

Seksiyon 6 | Pagsusuri sa Limitadong Kaalaman sa English at Plano ng Tulong sa Wika

Panimula

Ayon sa Title VI ng Civil Rights Act (Batas sa mga Karapatang Sibil) ng 1964, 42 U.S.C. 2000d et seq., at sa mga ipinatutupad na regulasyon nito, walang kahit sinong tao sa Estados Unidos ang ipupuwera, tatanggihan ng mga benepisyo, o kaya naman ay sasailalim sa diskriminasyon sa anumang programa o aktibidad na tumatanggap ng tulong pinansiyal mula sa Pederal na pamahalaan, nang dahil sa lahi, kulay, o bansang pinagmulan.” Sa *Lau v. Nichols*, 414 U.S. 563 (1974), ayon sa U.S. Supreme Court (Kataas-taasang Hukuman ng U.S.), ang mga regulasyon ng Title VI ay nagbabawal sa asal na may di-patas na epekto sa mga taong may Limited English Proficiency (LEP, Limitadong Kaalaman sa Wikang Ingles) dahil ang nasabing asal ay nagpapakita ng diskriminasyon batay sa bansang pinagmulan.

Upang maanalisa at matugunan ang mga pangangailangan ng mga populasyong LEP, bumuo ang Spokane Transit Authority (STA, Awtoridad sa Transit ng Spokane) ng Plano ng Tulong sa Wika na naglilista ng mga estratehiya sa outreach o pakikipag-ugnayan upang tiyaking may makabuluhang access ang mga taong LEP sa mga programa at serbisyo nito. Binuo ang mga estratehiya sa outreach na ito sa pamamagitan ng pagsasagawa ng Pag-aanalisang may Apat na Salik alinsunod sa patnubay sa LEP ng Pederal na Department of Transportation (Kagawaran ng Transportasyon).

Buod na may Apat na Salik

Sa loob ng lugar ng serbisyo ng STA, kinakatawan ng mga taong LEP ang 2.5% ng kabuoang populasyon. Sa populasyong LEP na iyon, 4.7% ang pangunahing nagko-commute gamit ang transit. Batay sa mga napag-alamang ito, nahinuha ng STA na ang malawakang outreach sa mga populasyong LEP ay nagbibigay ng kakaunting resulta. Kaunti lang ang mga taong LEP sa loob ng lugar ng serbisyo ng STA, at maliit na bahagi lang sa kanila ang gumagamit ng pampublikong transit. Maraming serbisyo sa loob ng komunidad ang nakikipagtulungan sa mga populasyong LEP upang maalalayan sila sa paggamit ng bus. Bilang resulta, kaunti lang ang angkop na antas ng outreach, ngunit kabilang dito ang mga naka-target na pag-abiso sa mga organisasyon ng LEP (depende sa proyekto), pagsasalang-wika kung hihilingin, pagsasalin ng website, at pagsasanay ng kawani.

Ang Pag-aanalisang may Apat na Salik

Sa pag-aanalisang ito, tutukuyin at sasagutin ang apat na tanong upang makatulong sa pagbuo ng Language Assistance Plan at sa pag-alam sa antas ng kailangang tulong sa LEP. Ang apat na tanong na ito ay gaya ng sumusunod:

- Gaano karami at ano ang proporsiyon ng mga taong LEP na napaglingkuran o nakaugnayan sa populasyong kalipikado para sa serbisyo?
- Gaano kadalas nakasasali ang mga indibidwal na LEP sa isang programa, aktibidad, o serbisyo ng STA?

- Ano ang katangian at kahalagahan ng programa, aktibidad, o serbisyong ibinibigay ng STA sa komunidad ng LEP?
- Anong mga resource ang magagamit ng Special Services Transportation Agency (SSTA, Ahensiya ng Transportasyon para sa mga Espesyal na Serbisyo) at ang kabuoang gastusin?

Saklaw na Serbisyo

Ang lugar ng serbisyo na tinutukoy para sa Title VI Plan ng STA ay kinabibilangan ng mga lungsod ng Spokane, Airway Heights, Cheney, Liberty Lake, Medical Lake, Millwood, at Spokane Valley, pati na rin ng ilang limitadong lugar na hindi nakapaloob sa Spokane County. Upang maunawaan nang mas mabuti ang populasyon sa loob ng Public Transportation Benefit Area (PTBA, Lugar ng Benepisyo sa Pamublikong Transportasyon) ng STA, nangolekta ng datos gamit ang Mga Lugar na Sakop ng Census sa U.S. nang parsiyal o kompleto sa loob ng nasasakupan ng PTBA. Bagaman ang paraang ito ng pagsukat ay nakapagsali lang ng maliit na bilang ng tao mula sa labas ng mga heyograpikong hangganan ng PTBA, naging mahalaga ang mga tract na ito upang tiyaking naisama ang mga populasyong LEP sa pag-aanalisa ng demograpiko. Maaaring gumamit ang mga taong LEP ng transit upang makarating sa mga destinasyon sa buong PTBA tulad ng pinagtatrabahuhang lugar, kolehiyo at unibersidad, klinikang pangkalusugan, at kabahayan.

