

PEMHS TRANSIT AGENCY

Personal Enrichment through Mental Health Service

d/b/a ELEOS

TITLE VI PLAN ADOPTED: 2022

Revised: 2025

Title VI/Nondiscrimination Policy Statement and Management Commitment to Title VI Plan

49 CFR Part 21.7(a): Every application for Federal financial assistance to which this part applies shall contain, or be accompanied by, an assurance that the program will be conducted or the facility operated in compliance with all requirements imposed or pursuant to [49 CFR Part 21].

Personal Enrichment Through Mental Health Services, Inc. (PEMHS) d/b/a Eleos assures the Florida Department of Transportation that no person shall on the basis of race, color, national origin, age, disability, family or religious status, as provided by Title VI of the Civil Rights Act of 1964, the Civil Rights Restoration Act of 1987 and the Florida Civil Rights Act of 1992 be excluded from participation in, be denied the benefits of, or be otherwise subjected to discrimination or retaliation under any program or activity undertaken by the agency.

PEMHS further agrees to the following responsibilities with respect to its programs and activities:

1. Designate a Title VI Liaison that has a responsible position within the organization and access to the recipient's Chief Executive Officer or authorized representative.
2. Issue a policy statement signed by the Executive Director or authorized representative, which expresses its commitment to the nondiscrimination provisions of Title VI. The policy statement shall be circulated throughout the Recipient's organization and to the general public. Such information shall be published where appropriate in language other than English.
3. Insert the clauses of Section 4.5 of this plan into every contract subject to the Acts and the Regulations.
4. Develop a complaint process and attempt to resolve complaints of discrimination against PEMHS d/b/a Eleos.
5. Participate in training offered on the Title VI and other nondiscrimination requirements.
6. If reviewed by FDOT or any other state or federal regulatory agency, take affirmative actions to correct any deficiencies found within a reasonable time period, not to exceed ninety (90) days.
7. Have a process to collect racial and ethnic data on persons impacted by the agency's programs.
8. Submit the information required by FTA Circular 4702.1B to the primary recipients (refer to Appendix A of this plan)

THIS ASSURANCE is given in consideration of and for the purpose of obtaining any and all federal funds, grants, loans, contracts, properties, discounts or other federal financial assistance under all programs and activities and is binding. The person whose signature appears below is authorized to sign this assurance on behalf of the agency.

Maxine Booker CEO

President/CEO

Maxine Booker
President/CEO

Title VI Plan Concurrence and Adoption

Your Agency will submit the Title VI Plan to FDOT for concurrence every three (3) years or any time a major change in the Plan occurs.

This Plan was approved and adopted by PEMHS's Board of Directors during a meeting held on has not been completed. A copy of the meeting minutes is included in **Appendix A** of this Plan. **This has not been completed at this time.**

1.0 Title VI Notice to the Public

1.1 Notice to Public

Recipients must notify the public of its rights under Title VI and include the notice and where it is posted in the Title VI Plan. The notice must include:

- A statement that the agency operates programs without regard to race, color and national origin
- A description of the procedures members of the public should follow to request additional information on the grantee's nondiscrimination obligations
- A description of the procedure members of the public should follow to file a discrimination complaint against the grantee

A sample of the notice is included in the **Appendix B** of this Plan. The sample notice should be translated into other languages, as necessary.

1.2 Notice Posting Locations

The Notice to Public will be posted at many locations to apprise the public of ELEOS'S obligations under Title VI and to inform them of the protections afforded them under Title VI. At a minimum, the notice will be posted in public areas of Eleos's office(s) including the reception desk and meeting rooms, and on the Eleos's website at eleoswellness.org. Additionally, Eleos may also post the notice on transit vehicles.

If your agency does not have a website, contact Mr. Dave Newell, District 7 – Tampa Florida
Dave.Newell@dot.state.fl.us
813/975-6195

A sample version of this notice is included in **Appendix B** of this Plan along with any translated versions of the notice, as necessary. The public notice must be provided in any other language which meets the Safe Harbor threshold (See Appendix E).

2.0 Title VI Procedures and Compliance

2.1 Complaint Procedure

Any person who believes he or she has been discriminated against on the basis of race, color or national origin by ELEOS may file a Title VI complaint by completing and submitting the agency's Title VI Complaint Form (see **Appendix C**). ELEOS investigates complaints received no more than 180 days after the alleged incident. ELEOS will process complaints that are complete.

Once the complaint is received, ELEOS will review it to determine if our office has jurisdiction. The complainant will receive an acknowledgement letter informing him/her whether the complaint will be investigated by our office.

ELEOS has ninety (90) days to investigate the complaint. If more information is needed to resolve the case, ELEOS may contact the complainant. The complainant has ten (10) business days from the date of the letter to send requested information to the investigator assigned to the case. If the investigator is not contacted by the complainant or does not receive the additional information within ten (10) business days, ELEOS can administratively close the case. A case can also be administratively closed if the complainant no longer wishes to pursue their case.

After the investigator reviews the complaint, she/he will issue one of two letters to the complainant: a closure letter or a letter of finding (LOF). A closure letter summarizes the allegations and states that there was not a Title VI violation and that the case will be closed. A LOF summarizes the allegations and the interviews regarding the alleged incident, and explains whether any disciplinary action, additional training of the staff member or other action will occur. If the complainant wishes to appeal the decision, she/he has seven (7) days to do so from the time he/she receives the closure letter or the LOF.

The complaint procedure will be made available to the public on ELEOS's website, eleoswellness.org.

2.2 Complaint Form

A copy of the complaint form in English and Spanish is provided in the **Appendix C** and on ELEOS's website (eleoswellness.org). The complaint form must be provided in any languages spoken by the LEP population which meet the Safe Harbor threshold (See **Appendix C**).

3.0 Title VI Investigations, Complaints, and Lawsuits

In accordance with 49 CFR 21.9(b), Eleos must record and report any investigations, complaints, or lawsuits involving allegations of discrimination. The records of these events shall include the date the investigation, lawsuit, or complaint was filed; a summary of the allegations; the status of the investigation, lawsuit, or complaint; and actions taken by ELEOS in response; and final findings related to the investigation, lawsuit, or complaint. The records for the previous three (3) years shall be included in the Title VI Plan when it is submitted to [FDOT].

ELEOS has had no investigations, complaints, or lawsuits involving allegations of discrimination on the basis of race, color, or national origin over the past three (3) years. A summary of these incidents is recorded in Table 1.

