habilidades para utilizar el transporte público y resolver todos los problemas relacionados con el transporte a medida que surjan.
- Crear conciencia sobre las opciones de transporte entre los vecindarios más amplios al asistir a las reuniones de COC, que incluyen a todos los gerentes de las agencias locales.
- Continuar con el programa U-Pass, que permite a los estudiantes universitarios participantes viajar en autobuses de ruta fija sin costo al mostrar sus identificaciones universitarias. Ha habido una gran respuesta a este programa.
- Asistir a reuniones comunitarias existentes, dar a conocer nuestra presencia en la comunidad.
- Presentaciones en NHEP para ayudar a los trabajadores sociales con el conocimiento necesario para guiar a sus clientes a opciones de transporte para el trabajo.
- Presentaciones en Plus Company para crear conciencia sobre las opciones de transporte público para la capacitación laboral.
- Asistí a los trabajadores sociales con información para que los clientes tengan acceso al transporte público al trabajo y destinos relacionados.
- Ayudar al DHHS con clientes de capacitación en viajes para obtener habilidades de vida independiente.
- Fui a visitar cada complejo de viviendas para promover el transporte público.

Date	Location	Who did we speak with	Materials Delivered
7/6/2018	Community Council	Director of outreach	Travel expense training
7/10/2018	Senior Center	Front Desk	Ride Guides
7/13/2018	City Library	Childrens area	Ride Guides
7/18/2018	Gateways	Shawna Sousa	Ride Guides
7/23/2018	YMCA	Riverside St-Front Desk	Ride Guides
7/24/2018	Pratt Homes	Management office	Ride Guides
7/30/2018	Community Council	Susan Meade	Ride Guides
8/2/2018	Arel Manor	Front Entrance	Ride Guides
8/14/2018	Transit Matters	City Hall	Outreach Meeting
8/21/2018	City Welfare	BobMack	Ride Guides
8/23/2018	Palm Square Housing	Management office	Ride Guides
8/27/2018	Davidson Landing	Management office	Ride Guides
8/31/2018	Adult Learning Center	Admin Office	Ride Guides
9/4/2018	Nashua Community College	Student Welcome Center	Ride Guides
9/5/2018	Transit Center	Lobby	Ride Guides
9/6/2018	Radiation Center	Karen Dubai RN	Ride Guides
9/21/2018	YMCA	Front Desk Manager	Ride Guides
9/24/2018	Transit Center	Tracy- Reception area	Ride Guides
9/27/2018	SNHMC	ER- Per Request	Ride Guides
10/4/2018	Riverwalk Apartments	Shauna Riley	Ride Guides; Downtown Connector Guide and Poster
10/5/2018	Great American Downtown	Paul Shea	Facebook and Downtowner-Downtown Connector - RideGuides and Poster
10/5/2018	SNHMC	Emergency Department	Downtown Connector-Ride Guides
10/5/2018	Rivier College	Student Affairs	Downtown Connector-Ride Guides
10/5/2018	Transit Center	Tracy- Reception area	Downtown Connector-Ride Guides
10/5/2018	Mayors Office	Information table	Downtown Connector
10/9/2018	Transit Matters	City Hall	Outreach Meeting-Downtown Connector Ride Guides
10/9/2018	Library	Carol Eyman	Downtown Connector-Ride Guides and poster
10/9/2018	Makelt Labs	Members	Downtown Connector-Ride Guides and poster
10/10/2018	Superior Court	Clerk	Downtown Connector
10/10/2018	Crosbys	staff	Downtown Connector
10/10/2018	Cravings	staff	Downtown Connector
10/10/2018	Community Council	Susan Meade	Downtown Connector
10/11/2018	Harbor Homes	Reception	Downtown Connector