Mga Pamamaraan sa Pangangalap ng Datos at Impormasyon:

- Nakolektang datos ng census sa mga populasyong LEP ng lugar na sakop ng census (Talahanayan 4), wikang ginagamit (Talahanayan 5), at paraan ng transportasyon (Talahanayan 6) para sa PTBA
- Nagpadala ng elektronikong liham sa isang listahan ng mga tagapagbigay-serbisyong nakikipagtulungan sa mga populasyong LEP sa Spokane County at hiniling na makilahok sila sa isang online na survey sa Survey Monkey. Nakatanggap ang STA ng mga tugon mula sa 29 na iba't ibang organisasyon. Ang liham sa mga tagapagbigay-serbisyo na may kasamang sample ng survey, at ang mga resulta ay nalakagay sa Apendiks C.

Salik 1: Ang Bilang at Proporsiyon ng mga Taong LEP na Napaglingkuran o Nakaugnayan sa Populasyong Kalipikado para sa Serbisyo.

Pananaw tungkol sa Census

Ang mga indibidwal na nagpapakita ng limitadong kakayahan sa pagbabasa, pagsusulat, pagsasalita, o pag-unawa ng English ay itinuturing na may limitadong kaalaman sa wikang English. Ayon sa American Community Survey (ACS, Survey sa Komunidad ng Amerika) noong 2021, iniulat ng 12,450 mula sa 500,322 tao sa loob ng PTBA na nakapagsasalita sila ng English nang “hindi gaanong mahusay”, o 2.5% (Talahanayan 4). Ipinakikita sa Mapa 4 ang porsiyento ng populasyong LEP sa loob ng PTBA ayon sa census tract.

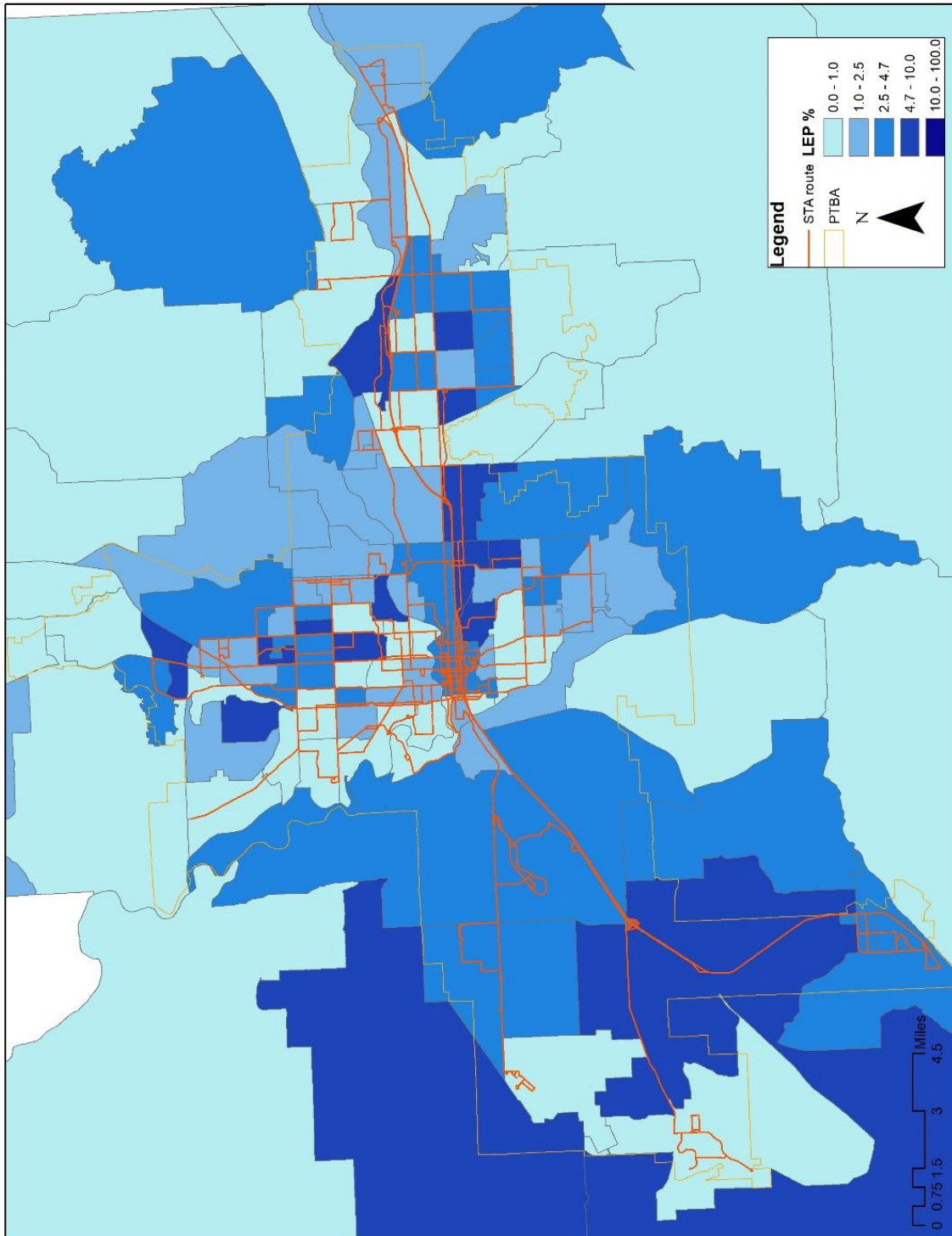
Talahanayan 4. Populasyong LEP sa PTBA ayon sa Lugar na Sakop ng Census