Table 1: Summary of Investigations, Lawsuits, and Complaints

	Date (Month, Day, Year)	Summary (include basis of complaint: race, color, or national origin)	Status	Action(s) Taken
Investigations				
1.				
2.				
Lawsuits				
1.				
2.				
Complaints				
1.				
2.				

4.0 Public Participation Plan

The Public Participation Plan (PPP) for ELEOS, a not-for-profit agency, was developed to ensure that all members of the public, including minorities and Limited English Proficient (LEP) populations, are encouraged to participate in the decision making process for ELEOS. The PPP is included in **Appendix D** to this Title VI Plan.

Current Outreach Efforts

ELEOS is required to submit a summary of public outreach efforts made over the last three (3) years. The following is a list and short description of ELEOS'S recent, current, and planned outreach activities.

- ELEOS improved our website to be more appealing and user friendly encouraging the public to engage and provide reviews on ELEOS services as well as suggestions on ways to improve services.
- ELEOS also does outreach through social media platforms.
- ELEOS applies for grants that will help meet the needs of the population we serve.

- ELEOS staff have sponsored a number of community events giving away food, clothing and housewares. They also provide education and community resource information.

Consumer Satisfaction Surveys

Consumer Satisfaction Surveys provide a mechanism for consumers to comment on the programs and services of ELEOS in an anonymous fashion. These annual surveys cover all areas of ELEOS operations: programs, facilities, and staff behaviors. Results of these surveys are used by management to improve services, facilities, and staff as well as in future planning efforts.

Community Involvement

ELEOS staff involvement in Pinellas County social service network and community based meetings is an additional way that participation and feedback is achieved. ELEOS is a member of the Pinellas County System of Care. ELEOS staff are active in other community meetings such as the Children's Mental Health Initiative, The Wellness Connection and the Central Florida Behavioral Health Network and specific ad hoc committees in our community.

Current Outreach Efforts

The following is a list and short description of ELEOS, Inc.'s recent, current, and planned outreach activities. ▪

ELEOS IMPACT Team made frequent visits to homeless and high need individuals in need of mental health, substance use and physical health service referrals and connections

ELEOS Navigations services helped locate housing for community residents being evicted from their place of residence.

ELEOS Navigation staff provided diapers, clothing and other household needs to residents in need of supplies

ELEOS Navigation staff relocated to Neighborhood Community Centers to provide refer to resources that could provide various assistance to individuals at risk of eviction.

ELEOS operates the Pinellas Integrated Care Team that the highest users of local emergency services, 911, are provided temporary case management and system navigation services to direct them to appropriate sources of care

5.0 Language Assistance Plan

ELEOS operates a transit system within Pinellas County. The Language Assistance Plan (LAP) has been prepared to address ELEOS's responsibilities as they relate to the needs of individuals with Limited English Proficiency (LEP). Individuals, who have a limited ability to read, write, speak or understand English are LEP. In PEMHS service area there are 46,416 residents or 5.1% who describe themselves as not able

to communicate in English very well (Source: US Census). ELEOS is federally mandated (Executive Order 13166) to take responsible steps to ensure meaningful access to the benefits, services, information and other important portions of its programs and activities for individuals who are LEP. ELEOS has utilized the U.S. Department of Transportation (DOT) LEP Guidance Handbook and performed a four factor analysis to develop its LAP. The LAP is included in this Title VI Plan as **Appendix E**.

Transit Planning and Advisory Bodies

ELEOS does not have a transit-related committee or board; therefore, this requirement does not apply.

6.0 Title VI Equity Analysis

ELEOS has not recently constructed any facilities nor does it currently have any facilities in the planning stage. Therefore, PEMHS does not have any Title VI Equity Analysis reports to submit with this Plan. ELEOS will utilize the demographic maps included in Appendix I for future Title VI analysis.

7.0 Appendices

APPENDIX A	TITLE VI PLAN ADOPTION MEETING MINUTES
APPENDIX D	TITLE VI SAMPLE NOTICE TO PUBLIC
APPENDIX C	TITLE VI COMPLAINT FORM
APPENDIX D	PUBLIC PARTICIPATION PLAN
APPENDIX E	LANGUAGE ASSISTANCE PLAN
APPENDIX F	OPERATING AREA LANGUAGE DATA: PEMHS SERVICE AREA
APPENDIX G	DEMOGRAPHIC MAPS (COULD BE OPTIONAL)

Appendix A
Title VI Plan Adoption Meeting Minutes



MINUTES

Board of Directors Meeting
Personal Enrichment through Mental Health Services, Inc.
(PEMHS)
Wednesday, March 16, 2022, at 6:00 p.m. via Zoom

The Board of Directors' meeting of Personal Enrichment through Mental Health Services, Inc. (PEMHS) held on Wednesday, March 16, 2022, was called to order by Jerrilyn Evans, Board Vice-Chair, at 6:06 p.m.

PRESENT: Jerrilyn Evans (*Vice-Chair*), Lynn Stone (*Secretary & Treasurer*), Ron Knaus, Donna Welch, Maxine Booker (*CEO & President*), Jahenein Nagel (*Chief Nursing Officer*), Zofia Whiting (*CFO*), Laverne Feaster-Johnson, Lucile Casey, Tracy Johnson

ABSENT: Matthew Schwarz (*Chair*), Lee Scharrer, Matt Rosen

In the absence of the Board of Directors' quorum, Vice-Chair Evans informed the Board Members that during this session the Board will operate on the principles of the small Board.

I. Governance:

A. **FDOT Policy Approval**

PEMHS is receiving vehicles from the Florida Department of Transportation (FDOT) as a part of a grant. The grant is governed by the 53-10 FDOT Policy. PEMHS is required to follow the policies and guidelines established by the department; accident reporting, vehicle maintenance, and staff training are some of the examples. PEMHS needed to create a new policy by using the FDOT template. Title VI, which needs to be approved, is a part of the policy, related to the management and operations of the transportation department. The policy has already been approved by the FDOT for a period of three years. After a motion to approve, the Board of Directors unanimously approved the policy.

Submitted by:

Lynn Stone, Secretary

Appendix B
Title VI Sample Notice to Public

Notifying the Public of Rights Under Title VI

PEMHS d/b/a ELEOS

- ELEOS operates its programs and services without regard to race, color, and national origin in accordance with Title VI of the Civil Rights Act. Any person who believes she or he has been aggrieved by any unlawful discriminatory practice under Title VI may file a complaint with ELEOS.
- For more information on PEMHS's civil rights program, and the procedures to file a complaint, contact 727-362-4331, (TTY 727-362-4331); email salbert@pemhs.org or visit our administrative office at 11254 58th Street North Pinellas Park, FL 33782. For more information, visit pemhs.org
- If information is needed in another language, contact 727-545-4331.
- *Si necesita información en otro idioma, comuníquese con 727.362.4331.
- *Si w bezwen enfòmasyon nan yon lòt lang, kontakte 727.362.4331.