10/12/2018	Riverwalk	staff	Downtown Connector
10/12/2018	Bonhoeffers	Information table	Downtown Connector
10/12/2018	City Moose	Information table	Downtown Connector
10/12/2018	GSCU	Bulletin Board	Downtown Connector
10/12/2018	Community Council	staff	Downtown Connector
10/12/2018	St Joe's	Reception	Downtown Connector
10/12/2018	Nashua Housing Authority	Reception	Downtown Connector
10/12/2018	Dental Connection	Outside box	Downtown Connector
10/12/2018	Disabled Veterans	Outside box	Downtown Connector
10/12/2018	Gateways	Reception	Downtown Connector
10/12/2018	Senior Center	Reception	Downtown Connector
10/12/2018	T&D Laundry	Bulletin Board	Downtown Connector
10/12/2018	Tolles St Mission	Mail slot	Downtown Connector
10/12/2018	Xavier House	Mail	Downtown Connector
10/18/2018	Park and Ride	Front Desk	Ride Guides
10/18/2018	Chick-Fil-A	Manager	Ride Guides
10/18/2018	Transit Center	Tracy- Reception area	Ride Guides
10/22/2018	Arlington St. Community Center	Reception area & Bulletin Board	Downtown Connector & Ride Guides
10/22/2018	Fratellos	Bulletin Board	Downtown Connector
10/22/2018	Main St. Gyro	Brochure Wall	Downtown Connector
10/29/2018	Harbor Homes	Reception	Ride Guides
11/5/2018	Community Council	Susan Meade	Ride Guides-travel plans
11/14/2018	Social Security Office	Front Office	Ride Guides
11/14/2018	St. Josephs Hospital	Main entrance	Ride Guides
11/14/2018	St. Joe's pediatrics	Reception	Ride Guides
11/27/2018	Gatewood Manor	Lobby	Presentation
12/5/2018	COC Meeting	Auditorium	Presentation

Date	Location	Who did we speak with	Materials Delivered
1/9/2019	Transit Center	Tracy- Reception area	Ride Guides
1/10/2019	SNHMC	Scott Cote	Downtown Connector & 10x Complimentary passes
1/14/2019	Gateway Manor	Nancy	Ride Training Flyer & Route 8 Schedules
1/14/2019	DHHS	Front Desk	Route 8 Schedules
1/18/2019	Community Council	Front Desk	Route 11 and Ride Guides
1/18/2019	Community Council-Prospect St	Susan Mead	Route 11, Ride Guides
1/18/2019	Lillians Motel	Front Desk	Ride Guides , Route 11
2/6/2019	Continuum of Care	Monthly Meeting	Transit Information
3/5/2019	Nashua Public Library	Carol Eyman	Ride Guides- Spanish/English, Downtown Connector
3/5/2019	Adult Learning Center	Samba Halkose	Ride Guides-Spanish/English, Downtown Connector
3/5/2019	Pratt Homes	Jane Dixon	Ride Guides- Spanish/English, Downtown Connector
3/5/2019	Nashua Housing Authority	Front Desk Admin	Ride Guides-Spanish/English, Downtown Connector
3/5/2019	United Way	Front Desk %Mike Apfelberg	Ride Guides-Spanish/English, Downtown Connector
3/5/2019	The Plus Company	Front Desk	Ride Guides-Spanish/English, Downtown Connector
3/5/2019	Partnership for Successful Living	Ana Pacine	Ride Guides- Spanish/English, Downtown Connector
3/5/2019	The Salvation Army	Jenny Connor	Ride Guides-Spanish/English, Downtown Connector
3/5/2019	Marguerites Place	Barbara Alves	Ride Guides-Spanish/English, Downtown Connector
3/5/2019	The Front Door Agency	Maryse Wirbal	Ride Guides-Spanish/English, Downtown Connector
3/5/2019	Southern NH Rescue Mission	Rita Bertolli	Ride Guides-Spanish/English, Downtown Connector
3/5/2019	Bridges	Front Desk	Ride Guides-Spanish/English, Downtown Connector
3/6/2019	Continuum of Care	Monthly Meeting (Sarah O'Neil)	Downtown Connector Ride Guides