Lugar na Sakop ng Census	Kabuoang Populasyon	Tinatantiyang Bilang ng Nagsasalita ng English nang Hindi Gaanong Mahusay	Porsiyento
2.01	2,586	38	1.5%
2.02	1,267	23	1.8%
3.01	2,532	106	4.2%
3.02	2,536	185	7.3%
4	3,600	168	4.7%
5	3,225	95	2.9%
6	3,023	27	0.9%
7	4,987	8	0.2%
8	5,110	30	0.6%
9	5,839	11	0.2%
10	5,058	19	0.4%
11	3,128	44	1.4%
12	2,220	78	3.5%
13	3,238	12	0.4%
14	5,815	441	7.6%
15	5,505	18	0.3%
16	3,114	361	11.6%
18	2,727	163	6.0%
19	3,294	21	0.6%
20	3,884	71	1.8%
21	2,476	24	1.0%
23	4,697	0	0.0%
24	2,827	66	2.3%
25.01	3,073	9	0.3%
25.02	2,388	22	0.9%
25.03	3,205	29	0.9%
26	4,525	604	13.3%
29	3,012	196	6.5%
30	2,366	153	6.5%
31	4,630	353	7.6%
32	2,816	117	4.2%
35	2,638	70	2.7%
36.01	2,143	6	0.3%
36.02	2,298	30	1.3%
38	1,661	20	1.2%
39	2,078	51	2.5%
40.01	2,695	92	3.4%
40.02	2,232	0	0.0%
41	2,112	38	1.8%
42	4,412	27	0.6%
43	3,230	26	0.8%
44	4,582	52	1.1%
45	3,442	21	0.6%
46.01	3,727	89	2.4%
46.02	2,938	183	6.2%

Lugar na Sakop ng Census	Kabuoang Populasyon	Tinatantiyang Bilang ng Nagsasalita ng English nang Hindi Gaanong Mahusay	Porsiyento
47.01	3,005	62	2.1%
47.02	3,572	112	3.1%
48	3,855	112	2.9%
49	5,515	89	1.6%
50	4,074	58	1.4%
101.01	3,555	159	4.5%
101.02	2,631	0	0.0%
102.01	4,192	10	0.2%
102.03	3,964	10	0.3%
102.04	2,958	0	0.0%
103.01	4,358	59	1.4%
103.03	3,267	73	2.2%
103.04	5,189	29	0.6%
103.05	7,342	45	0.6%
104.01	7,149	299	4.2%
104.03	3,166	184	5.8%
104.04	2,944	25	0.8%
105.04	3,262	14	0.4%
105.05	3,418	170	5.0%
105.06	5,123	146	2.8%
105.07	3,930	0	0.0%
105.08	3,980	0	0.0%
106.01	3,694	102	2.8%
106.03	4,117	40	1.0%
106.04	3,369	14	0.4%
107.01	3,918	202	5.2%
107.02	3,442	66	1.9%
108	2,233	33	1.5%
109.01	2,112	39	1.8%
109.02	3,259	4	0.1%
110	3,287	101	3.1%
111.02	3,928	46	1.2%
111.03	2,697	223	8.3%
111.04	3,037	86	2.8%
112.02	3,862	89	2.3%
112.03	5,214	224	4.3%
112.04	1,856	374	20.2%
113.01	3,633	110	3.0%
113.02	4,728	60	1.3%
114	5,024	32	0.6%
115	1,464	15	1.0%
116	1,606	19	1.2%
117.01	2,179	17	0.8%
117.02	6,820	450	6.6%
118	5,359	46	0.9%