Appendix C
Title VI Complaint Form

ELEOS

Title VI Complaint Form

Section I:				
Name:				
Address:				
Telephone (Home):			Telephone (Work):	
Electronic Mail Address:				
Accessible Format Requirements?	Large Print		Audio Tape	
	TDD		Other	
Section II:				
Are you filing this complaint on your own behalf?			Yes*	No
*If you answered "yes" to this question, go to Section III.				
If not, please supply the name and relationship of the person for whom you are complaining:				
Please explain why you have filed for a third party: _____				
Please confirm that you have obtained the permission of the aggrieved party if you are filing on behalf of a third party.			Yes	No
Section III:				
I believe the discrimination I experienced was based on (check all that apply):				
<input type="checkbox"/> Race <input type="checkbox"/> Color <input type="checkbox"/> National Origin <input type="checkbox"/> Age <input type="checkbox"/> Disability <input type="checkbox"/> Family or Religious Status <input type="checkbox"/> Other_____				
Date of Alleged Discrimination (Month, Day, Year): _____				
Explain as clearly as possible what happened and why you believe you were discriminated against. Describe all persons who were involved. Include the name and contact information of the person(s) who discriminated against you (if known) as well as names and contact information of any witnesses. If more space is needed, please use the back of this form. _____ _____				
Section IV				
Have you previously filed a Title VI complaint with this agency?			Yes	No

Appendix D

Public Participation Plan (PPP)

The Public Participation Plan (PPP) is an open ended plan which should be tailored to the needs and capabilities of your agency. The following is a rough template for a possible PPP for a typical sub-recipient transit agency. The plan should be modified to match the public participation needs of your agency with capabilities of your agency. FTA Circular 4702.1B provides little concrete guidance to the contents of the PPP. The following are instructions from FTA Circular 4702.1B with regards to the PPP:

“Recipients have wide latitude to determine how, when, and how often specific public participation activities should take place, and which specific measures are most appropriate. Recipients should make these determinations based on a demographic analysis of the population(s) affected, the type of plan, program and/or service under consideration, and the resources available.”

“Some of those effective practices include:

- a. Scheduling meeting at times and locations that are convenient and accessible for minority and LEP communities.
- b. Employing different meeting sizes and formats.
- c. Coordinating with community and faith-based organizations, educational institutions, and other organizations to implement public engagement strategies that reach out specifically to members of affected minority and/or LEP communities.
- d. Considering radio, television, or newspaper ads on stations and in publications that serve LEP populations. Outreach to LEP populations could also include audio programming available on podcasts.
- e. Providing opportunities for public participation through means other than written communication, such as personal interviews or use of audio or video recording devices to capture oral communication. “

With these instructions in mind, please add or remove items from the template as you see fit. The majority of the plan is shown in **green text** to indicate the flexibility in the plan.

Introduction

The Public Participation Plan (PPP) for ELEOS was developed to ensure that all members of the public, including minorities and Limited English Proficient (LEP) populations, are encouraged to participate in the decision making process for ELEOS. Policy and service delivery decisions need to take into consideration community sentiment and public opinion based upon well-executed outreach efforts. The public outreach strategies described in the PPP are designed to provide the public with effective access to information about ELEOS services and to provide a variety of efficient and convenient methods for receiving and considering public comment prior to implementing changes to services. ELEOS also recognizes the importance of many types of stakeholders in the decision-making process, including other units of government, metropolitan area agencies, community based organizations, major employers, passengers and the general public, including low-income, minority, LEP, and other traditionally underserved communities.

Public Participation Goals

The main goal of the PPP is to offer meaningful opportunities for all interested segments of the public, including, but not limited to, low-income, minority and LEP groups, to comment, about ELEOS and its operations. The goals for this PPP include:

- **Inclusion and Diversity:** ELEOS will proactively reach out and engage low-income, minority, and LEP populations for the PEMHS service area so these groups will have an opportunity to participate.
- **Accessibility:** All legal requirements for accessibility will be met. Efforts will be made to enhance the accessibility of the public's participation – physically, geographically, temporally, linguistically and culturally.
- **Clarity and Relevance:** Issues will be framed in public meetings in such a way that the significance and potential effect of proposed decisions is understood by participants. Proposed adjustments to fares or services will be described in language that is clear and easy to understand.
- **Responsive:** ELEOS will strive to respond to and incorporate, when possible, appropriate public comments into transportation decisions.
- **Tailored:** Public participation methods will be tailored to match local and cultural preferences as much as possible.
- **Flexible:** The public participation process will accommodate participation in a variety of ways and will be adjusted over time as needed.

Public Participation Methods

The methods of public participation included in this PPP were developed based upon best practices in conjunction with the needs and capabilities of ELEOS. ELEOS intends to achieve meaningful public participation by a variety of methods with respect to service and any changes to service.

The public will be invited to provide feedback on the PEMHS website, eleoswellness.org, and all feedback on the site will be recorded and passed on to ELEOS management. The public will also be able to call the ELEOS office at 727-545-4331 during its hours of operation. Feedback collected over the phone will be recorded and passed on to ELEOS management. Formal customer surveys to measure performance, and listening sessions to solicit input, will be conducted periodically. The comments recorded as a part of these participation methods will be responded to as appropriate.

For community meetings and other important information, ELEOS will use a variety of means to make riders and citizens aware, including some or all of the following methods:

- In-vehicle advertisement
- Posters or flyers in transit center
- Posting information on website
- Press releases and briefings to media outlets
- Multilingual flyer distribution to community based organizations, particularly those that target LEP population

- Flyers and information distribution through various libraries and other civic locations that currently help distribute timetables and other information
- Communications to relevant elected officials
- Other methods required by local or state laws or agreements

All information and materials communicating proposed and actual service adjustments will be provided in English and any other language that meets the “safe harbor” criteria.