3/12/2019	Nashua Welfare	Bob Mack	Walmart marketing material
3/12/2019	City Library	Front Dek	Walmart marketing material
3/12/2019	DHHS	Reception	Walmart marketing material
3/12/2019	Nashua Housing Authority	Receptionist	Walmart marketing material
3/12/2019	Nashua Senior Center	Front Desk	Walmart marketing material
3/12/2019	Gateways	Shawna Sousa	Walmart marketing material
3/12/2019	YMCA	Front Desk	Walmart marketing material
3/12/2019	Pratt Homes	Resident for Community Room	Walmart marketing material
3/12/2019	Community Council	Front Desk	Walmart marketing material
3/12/2019	Rivier College	Office of Student Affairs	Walmart marketing material
3/12/2019	Radiation Center	Nurse at Front Desk	Walmart marketing material
3/12/2019	Arel Manor	NHA reception	Walmart marketing material
3/12/2019	Coliseum Ave Housing	NHA Receptionist	Walmart marketing material
3/12/2019	Davidson Landing	Management office	Walmart marketing material
3/13/2019	SNHMC	Front Desk	Walmart marketing material
3/13/2019	Superior Court	Can not accept	
3/13/2019	Transit Center	Tracy- Reception area	Walmart marketing material
3/13/2019	Crosbys	Cashier	Walmart marketing material
3/13/2019	Cravings	Social Worker	Walmart marketing material
3/13/2019	CVS	Cashier	Walmart marketing material
3/13/2019	Marthas Exchange	Hostess	Walmart marketing material
3/13/2019	Bonhoeffers	Sandy Berube	Walmart marketing material
3/13/2019	Social Security Office	could not accept	
3/13/2019	St. Josephs	Front Desk-X-Ray and Lab	Walmart marketing material
3/14/2019	Nashua Community College	meet and greet	U-Pass
3/27/2019	Spring Street Courthouse	Jury Center	BAE Route
3/27/2019	Cancer Center	Meet and Greet	giveaways and pictures
3/29/2019	Dartmouth Hitchcock	Front desk and family center	Ride guides
3/31/2019	Library	Outreach Table	Ride Guides, Walmart, Downtown Connector, etc
4/3/2019	Hunt Community	Michelle Renyan	Mobility options presentation
4/3/2019	COC Meeting	City Hall Auditorium	Represent NTS
4/17/2019	Dr. Crisp School	Front Office	Downtown Connector Promo Cards
4/17/2019	Mt. Pleasant School	Front Office	Downtown Connector Promo Cards
4/17/2019	Arlington St. Community Center	Megan Caron	Downtown Connector Promo Cards
4/17/2019	Corpus Christi	Mail slot	Downtown Connector Promo Cards
4/17/2019	Dental Connections	Front Desk	Downtown Connector Promo Cards
4/17/2019	Nashua Courthouse	2nd Floor-Jury Center	Downtown Connector Promo Cards
4/17/2019	Harbor Homes	Staff member	Downtown Connector Promo cards
4/17/2019	Adult Learning Center	Front desk Staff (Arlington St)	Downtown Connector Promo cards
4/17/2019	Xavier House	Front Desk	Downtown Connector Promo cards
4/17/2019	Library	Childrens section (for families)	Downtown Connector Promo cards
4/17/2019	Gate City	Clerk	Downtown Connector Promo cards
4/17/2019	Good Shepherd Church	Lori-Admin	Downtown Connector Promo cards
4/17/2019	SNH Rescue Mission	Tony- worker	Downtown Connector Promo cards
4/20/2019	Senior Fair	outreach table	Senior information and tickets
4/22/2019	Boston Express	front desk	Ride Guides
4/24/2019	SNMC	ER-Front Reception	Ride Guides day and night

5/1/2019	COC Meeting	Social Service Meeting	Downtown Connector Promo Cards
5/1/2019	SNH Rescue Mission	Llyod Carter	Downtown Connector Promo Cards