Lugar na Sakop ng Census	Kabuoang Populasyon	Tinatantiyang Bilang ng Nagsasalita ng English nang Hindi Gaanong Mahusay	Porsiyento
119	4,779	130	2.7%
120	3,765	14	0.4%
121	2,450	15	0.6%
122	2,199	23	1.0%
123	5,528	317	5.7%
124.01	5,615	33	0.6%
124.02	6,143	52	0.8%
125	3,424	210	6.1%
126	3,799	52	1.4%
127.01	3,563	251	7.0%
127.02	2,672	91	3.4%
128.01	4,032	139	3.4%
128.02	3,484	154	4.4%
129.01	2,960	107	3.6%
129.02	7,079	197	2.8%
130.01	1,057	7	0.7%
130.02	2,731	83	3.0%
130.03	5,888	136	2.3%
131.01	6,414	77	1.2%
131.02	4,768	31	0.7%
132.01	6,985	42	0.6%
132.03	2,632	29	1.1%
132.04	4,373	46	1.1%
132.05	3,175	99	3.1%
133	3,204	17	0.5%
134.01	5,193	138	2.7%
135.01	1,561	43	2.8%
135.02	2,203	76	3.4%
135.03	5,554	0	0.0%
136	4,730	177	3.7%
137	2,968	134	4.5%
138	2,897	18	0.6%
139	5,323	25	0.5%
140.01	5,117	186	3.6%
140.02	6,042	180	3.0%
141	5,705	291	5.1%
142	3,447	27	0.8%
143	2,894	13	0.4%
144	4,113	71	1.7%
145	1,932	67	3.5%

Mapa 1. Populasyong LEP sa PTBA ayon sa Lugar na Sakop ng Census



Pinagmulan Pagtatantiya ng ACS sa Loob ng 5 Taon noong 2017-2022

Kinolekta ang datos sa antas ng county upang tukuyin ang mga wikang ginagamit sa mga populasyong LEP. Ibinigay ang datos ng ACS sa antas ng county sa U.S. Census Bureau (Kawanihan ng Census ng U.S.) Table C16001: Language Spoken at Home for the Population 5 years and Over as a 5-year estimate, 2017-2021 (Wikang Ginagamit sa Bahay para sa Populasyon sa loob ng 5 Taon at Higit pa) bilang pagtatantiya sa loob ng 5 taon, 2017-2021. Tinutukoy sa Talahanayan 5 ang mga wikang ginagamit ng mga populasyong LEP sa loob ng Spokane County. Sa kabuoan, 2.6% ng populasyon ng Spokane County ang nagsasalita ng wika bukod sa English sa Bahay habang nagsasalita pa rin ng English nang hindi gaanong "mahusay".

Talahanayan 5. Wikang Ginagamit sa Bahay ayon sa Kakayahang Magsalita ng English

Wika	Pagtatantiya	% Populasyon ng County	Nagsasalita ng English nang "mahusay"	Nagsasalita ng English nang hindi gaanong "mahusay"	\$ ng Kabuoang Populasyon na Nagsasalita ng Wika nang hindi gaanong "mahusay"	\$ ng Populasyon ng Tagapagsalita ng Wika na Nagsasalita ng English nang hindi gaanong "mahusay"
Kabuoan:	500,322					
Nagsasalita lang ng English	463,525	92.6%				
Spanish	12,164	2.4%	8,896	3,268	0.7%	26.9%
Russian, Polish, o iba pang wikang Slavic	6,599	1.3%	3,939	2,660	0.5%	40.3%
Iba pang wikang Asian at Pacific Island	3,863	0.8%	2,598	1,265	0.3%	32.7%
Iba pang wikang Indo-European	3,409	0.7%	2,125	1,284	0.3%	37.7%
Arabic	1,895	0.4%	1,010	885	0.2%	46.7%
Vietnamese	1,760	0.4%	610	1,150	0.2%	65.3%
German o iba pang wikang	1,614	0.3%	1,416	198	0.0%	12.3%

West Germanic						
Iba pa at mga ditukoy na wika	1,527	0.3%	1,041	486	0.1%	31.8%
Tagalog (kabilang na ang Filipino)	1,218	0.2%	808	410	0.1%	33.7%
Chinese (kabilang ang Mandarin, Cantonese)	1,006	0.2%	488	518	0.1%	51.5%
French, Haitian, o Cajun	981	0.2%	894	87	0.0%	8.9%
Korean	761	0.2%	522	239	0.0%	31.4%

Pinagmulan: U.S. Census Bureau 2017-2021 American Community Survey 5-Year Estimates Language Spoken at Home (Wikang Ginagamit sa Bahay ayon sa Pagtatantiya sa Loob ng 5 Taon sa Survey sa Komunidad ng Amerika noong 2017-2021 ng Kawanihan ng Census ng U.S.)