Appendix E

Language Assistance Plan (LAP)

I. Introduction

ELEOS operates a transit system providing service in Pinellas County to clients enrolled in a ELEOS program. The Language Assistance Plan (LAP) has been prepared to address ELEOS's responsibilities as they relate to the needs of individuals with Limited English Proficiency (LEP). Individuals, who have a limited ability to read, write, speak or understand English are LEP. In ELEOS service area there are 46,416 residents or 5.1% who describe themselves as not able to communicate in English "very well" (Source: US Census). ELEOS is federally mandated (Executive Order 13166) to take responsible steps to ensure meaningful access to the benefits, services, information and other important portions of its programs and activities for individuals who are LEP. ELEOS has utilized the U.S. Department of Transportation (USDOT) LEP Guidance Handbook and performed a four factor analysis to develop its LAP.

The U.S. Department of Transportation Handbook, titled "Implementing the Department of Transportation's Policy Guidance Concerning Recipients' Responsibilities to Limited English Proficient (LEP) Persons: A Handbook for Public Transportation Providers, (April 13, 2007), "(hereinafter "Handbook"), states that Title VI of the Civil Rights Act of 1964, 42 U.S.C. 2000d et seq., and its implementing regulations provide that no person in the United States shall, on the grounds of race, color, or national origin, be excluded from participation in, be denied the benefits of, or be otherwise subjected to discrimination under any program or activity that receives Federal financial assistance (Handbook, page 5). The Handbook further adds that Title VI prohibits conduct that has a disproportionate effect on LEP persons because such conduct constitutes national origin discrimination (Handbook, page 5).

Executive Order 13166 of August 16, 2000 states that recipients of Federal financial assistance must take reasonable steps to ensure meaningful access to their programs and activities by LEP persons (Handbook, page 6). Additionally, recipients should use the DOT LEP Guidance to determine how best to comply with statutory and regulatory obligations to provide meaningful access to the benefits, services, information and other important portions of their programs and activities for individuals who are LEP (Handbook, page 6). These provisions are included in FTA Circular 4702.1B in Paragraph 9 of Chapter III (pages III-6 to III-9).

For many LEP individuals, public transit is the principal transportation mode available. It is important for ELEOS be able to communicate effectively with all of its riders. When PEMHS is able to communicate effectively with all of its riders, the service provided is safer, more reliable, convenient, and accessible for all within its service area. ELEOS is committed to taking reasonable steps to ensure meaningful access for LEP individuals to this agency's services in accordance with Title VI.

This plan will demonstrate the efforts that ELEOS undertakes to make its service accessible to all persons without regard to their ability to communicate in English. The plan addresses how services will be provided through general guidelines and procedures including the following:

- Identification: Identifying LEP populations in service areas
- Notification: Providing notice to LEP individuals about their right to language services
- Interpretation: Offering timely interpretation to LEP individuals upon request
- Translation: Providing timely translation of important documents
- Staffing: Identifying ELEOS staff to assist LEP customers

- Training: Providing training on LAP to responsible employees.

II. Four Factor Analysis

The analysis provided in this report has been developed to identify LEP population that may use ELEOS services and identify needs for language assistance. This analysis is based on the “Four Factor Analysis” presented in the Implementing the Department of Transportation’s Policy Guidance Concerning Recipients’ Responsibilities to Limited English Proficient (LEP) Persons, dated April 13, 2007, which considers the following factors:

1. The number and proportion of LEP persons in the service area who may be served or are likely to encounter a ELEOS program, activity or service.
2. The frequency with which LEP persons come in contact with ELEOS programs, activities or services.
3. The nature and importance of programs, activities or services provided by ELEOS to the LEP population.
4. The resources available to ELEOS and overall costs to provide LEP assistance

a. Factor 1: The Number and Proportion of LEP Persons Serviced or Encountered in the Eligible Service Population

Of the 974,996 residents in the ELEOS service area 46,416 residents describe themselves as speaking English less than “very well”. People of Spanish descent are the primary LEP persons likely to utilize ELEOS services. For the ELEOS service area, the American Community Survey of the U.S. Census Bureau shows that among the area’s population 86% speak English “very well”. For groups who speak English “less than very well”, 6.9% speak Spanish and .076% speak Vietnamese.

Appendix F contains a table which lists the languages spoken at home by the ability to speak English for the population within the PEMHS service area.

b. Factor 2: The Frequency with which LEP Individuals Come into Contact with Your Programs, Activities, and Services

The Federal guidance for this factor recommends that agencies should assess the frequency with which they have contact with LEP individuals from different language groups. The more frequent the contact with a particular LEP language group, the more likely enhanced services will be needed.

ELEOSS has assessed the frequency with which LEP individuals come in contact with the transit system. The methods utilized for this assessment include analysis of Census data, examining phone inquiries, requests for translated documents, and staff survey. As discussed above, Census data indicates that possible prominent LEP groups Spanish speakers. Phone inquiries and staff survey feedback indicated that ELEOS dispatchers and drivers interact infrequently with LEP persons. The majority of these interactions have occurred with LEP

persons who mainly spoke Spanish and Vietnamese. Over the past 3 years, ELEOS has had 334 requests for translated documents.

c. Factor 3: The Nature and Importance of the Program, Activity, or Service Provided by the Recipient to People’s Lives

ELEOS does not provide public transportation, but provides transportation to people we serve in our crisis stabilization Units. 100% of the people served are disabled therefore, the service we provide is crucial. Of the 2,183 people served in a given year, approximately 5.5% of the population is LEP. Our transportation and LEP plan allows us to provide transportation to appropriate care, community services and residences for people who are both English proficient and have those who have limited English proficiency. Our staff ensure equal access by making accommodation in the event any barriers to services exist. An LEP’s inability to utilize ELEOS transportation effectively, may adversely affect their ability to get to a safe and appropriate disposition after care.

d. Factor 4: The Resources Available to the Recipient and Costs

ELEOS assessed its available resources that are currently being used, and those that could be used, to provide assistance to LEP populations. ese resources include the following: the use of qualified interpreters with proficiency in the consumer’s native language for all treatment services provided, the Language line, American Red Cross, V/TTD services, Gulfcoast Community Care and Catholic Charities. ELEOS provides a reasonable degree of services for LEP populations in its service area. Services for interpreter are provided at no cost.

III. Language Assistance Plan

In developing a Language Assistance Plan, FTA guidance recommends the analysis of the following five elements:

1. Identifying LEP individuals who need language assistance
2. Providing language assistance measures
3. Training staff
4. Providing notice to LEP persons
5. Monitoring and updating the plan

The five elements are addressed below.

a. Element 1: Identifying LEP Individuals Who Need Language Assistance

Federal guidance provides that there should be an assessment of the number or proportion of LEP individuals eligible to be serviced or encountered and the frequency of encounters pursuant to the first two factors in the four-factor analysis.