5/1/2019	Greater Nashua Mental Health	Housing Department-Maureen Magro	Downtown Connector Promo Cards
5/1/2019	Nashua Soup Kitchen	Donna Marceaux	Downtown Connector Promo Cards
5/6/2019	Pheasant Lane Mall	Managers Office	Ride Guides
5/7/2019	SNH Mission	Presentation	Downtown Connector and Fixed Route
5/13/2019	Senior Center	Front Desk	Ride Guides
5/13/2019	Nashua Housing Authority	Receptionist	Ride Guides
5/13/2019	Rivier College	Student Affairs	Ride Guides
5/13/2019	Bridges	Support Staff	Ride Guides
5/13/2019	Gateway Manor	Managers Office	Ride Guides
5/13/2019	DHHS	in waiting area	Ride Guides
5/13/2019	Nashua City Welfare	Support staff at window	Ride Guides
5/13/2019	Girls Club	Admin	Ride Guides
5/13/2019	CVS	Clerk	Ride Guides
5/13/2019	Harbor Homes	admin staff	Ride Guides
5/13/2019	Gateways	Managers Office	Ride Guides
5/14/2019	Salmon Pond	Outreach with travel training	Give aways and ride guides
5/22/2019	Townsend West UE office	Front desk	Ride Guides
5/22/2019	SS Office	AA officer	Ride Guides
6/4/2019	Sub-Zero	support staff	Ride Transit Week Flyers
6/4/2019	Starbucks	clerk	Ride Transit Week Flyers
6/4/2019	NCC	placed on board	Ride Transit Week Flyers
6/4/2019	Whole Foods	support staff	Ride Transit Week Flyers
6/5/2019	Boys and Girls Club	front desk	Ride Transit Week Flyers
6/5/2019	Arlington St. Community Center	Megan Caron	Ride Transit Week Flyers
6/5/2019	Adult Learning Center	Front Desk-Admin	Ride Transit Week Flyers
6/5/2019	Wagner Court	Property Manager	Ride Transit Week Flyers
6/5/2019	Rivier College	Student Affairs	Ride Transit Week Flyers
6/5/2019	Plus Company	Linda	Ride Transit Week Flyers
6/5/2019	Senior Center	Support Staff	Ride Transit Week Flyers
6/5/2019	DHHS	DHHS social service director	Ride Transit Week Flyers
6/5/2019	United Way	Mike Alfelberg	Ride Transit Week Flyers
6/5/2019	Community Council	Susan Mead	Ride Transit Week Flyers
6/5/2019	Bridges	Social Worker	Ride Transit Week Flyers
6/5/2019	Front Door	Director-Christy	Ride Transit Week Flyers
6/5/2019	Harbor Homes	Admin Staff	Ride Transit Week Flyers
6/5/2019	Will Street	Property Manager	Ride Transit Week Flyers
6/5/2019	NHEP	Program Ast. manager	Ride Transit Week Flyers
6/11/2019	Riverwalk	Bulletin Board	Ride Transit Week Flyers
6/11/2019	JaJaBelles	Bulletin Board	Ride Transit Week Flyers
6/11/2019	Fratellos	Entryway	Ride Transit Week Flyers
6/17/2019	Try-Transit week	one week outreach event	Free rides-social events
6/21/2019	Try-Transit	one week outreach event	outreach-prizes
7/26/2019	Boston Express	Front desk	Ride Guides
7/26/2019	SNHMC	Volunteer office	Ride Guides
8/7/2019	COC Meeting	Presented Travel Training material	Travel Training Flyers
8/8/2019	Greater Nashua Mental Health	various social workers	Flyers for Travel training and outreach ideas
8/8/2019	Greater Nashua Mental Health	Social Workers, clients, caretakers	family tickets, instruction on website (google transit)
9/9/2019	Keystone Hall	Direct Care Staff	Ride guides and travel training flyers
9/10/2019	DHHS-DCYF	Front Desk	Flyers for Travel Training for intake workers
9/20/2019	Fairgrounds Elementary School	Family Room	Flyers, free family passes and ride guides
9/20/2019	Burlington Coat Factory	Front Check out	Request for Ride guides for workers
10/3/2019	BAE	Electric Hybris Bus presentation	Ribbon cutting, greetings