Input mula sa mga Organisasyon sa Komunidad

Batay sa mga sagot sa survey, ang mga pinakakaraniwang wikang napakinggan ng mga organisasyon sa komunidad ay Spanish, at Russian, na sinusundan ng Marshallese, Ukrainian, Farsi, Arabic, Vietnamese, at Swahili.

Salik 2: Ang Dalas ng Pakikipag-ugnayan ng mga Indibidwal na LEP sa isang Programa, Aktibidad, o Serbisyo ng STA

Pananaw tungkol sa Census

Ang pagtatantiya sa loob ng 5 taon ng ACS noong 2021 ay kinabibilangan ng datos tungkol sa pangunahing paraan ng pag-commute sa trabaho sa mga populasyong LEP at hindi LEP. Ipinakikita sa datos na ito na para sa lugar ng serbisyo, 2.5% (6,179 mula sa 242,600) ng mga manggagawa sa kabuoan na lampas sa edad na 16 ay LEP. Ang mga manggagawang LEP na edad 16 pataas na pangunahing nagko-commute sa trabaho gamit ang transit ay kumakatawan sa .1% (292 mula sa 242,600) ng mga commuter na edad 16 pataas sa kabuoan. Sa lahat ng pag-commute ng LEP sa lugar ng serbisyo, 4.7% lang (292 mula sa 5,330) ang gumagamit ng pampublikong transit para sa pag-commute sa trabaho. Ipinakikita sa Talahanayan 6 sa ibaba ang mga porsiyento ng mga sumasakay na LEP para sa bawat uri ng pag-commute.

Talahanayan 1. Mga Paraan ng Transportasyon Papunta sa Trabaho at Kakahayang Magsalita ng English

Paglalarawan	PTBA	Pagtatantiya sa LEP sa loob ng PTBA
	Pagtatantiya	# Tao
Mga manggagawang 16 na taon pataas	242,600	6,179
Kotse, trak, o van – nagmamanehong mag-isa	179,798	4,009
Kotse, trak, o van – may ibang kasabay	21,853	1,300
Pamublikong transportasyon (hindi kasali ang taxicab)	5,330	292
Naglakad	6,583	119
Taxicab, motorsiklo, bisikleta, o iba pang paraan	3,441	142
Nagtrabaho sa bahay	25,595	317

Pinagmulan: U.S. Census Bureau, 2021 American Community Survey 5-Year Estimates. Table B08113: Means of Transportation to Work by Language Spoken at Home and Ability to Speak English. (Kawanihan ng Census ng U.S., Pagtatantiya sa Loob ng 5 Taon ayon sa Survey sa Komunidad ng Amerika noong 2021. Talahanayan B08113: Mga Paraan ng Transportasyon Papunta sa Trabaho ayon sa Wikang Ginagamit sa Bahay at Kakahayang Magsalita ng English.)

Input mula sa mga Organisasyon sa Komunidad

- 74% ng mga sumagot sa survey ang nagsabing ang mga kliyenteng may limitadong kaalaman sa English na pinaglingkuran nila ay umaasa sa transit para sa kanilang mga pangangailangan sa transportasyon.
- Ang mga lokasyon kung saan pinakamadalas na bumiyahang papunta at paalis ang mga kliyenteng LEP ay sa Downtown Spokane, Northeast Spokane, at Northwest Spokane.

Mga Hiling para sa Pagsasalin

Maraming natanggap na hiling para sa pagsasalin sa panahon ng pagtatasa noong 2020-2022. Noong 2020, nagkaroon ng 25 hiling para sa mga serbisyo ng pagsasalin, may 13 hiling noong 2021, at may 88 hiling noong 2022. Marami sa mga hiling na ito ay mula sa Customer Service at Security, na matatagpuan sa kabayanan ng STA Plaza. Tinutukoy sa Talahanayan 7 sa ibaba ang tulong sa mga wika na hiniling kada taon.

Talahanayan 7. Mga Serbisyo ng Pagsasalin na Hiniling ayon sa Taon at Wika

Wika	2020	2021	2022	% Wikang Hiniling
Spanish	1	2	81	67%
Russian	20	7	6	26%
Amharic	3			2.4%
Ukrainian	1			0.8%
Arabic		1		0.8%
Bosnian		1		0.8%
Burmese		1		0.8%
Mandarin		1		0.8%
Vietnamese			1	0.8%
MGA KABUOAN	25	13	88	

Salik 3: Ang Katangian at Kahalagahan ng Programa, Aktibidad, o Serbisyo na Ibinibigay ng STA sa Komunidad ng LEP

Paglalarawan ng mga Serbisyo

Bilang panrehiyong ahensiya ng pampublikong transportasyon, nagbibigay ang STA ng mahahalagang koneksiyon sa pagitan ng mga residente at employer, institusyong pang-edukasyon, sentrong pagamutan, pamilihan, sentro para sa iba't ibang paraan ng transportasyon gaya ng Spokane International Airport, at Fairchild Air Force Base. Naglilingkod ang STA sa Downtown Spokane, Spokane Valley, at lima pang ibang lungsod sa loob ng PTBA, at pinatatakbo ito sa loob ng isang lugar na sumasaklaw sa tinatayang 248 milyang parisukat (642 kilometrong parisukat) at 467,839 residente, o 84.9% ng populasyon ng county (batay sa pagtatantiya sa populasyon ng 2022 PTBA ng Office of Financial Management (Tanggapang Nangangasiwa sa Pananalapi) ng Estado ng Washington at pagtatantiya sa populasyon ng country noong Abril 2022).