ELEOS has identified the number and proportion of LEP individuals within its service area using United States Census data (see Appendix H). As presented earlier, 86% of the service area population speaks English only. The largest non-English spoken language in the service area is Spanish (6.2%). Of those whose primary spoken language is Spanish, approximately 5.1% identify themselves as speaking less than “very well”. Those residents whose primary

language is not English or Spanish and who identify themselves as speaking English less than “very well” account for 0.746% of the service area population.

ELEOS may identify language assistance need for an LEP group by:

1. Examining records to see if requests for language assistance have been received in the past, either at meetings or over the phone, to determine whether language assistance might be needed at future events or meetings.
2. Having Census Bureau Language Identification Flashcards available at PEMHS Meetings. This will assist ELEOS in identifying language assistance needs for future events and meetings.
3. Having Census Bureau Language Identification Flashcards on all transit vehicles to assist operators in identifying specific language assistance needs of passengers. If such individuals are encountered, vehicle operators will be instructed to obtain contact information to give to PEMHS management to follow-up.

b.

Federal Guidance suggests that an effective LAP should include information about the ways in which language assistance will be provided. This refers to listing the different language services an agency provides and how staff can access this information.

For this task Federal Guidance recommends that transit agencies consider developing strategies that train staff as to how to effectively deal with LEP individuals when they either call agency centers or otherwise interact with the agency.

Modify the following list with the efforts your agency is willing and able to undertake with regards to language assistance measures.

ELEOS has undertaken the following actions to improve access to information and services for LEP individuals:

1. Provide translators with prior notification of need for treatment
2. Survey transit drivers and other front-line staff annually on their experience concerning any contacts with LEP persons during the previous year.
3. Provide Language Identification Flashcards onboard transit vehicles and in the ELEOS offices.
4. Include statements clarifying that being bilingual is preferred on van driver recruitment flyers and onboard recruitment posters.
5. When an interpreter is needed in person or on the telephone, staff will attempt to access language assistance services from a professional translation service or qualified community volunteers.

ELEOS will utilize the demographic map provided in **Appendix G** in order to better provide the above efforts to the LEP persons within the service area.

c. Element 3: Training Staff

Federal guidance states staff members of an agency should know their obligations to provide meaningful access to information and services for LEP persons and that all employees in public contact positions should be properly trained.

Suggestions for implementing Element 3 of the Language Assistance Plan, involve: (1) identifying agency staff likely to come into contact with LEP individuals; (2) identifying existing staff training opportunities; (3) providing regular re-training for staff dealing with LEP individual needs; and (4) designing and implementing LEP training for agency staff.

In the case of ELEOS, the most important staff training is for Customer Service Representatives and transit drivers. Several representatives are bilingual in English and we attempt to recruit staff proficient in other languages.

The following training will be provided to Customer Service Representative:

1. Information on Title VI Procedures and LEP responsibilities
2. Use of Language Identification Flashcards
3. Documentation of language assistance requests
4. How to handle a potential Title VI/LEP complaint

ci. Element 4: Providing Note to LEP Persons

ELEOS will make Title VI information available in English and Spanish on the Agency's website. Key documents are written in English and Spanish. Notices are also posted in ELEOS office lobby, on vans. Additionally, when staff prepares a document or schedules a meeting, for which the target audience is expected to include LEP individuals, then documents, meeting notices, flyers, and agendas will be printed in an alternative language based on the known LEP population.

cii. Element 5: Monitoring and Updating the Plan

The plan will be reviewed and updated on an ongoing basis. Updates will consider the following:

- The number of documented LEP person contacts encountered annually
- How the needs of LEP persons have been addressed
- Determination of the current LEP population in the service area
- Determination as to whether the need for translation services has changed
- Determine whether ELEOS's financial resources are sufficient to fund language assistance resources needed

ELEOS understands the value that its service plays in the lives of individuals who rely on this service, and the importance of any measures undertaken to make the use of system easier. ELEOS is open to suggestions from all sources, including customers, ELEOS staff, other transportation agencies with similar experiences with LEP communities, and the general public, regarding additional methods to improve their accessibility to LEP communities.

IV. Safe Harbor Provision

DOT has adopted the Department of Justice's Safe Harbor Provision, which outlines circumstances that can provide a "safe harbor" for recipients regarding translation of written materials for LEP population. The Safe Harbor Provision stipulates that, if a recipient provides written translation of vital documents for each eligible LEP language group that constitutes five percent (5%) or 1,000 persons, whichever is less, of the total population of persons eligible to be served or likely to be affected or encountered, then such action will be considered strong evidence of compliance with the recipient's written translation obligations. Translation of non-vital documents, if needed, can be provided orally. If there are fewer than 50 persons in a language group that reaches the five percent (5%) trigger, the recipient is not required to translate vital written materials but should provide written notice in the primary language of the LEP language group of the right to receive competent oral interpretation of those written materials, free of cost.

ELEOS service area does have LEP populations which qualify for the Safe Harbor Provision. As shown in Spanish, Indo European, Asian and Pacific Islander and other languages, speakers qualify for the Safe Harbor Provision as the number of person which speak English "less than very well" is counted as 5.1% and 46,416 persons.

ELEOS may determine, based on the Four Factor Analysis, that even though a language group meets the threshold specified by the Safe Harbor Provision, written translation may not be an effective means to provide language assistance measures.

Appendix F

Operating Area Language Data:

PEMHS Service Area

Population Group	Pop.	%age of Total Pop.
Speak English only	780,653	86%
Language other than English spoken at home	126,579	14%
Speak English less than "very well"	46,416	5.1%
Spanish		
Persons who speak Spanish at home	58,647	6.5%
Speak English less than "very well"*	22,383	2.5%
Indo-European		
Persons who speak European languages at home	42,068	4.6%
Speak English less than "very well"*	12,891	1.4%
Asian and Pacific Islander languages		
Persons who speak Asian and Pacific Islander languages at home	20,812	2.3%
Speak English less than "very well"*	9,740	1.1%
Other Languages		
Persons who speak other languages at home	5,052	0.6%
Speak English less than "very well"	1,402	0.2%

Source: US Census Bureau 2013-2017 American Community Survey

Appendix G

Demographic Maps



AGENCIA DE TRÁNSITO PEMHS

Servicio de Enriquecimiento Personal a través de la Salud

Mental d/b/a ELEOS

PLAN DEL TÍTULO VI ADOPTADO: 2022

Revisado: 2025

Título VI/Declaración de Política de No Discriminación y Compromiso de la Administración

Plan del Título VI

49 CFR Parte 21.7(a): Toda solicitud de asistencia financiera federal a la que se aplique esta parte deberá contener, o ir acompañada de, una garantía de que el programa se llevará a cabo o la instalación se operará de conformidad con todos los requisitos impuestos o de conformidad con [49

Enriquecimiento Personal a través de Servicios de Salud Mental, Inc. (PEMHS) d/b/a Eleos asegura al Departamento de Transporte de la Florida que ninguna persona por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, estado familiar o religioso, según lo dispuesto por el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Restauración de los Derechos Civiles de 1987 y la Ley de Derechos Civiles de la Florida de 1992 será excluida de la participación en, Ser negado los beneficios de, o ser objeto de discriminación o represalias bajo cualquier programa o actividad emprendida por la Agencia.