Bukod pa sa mga serbisyo sa pirming ruta, nagbibigay rin ang STA ng mga serbisyo ng Paratransit at Vanpool alinsunod sa Americans with Disabilities Act (ADA, Batas sa mga Amerikanong may mga Kapansanan). Ang Paratransit ay hatid-sundong serbisyong ibinibigay sa loob ng tinutukoy na lugar na serbisyo, sa mga oras ng operasyon sa pirming ruta, sa mga kalipikadong indibidwal na may kapansanang nakapigil sa kanila upang gamitin ang serbisyo ng bus sa pirming ruta. Pinabubuti ng serbisyo ng Vanpool (Pagsasabay-sabay sa Sasakyan) ang sistema ng pampublikong transportasyon ng STA sa pamamagitan ng pagtatalaga ng mga pampasaherong van sa mga grupong sabay-sabay na sumasakay sa isang van.

Salik 4: Ang mga Resource na Magagamit ng STA at Kabuoang Gastusin

Dahil sa hakbang na ito, nalalaman ng STA ang pangangailangan para sa tulong sa wika kompara sa kasalukuyan at inaasahan nitong mga resource na pera at tao. Makatutulong ang pagsusuring ito upang alamin kung sulit ang mga serbisyo ng wika na kasalukuyan nitong ibinibigay, at dapat din itong makatulong sa pagpapalano ng mga pamumuhunan sa hinaharap na makapagbibigay ng pinakakinakailangang tulong sa pinakamaraming bilang ng taong LEP na hindi lalampas sa mga limitasyon sa resource ng STA.

Mga Resource na Kasalukuyang Magagamit

- Puwedeng isalin ang website ng STA gamit ang Google Pagsasalin.
- Hindi bababa sa isang empleyado sa Customer Service ang mahusay sa wikang Spanish.
- Ang programa ng Mobility Training (Pagsasanay sa Paggalaw) ng STA ay puwedeng gumamit ng mga interpreter sa telepono kapag may tinuturuang isang taong LEP kung paano sumakay ng bus.
- Nakikipagkontrata ang STA sa Corporate Translation Services (CTS, Mga Serbisyo ng Pagsasalin na Pangkompanya) LanguageLink upang magbigay ng serbisyo ng

interpretasyon sa telepono. Ginagamit ang mga serbisyong ito ng Paratransit Reservations, Security, Customer Service, at Ombudsman.

- Nakikipagkontrata ang STA sa NWI Global upang magbigay ng mga nakasulat na serbisyo ng pagsasalin kapag hiniling ito ng isang indibidwal. Ginagamit din ang mga serbisyong ito kapag nagsasagawa ang STA ng naka-target at nakasulat na outreach.
- Nagbibigay ang Ombudsman ng pagsasanay sa mga operator sa pirming ruta at Paratransit, security, at mga kinatawan sa customer service kung paano tulungan ang mga taong LEP na nangangailangan ng tulong sa wika.

Gastusin

- May ilang lokal na organisasyong naglilingkod sa mga populasyong LEP sa maraming iba't ibang paraan kabilang na ang pagsasalin, pagtuturo ng ESL, networking, pagsasanay sa trabaho, pabahay at iba pang pangunahing serbisyo.
- Ang gastusin para sa mga pagsasalin sa telepono mula sa CTS LanguageLink sa panahon noong 2020-2022 ay \$550.15.

Pagpapasya tungkol sa Tulong na Kailangan ng LEP

Sa loob ng lugar ng serbisyo ng STA, kinakatawan ng mga taong LEP ang 2.5% ng kabuoang populasyon. Sa populasyong LEP, 4.7% ang pangunahing nagko-commute gamit ang transit. Batay sa mga napag-alamang ito, nahinuha ng STA na ang malawakang outreach sa mga populasyong LEP ay nagbibigay ng kakaunting resulta. Kaunti lang ang mga taong LEP sa loob ng lugar ng serbisyo ng STA, at maliit na bahagi lang sa kanila ang gumagamit ng pampublikong transit.