Además, PEMHS acepta las siguientes responsabilidades con respecto a sus programas y actividades:

1. Designar a un Enlace del Título VI que tenga un puesto de responsabilidad dentro de la organización y acceso al Director Ejecutivo o representante autorizado del destinatario.
2. Emitir una declaración de política firmada por el Director Ejecutivo o representante autorizado, que exprese su compromiso con las disposiciones de no discriminación del Título VI. La declaración de política se distribuirá en toda la organización del Destinatario y al público en general. Dicha información se publicará, en su caso, en un idioma distinto del inglés.
3. Insertar las cláusulas de la Sección 4.5 de este plan en todos los contratos sujetos a las Leyes y los Reglamentos.
4. Desarrollar un proceso de quejas e intentar resolver quejas de discriminación contra PEMHS d/b/a Eleos.
5. Participar en la capacitación ofrecida sobre el Título VI y otros requisitos de no discriminación.
6. Si es revisado por el FDOT o cualquier otra agencia reguladora estatal o federal, tome medidas afirmativas para corregir cualquier deficiencia encontrada dentro de un período de tiempo razonable, que no exceda los noventa (90) días.
7. Tener un proceso para recopilar datos raciales y étnicos sobre las personas afectadas por los programas de la agencia.
8. Presentar la información requerida por la Circular 4702.1B de la FTA a los destinatarios principales (consulte el Apéndice A de este plan)

ESTA GARANTÍA se da en consideración y con el propósito de obtener todos y cada uno de los fondos federales,

subvenciones, préstamos, contratos, propiedades, descuentos u otra asistencia financiera federal en virtud de todos los programas y actividades y es vinculante. La persona cuya firma aparece a continuación está autorizada a firmar esta garantía en nombre de la agencia.

Marie Booker CEO

Aprobación y Concurrencia del Plan del Título VI

Su Agencia presentará el Plan del Título VI al FDOT para su aprobación cada tres (3) años o cada vez que ocurra un cambio importante en el Plan.

Este Plan fue aprobado y aprobado por el Consejo de Administración de PEMHS en una reunión celebrada el año 2000. En el Apéndice A de este Plan se incluye una copia del acta de la reunión . **Esto no se ha completado en este momento.**

1.0 Título VI Aviso al Público

1.1 Aviso al público

Los beneficiarios deben notificar al público de sus derechos bajo el Título VI e incluir el aviso y dónde se publica en el Plan del Título VI. El aviso debe incluir:

- Una declaración de que la agencia opera programas sin distinción de raza, color y origen nacional
- Una descripción de los procedimientos que los miembros del público deben seguir para solicitar información adicional sobre las obligaciones de no discriminación del concesionario
- Una descripción del procedimiento que los miembros del público deben seguir para presentar una queja por discriminación contra el concesionario

En el Apéndice B de este Plan **se incluye una muestra del aviso**. El modelo de aviso debe traducirse a otros idiomas, según sea necesario.

1.2 Ubicaciones de publicación de avisos

El Aviso al Público se publicará en muchos lugares para informar al público de las obligaciones de ELEOS en virtud del Título VI y para informarles de las protecciones que se les otorgan en virtud del Título VI. Como mínimo, el aviso se publicará en las áreas públicas de las oficinas de Eleos, incluido el mostrador de recepción y las salas de reuniones, y en el sitio web de Eleos en eleoswellness.org. Además, Eleos también puede publicar el aviso en los vehículos de transporte.

Si su agencia no tiene un sitio web, comuníquese con el Sr. Dave Newell, Distrito 7 – Tampa Florida
Dave.Newell@dot.state.fl.us
813/975-6195

En el Apéndice B de **este Plan se incluye una versión de muestra de este aviso** junto con cualquier versión traducida del aviso, según sea necesario. El aviso público debe proporcionarse en cualquier otro idioma que cumpla con el umbral de puerto seguro (consulte el Apéndice E).

2.0 Título VI Procedimientos y Cumplimiento

2.1 Procedimiento de queja

Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por motivos de raza, color u origen nacional por ELEOS puede presentar una queja del Título VI completando y enviando el Formulario de Queja del Título VI de la agencia (consulte el **Apéndice C**). ELEOS investiga las quejas recibidas no más de 180 días después del presunto incidente. ELEOS tramitará las reclamaciones que estén completas.

Una vez que se reciba la queja, ELEOS la revisará para determinar si nuestra oficina tiene jurisdicción. El denunciante recibirá una carta de acuse de recibo en la que se le informará si la queja será investigada por nuestra oficina.

ELEOS tiene noventa (90) días para investigar la queja. Si se necesita más información para resolver el caso, ELEOS puede ponerse en contacto con el denunciante. El denunciante tiene diez (10) días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el denunciante no se pone en contacto con el investigador o no recibe la información adicional en un plazo de diez (10) días hábiles, ELEOS puede cerrar administrativamente el caso. Un caso también puede cerrarse administrativamente si el demandante ya no desea continuar con su caso.

Después de que el investigador revise la queja, emitirá una de dos cartas al denunciante: una carta de cierre o una carta de determinación (LOF). Una carta de cierre resume las acusaciones y afirma que no hubo una violación del Título VI y que el caso se cerrará. Un LOF resume las acusaciones y las entrevistas con respecto al presunto incidente, y explica si se tomará alguna medida disciplinaria, capacitación adicional del miembro del personal u otra acción. Si el demandante desea apelar la decisión, tiene siete (7) días para hacerlo desde el momento en que recibe la carta de cierre o la LOF.

El procedimiento de reclamación se pondrá a disposición del público en el sitio web de ELEOS, eleoswellness.org.

2.2 Formulario de reclamación

Se proporciona una copia del formulario de queja en inglés y español en el **Apéndice C** y en el sitio web de ELEOS (eleoswellness.org). El formulario de queja debe proporcionarse en cualquier idioma hablado por la población LEP que cumpla con el umbral de puerto seguro (consulte el Apéndice C).

3.0 Investigaciones, quejas y demandas del Título VI

De acuerdo con 49 CFR 21.9(b), Eleos debe registrar e informar cualquier investigación, queja o demanda que involucre acusaciones de discriminación. Los registros de estos eventos incluirán la fecha en que se

presentó la investigación, demanda o queja; un resumen de las acusaciones; el estado de la investigación, demanda o queja; y las medidas adoptadas por ELEOS en respuesta; y los hallazgos finales relacionados con la investigación, demanda o queja. Los registros de los tres (3) años anteriores se incluirán en el Plan del Título VI cuando se presente al [FDOT].

ELEOS no ha tenido investigaciones, quejas o demandas que involucren acusaciones de discriminación por motivos de raza, color u origen nacional durante los últimos tres (3) años. En la Tabla 1 se registra un resumen de estos incidentes.

Tabla 1: Resumen de Investigaciones, Demandas y Quejas

	Fecha (Mes, Día, Año)	Resumen (incluya los motivos de la queja: raza, color, o el origen nacional)	Estado	Acción(es) tomada(s)
Investigaciones				
1.				
2.				
Demandas				
1.				
2.				
Quejas				
1.				
2.				

4.0 Plan de Participación Pública

El Plan de Participación Pública (PPP, por sus siglas en inglés) de ELEOS, una agencia sin fines de lucro, se desarrolló para garantizar que todos los miembros del público, incluidas las minorías y las poblaciones con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés), participen en el proceso de toma de decisiones para ELEOS. El PPP está incluido en el **Apéndice D** de este Plan del Título VI.

Esfuerzos actuales de divulgación

Se requiere que ELEOS presente un resumen de los esfuerzos de divulgación pública realizados durante los últimos tres (3) años. La siguiente es una lista y una breve descripción de las actividades recientes, actuales y planificadas de ELEOS.

- ELEOS mejoró nuestro sitio web para que fuera más atractivo y fácil de usar, alentando al público a participar y proporcionar reseñas sobre los servicios de ELEOS, así como sugerencias sobre formas de mejorar los servicios.
- ELEOS también realiza actividades de divulgación a través de plataformas de redes sociales.
- ELEOS solicita subvenciones que ayudarán a satisfacer las necesidades de la población a la que servimos.
- El personal de ELEOS ha patrocinado una serie de eventos comunitarios regalando alimentos, ropa y artículos para el hogar. También proporcionan educación e información sobre recursos comunitarios.

Las Encuestas de Satisfacción del Consumidor proporcionan un mecanismo para que los consumidores comenten sobre los programas y servicios de ELEOS de manera anónima. Estas encuestas anuales cubren todas las áreas de las operaciones de ELEOS: programas, instalaciones y comportamientos del personal. Los resultados de estas encuestas son utilizados por la gerencia para mejorar los servicios, las instalaciones y el personal, así como en los esfuerzos de planificación futuros.

Participación de la comunidad

La participación del personal de ELEOS en la red de servicios sociales del condado de Pinellas y en las reuniones comunitarias es una forma adicional de lograr la participación y la retroalimentación. ELEOS es miembro del Sistema de Atención del Condado de Pinellas. El personal de ELEOS participa activamente en otras reuniones comunitarias, como la Iniciativa de Salud Mental, The Wellness Connection y la Red de Salud Conductual de Florida Central y comités ad hoc específicos en nuestra comunidad.

Esfuerzos actuales de divulgación

La siguiente es una lista y una breve descripción de las actividades recientes, actuales y planificadas de ELEOS, Inc. ■

El equipo de ELEOS IMPACT realizó visitas frecuentes a personas sin hogar y de alta necesidad que necesitaban referencias y conexiones de servicios de salud mental, uso de sustancias y salud física. Los servicios de ELEOS Navigations ayudaron a localizar viviendas para los residentes de la comunidad que estaban siendo desalojados de su lugar de residencia.

El personal de ELEOS Navigation proporcionó pañales, ropa y otras necesidades domésticas a los residentes que necesitaban suministros.

El personal de ELEOS Navigation se trasladó a los Centros Comunitarios del Vecindario para proporcionar recursos que podrían brindar asistencia diversa a las personas en riesgo de desalojo.

ELEOS opera el Equipo de Atención Integrada de Pinellas que proporciona a los usuarios más altos de los servicios de emergencia locales, 911, servicios temporales de administración de casos y navegación del sistema para dirigirlos a las fuentes de atención adecuadas.

5.0 Plan de Asistencia Lingüística

ELEOS opera un sistema de tránsito dentro del condado de Pinellas. El Plan de Asistencia Lingüística (LAP, por sus siglas en inglés) ha sido preparado para abordar las responsabilidades de ELEOS en lo que se refiere a las necesidades de las personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés). Las personas que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el inglés son LEP. En el área de servicio de PEMHS hay 46,416 residentes, o el 5.1% que se describen a sí mismos como incapaces

para comunicarse muy bien en inglés (Fuente: Censo de EE. UU.). ELEOS tiene el mandato federal (Orden Ejecutiva 13166) de tomar medidas responsables para garantizar un acceso significativo a los beneficios, servicios, información y otras partes importantes de sus programas y actividades para las personas con LEP. ELEOS ha utilizado el Manual de Orientación LEP del Departamento de Transporte de EE. UU. (DOT) y ha realizado un análisis de cuatro factores para desarrollar su LAP. El LAP está incluido en este Plan del Título VI como **Apéndice E**.

Planificación de Tránsito y Órganos Consultivos

ELEOS no tiene un comité o junta relacionada con el tránsito; por lo tanto, este requisito no se aplica.

6.0 Título VI Análisis de Equidad

ELEOS no ha construido recientemente ninguna instalación ni tiene actualmente ninguna instalación en fase de planificación. Por lo tanto, PEMHS no tiene ningún informe de Análisis de Equidad del Título VI para presentar con este Plan. ELEOS utilizará los mapas demográficos incluidos en el Apéndice I para futuros análisis del Título VI.