Plano para sa Pagtulong sa mga Populasyon at Indibidwal na LEP

Ginawa ang planong ito alinsunod sa pagpapasya tungkol sa tulong na kailangan ng LEP sa lugar ng serbisyo ng STA batay sa mga napag-alaman tungkol sa Pag-aanalisa may Apat na Salik. Nakalagay sa ibaba ang mga estratehiyang maaaring gamitin ng STA kapag tumutulong sa mga taong may limitadong kakayahan sa wikang English.

Mga naka-target na pag-abiso sa mga organisasyon ng LEP

Depende sa sakop ng proyekto at sa mga kasaling populasyon, maaaring gawin ng STA ang alinman sa sumusunod:

- Magpadala ng updated na impormasyon patungkol sa mga pagbabago sa pamasaha o sa malalaking pagbabago sa serbisyo sa mga organisasyon sa komunidad (tulad ng tinutukoy sa listahan ng pamamahagi) na naglilingkod sa mga populasyong LEP.
- I-update ang listahan ng pamamahagi kung kailangan.
- Magpadala ng mga survey sa mga organisasyon sa komunidad na nagtatanong tungkol sa demograpiko ng mga populasyong LEP na pinaglilingkuran nila at tungkol sa mga serbisyong ibinibigay nila.
- Makipagtulungan sa mga organisasyon sa komunidad upang mamahagi ng impormasyon ng STA sa mga kailangang wika.

Mga Hakbang para sa Tulong sa Wika

Ipapaskil ang abiso tungkol sa tulong sa wika sa Plaza at sa website ng STA pati na rin sa lahat ng panserbisyo at kumikitang sasakyan ng STA. Ibibigay ang abiso tungkol sa serbisyo ng pagsasalin sa Spanish, Russian, at Vietnamese, ang tatlong wikang tinutukoy bilang “Safe Harbor” (Ligtas na Kanlungan). Ganito ang halimbawa ng abiso tungkol sa tulong sa wika:

Kung kailangan ang impormasyon sa ibang wika, makipag-ugnayan sa (509) 325-6094.

Si necesita información en otro idioma, comuníquese al (509) 325-6094.

Для получения информации на другом языке звоните по тел. (509) 325-6094.

Nếu quý vị cần thông tin bằng một ngôn ngữ khác, xin vui lòng gọi số (509) 325-6094.

Pagsasaling-wika kung Hihilingin

Ibibigay ng STA Ombudsman ang mga plano, form, at iba pang dokumento ng STA sa mga wikang hihilingin ng isang indibidwal na LEP. Makikipagtulungan ang STA sa isang tagasalin kung kailangan ng tulong sa wika para sa pabigkas na komunikasyon.

Nakalagay sa ibaba ang kopya ng poster na “Point to your language (Ituro ang iyong wika)” na ginagamit ng customer service bilang pamamaraan sa pagtulong sa mga taong nangangailangan ng serbisyo ng pagsasalin (Figure 1).

Kapag alam na ang kailangang wika, makikipag-ugnayan ang customer service sa CTS LanguageLink para sa mga serbisyo ng pagsasalin.

Figure 1. Poster na "Point to your language"

TRUSTEDMULTILINGUALCOMMUNICATION

Point to your language

Amharic አማርኛ	Hebrew עברית	Portuguese Portugués
Arabic العربية	Hindi हिन्दी	Punjabi ਪੰਜਾਬੀ
Bosnian (Serbo-Croatian) Bosanski	Hmong Hmoob	Romanian Română
Burmese မြန်မာစာ	Italian italiano	Russian Русский
Cambodian ខ្មែរ	Japanese 日本語	Somali Soomaali
Cantonese 廣東話	Karen ကရင်	Spanish Español
Haitian Creole Kreyól Ayisyen	Kirundi Ikirundi	Swahili Kiswahili
Farsi فارسی	Korean 한국어	Tagalog Tagalog
French Français	Laotian ພາສາລາວ	Thai ภาษาไทย
French-Canadian français canadien	Mandarin 國語	Tigrinya ትግርኛ
German Deutsch	Nepali नेपाली	Urdu اردو
Turkish Türkçe	Polish Polski	Vietnamese Tiếng Việt

Over 240 languages 24|7|365

twitter.com/CTSlanguagelink

facebook.com/ctslanguagelink

Find us online: [ctslanguagelink](https://ctslanguagelink.com)

Telephone: 1.800.208.2620

We speak your customer's language

Pagsasalin ng Website

May nakahandang software ng Google Pagsasalin sa website ng STA upang tulungan ang mga populasyon ng LEP kapag nagna-navigate sila online. Kasama sa software na ito ang mga serbisyo ng pagsasalin para sa bawat isa sa mga Wikang Safe Harbor na nakalista sa plano.

Pagsasanay sa mga Kawani

Ipinamamahagi ang Plano para sa LEP sa lahat ng empleyado sa customer service ng STA. Magiging bahagi ang impormasyong ito ng proseso ng oryentasyon ng mga kawani ng STA para sa lahat ng bagong empleyado sa customer service. Kasama sa mga paksa ng pagsasanay ang:

- Patakaran at mga pamamaraan sa LEP ayon sa Title VI ng STA.
- Tulong sa wika na iniaalok ng STA.
- Mga pamamaraan sa pag-access ng interpreter.

Ang mga Operator ng Transit ay binibigyan ng pagsasanay sa pamamaraan ng STA sa pagtulugan sa mga populasyong LEP. Kasama sa pagsasanay ang sumusunod:

- Maging magalang.
- Gumamit ng maiikling simpleng pangungusap na mas madali para sa mga taong nakikipag-usap sa iyo.
- Makipag-usap gamit ang paisa-isang salita na maaaring makatulong sa customer.
- Kung nakikipag-usap ang operator sa isang interpreter, idirekta ang pakikipag-usap sa customer, hindi sa interpreter.
- Huwag magpanggap na nauunawaan mo kung nahihirapan kang unawain ang estilo ng pakikipag-usap ng isang customer. Sa halip, hilingin sa kaniya na ulitin nang dahan-dahan ang impormasyon dahil maaaring mahalaga ito.
- Subukang gumamit ng mga visual, ipasulat ito sa kaniya o ipaturo sa isang mapa. Maging malikhain. Subukang mag-charade.
- Para sa tulong sa wika, sumangguni sa “Road Rules (Mga Panuntunan sa Daan)” na nakapaskil sa bawat coach na matatagpuan sa likod ng upuan ng Tagapagmaneho. I-refer ang mga tao sa Ombudsman ng STA sa (509) 325-6094 kung kailangan.
- Kung kailangan ng karagdagang tulong, makipag-ugnayan sa Dispatch, o kung nasa Plaza, idirekta sila sa Customer Service o Security para sa tulong sa pagsasalin.

Pagsubaybay at Pag-update sa Plano para sa LEP

Idinisenyo ang planong ito upang maiangkop at madaling ma-update. Sa pinakamababang kailangan, susundin ng STA ang iskedyul sa pag-update sa programa ng Title VI sa plano para sa LEP.

Sa bawat update, dapat pag-aralan ang lahat ng bahagi ng plano gaya ng:

- Ilang taong LEP ang nakaugnayan?
- Natugunan ba ang kanilang mga pangangailangan?
- Ano ang kasalukuyang populasyon ng LEP sa lugar ng serbisyo?
- Nagkaroon ba ng pagbabago sa mga uri ng wikang nangangailangan ng mga serbisyo ng pagsasalin?
- Kailangan pa rin ba ng tuloy-tuloy na tulong sa wika para sa mga programa ng STA na natukoy dati? May iba pa bang programang dapat isama?

- Nagbago ba ang mga magagamit na resource ng STA, gaya ng teknolohiya, kawanihan, at gastusin?
- Natupad ba ng STA ang mga layunin ng plano para sa LEP?
- May natanggap bang kahit anong reklamo?

Paglalaan ng Safe Harbor

Ayon sa Paglalaan ng Safe Harbor ng Department of Justice (DOJ, Kagawaran ng Katarungan) ng US, na pinagtibay ng Department of Transportation (DOT) ng US, kung ang isang recipient ng mga pederal na pondo ay magbibigay ng nakasulat na pagsasalin ng mahahalagang dokumento para sa bawat grupo ng wika ng LEP na bumubuo sa limang porsiyento (5%) o 1,000 tao ng kabuoang populasyong pinaglilingkuran ng ahensiya, ang nasabing aksiyon ay ituturing na matibay na ebidensiya ng pagsunod sa mga obligasyon para sa nakasulat na pagsasalin ng recipient. Ayon sa pagtatantiya sa loob ng 5 taon ng ACS noong 2021, kalipikado ang Spanish, Russian, Arabic, Vietnamese, Tagalog, at Chinese bilang mga wikang “Safe Harbor” sa Spokane County. Ituturing ng STA ang mga ito bilang mga wikang “Safe Harbor” sa Public Transportation Benefit Area (PTBA) ng Spokane.

Pagpapalaganap sa Plano para sa LEP ng STA

Ipo-post ng STA ang plano para sa LEP sa website nito bilang bahagi ng kabuoang Programa ng Title VI ng STA, na makikita rito: <https://www.spokanetransit.com/projects/title-vi-non-discrimination-policy-and-plan/>

Maaaring makakuha ang isang taong LEP ng kopya ng plano kung hihilingin niya ito. Ang anumang tanong o komento hinggil sa planong ito ay dapat idirekta sa:

Community Ombudsman and Accessibility Officer
 1230 W. Boone Avenue
 Spokane, WA 99201
 (509) 325-6094
 TTY Relay 711
ombudsman@spokanetransit.com