7.0 Apéndices

APÉNDICE A	ACTA DE LA REUNIÓN DE ADOPCIÓN DEL PLAN DEL TÍTULO VI
APÉNDICE B	DE AVISO AL PÚBLICO
APÉNDICE C	FORMULARIO DE QUEJA DEL TÍTULO VI
APÉNDICE D	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
APÉNDICE E	TRANSLACIÓN ASISTIDA LINGÜÍSTICA
APÉNDICE F	DATOS LINGÜÍSTICOS DEL ÁREA DE OPERACIÓN: ÁREA DE SERVICIO PEMHS
APÉNDICE G	MAPAS DEMOGRÁFICOS (PUEDE SER OPCIONAL)

Apéndice A

Actas de la Reunión de Adopción del Plan del Título VI



ACTA
Reunión del Consejo de Administración
Enriquecimiento personal a través de Servicios de Salud
Mental, Inc. (PEMHS)
Miércoles **16 de marzo de 2022, a las 18:00 horas vía Zoom**

La reunión de la Junta Directiva de Enriquecimiento Personal a través de Servicios de Salud Mental, Inc. (PEMHS) celebrada el miércoles 16 de marzo de 2022 fue declarada abierta por Jerrilyn Evans, vicepresidenta de la Junta, a las 6:06 p.m.

PRESENTE: Jerrilyn Evans (← enlaces · editar) *Vicepresidente*, Lynn Stone (*Secretario y Tesorero*), Ron Knaus, Donna Welch, Maxine Booker (*CEO & Presidente*), Jahenein Nagel (*Jefa de Enfermería*), Zofia Whiting (*CFO*), Laverne Feaster-Johnson, Lucile Casey, Tracy Johnson

AUSENTE: Matthew Schwarz (*Cátedra*), Lee Scharrer, Matt Rosen

En ausencia del quórum de la Junta Directiva, el Vicepresidente Evans informó a los miembros de la Junta Directiva que durante este período de sesiones la Junta Directiva operará según los principios de la Junta Directiva.

I. Gobernanza:

A. Aprobación de la póliza del FDOT

PEMHS está recibiendo vehículos del Departamento de Transporte de Florida (FDOT) como parte de una subvención. La subvención se rige por la Política 53-10 del FDOT. Se requiere que PEMHS siga las políticas y pautas establecidas por el departamento; La notificación de accidentes, el mantenimiento de vehículos y la formación del personal son algunos de los ejemplos. PEMHS necesitaba crear una nueva póliza mediante el uso de la plantilla FDOT. El Título VI, que debe ser aprobado, es parte de la política, relacionada con la administración y las operaciones del departamento de transporte. La política ya ha sido aprobada por el FDOT por un período de tres años. Después de una moción para aprobar, la Junta Directiva aprobó por unanimidad la política.

Presentado por:

Lynn Stone, Secretaria

Apéndice B

Título VI Ejemplo de Aviso al Público

Notificar al público de los derechos bajo el Título VI

PEMHS d/b/a ELEOS

- ELEOS opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color y origen nacional en de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja ante ELEOS.
- Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de PEMHS y los procedimientos para presentar una queja, llame al 727-362-4331 (TTY 727-362-4331); envíe un correo electrónico salbert@pemhs.org o visite nuestro sitio web administrativo.
oficina en 11254 58th Street North Pinellas Park, FL 33782. Para obtener más información, visite pemhs.org
- Si necesita información en otro idioma, llame al 727-545-4331.
- *Si necesita información en otro idioma, comuníquese con 727.362.4331.
- *Si necesita información en otro idioma, comuníquese al 727.362.4331.

Apéndice C

Formulario de Queja del Título VI

ELEOS

Formulario de Queja del Título VI

Sección I:				
Nombre:				
Dirección:				
Teléfono (casa):			Teléfono (Trabajo):	
Dirección de correo electrónico:				
Formato accesible	Letra grande		Cinta de audio	
¿Requisitos?	TDD		Otro	
Sección II:				
¿Está presentando esta queja en su propio nombre?			Sí*	No
*Si respondió "sí" a esta pregunta, vaya a la Sección III.				
De lo contrario, proporcione el nombre y la relación de la persona por la que se queja:				
Por favor, explique por qué ha presentado una solicitud para un tercero: _____				
Confirme que ha obtenido el permiso de la parte agraviada si presenta la solicitud en nombre de un tercero.			Sí	No
Sección III:				
Creo que la discriminación que sufrí se basó en (marque todo lo que corresponda):				
<input type="checkbox"/> Raza <input type="checkbox"/> Color <input type="checkbox"/> Origen Nacional <input type="checkbox"/>				
Edad <input type="checkbox"/> Discapacidad <input type="checkbox"/> Situación familiar o religiosa <input type="checkbox"/> Otros _____				
Fecha de la presunta discriminación (mes, día, año): _____				
Explique lo más claramente posible lo que sucedió y por qué cree que fue discriminado. Describa a todas las personas que estuvieron involucradas. Incluya el nombre y la información de contacto de la(s) persona(s) que lo discriminó (si se conoce), así como los nombres y la información de contacto de los testigos. Si necesita más espacio, utilice el reverso de este formulario.				

Sección IV				
¿Ha presentado previamente una queja del Título VI ante esta agencia?			Sí	No

Sección V	
¿Ha presentado esta queja ante alguna otra agencia federal, estatal o local, o ante algún tribunal federal o estatal? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
En caso afirmativo, marque todo lo que corresponda:	
<input type="checkbox"/> Agencia Federal: _____	
<input type="checkbox"/> Tribunal Federal _____	<input type="checkbox"/> Agencia Estatal _____
<input type="checkbox"/> Tribunal Estatal _____	<input type="checkbox"/> Agencia local _____
Sírvese proporcionar información sobre una persona de contacto en la agencia/tribunal donde se presentó la queja.	
Nombre:	
Título:	
Agencia:	
Dirección:	
Teléfono:	
Sección VI	
Nombre de la agencia La queja es contra:	
Persona de contacto:	
Título:	
Número de teléfono:	

Puede adjuntar cualquier material escrito u otra información que considere relevante para su queja. Firma y fecha requeridas a continuación

Firma Fecha

Envíe este formulario en persona a la dirección que se indica a continuación, o envíelo por correo a:

ELEOS
 Shannon Albert, Quality Management
 11254 58th Street, N
 Pinellas Park, FL 33782

Apéndice D

Plan de Participación Pública (APP)

El Plan de Participación Pública (PPP, por sus siglas en inglés) es un plan abierto que debe adaptarse a las necesidades y capacidades de su agencia. La siguiente es una plantilla aproximada para una posible APP para una agencia de transporte subreceptora típica. El plan debe modificarse para que coincida con las necesidades de participación pública de su agencia con las capacidades de su agencia. La Circular 4702.1B de la FTA proporciona poca orientación concreta sobre el contenido de la APP. Las siguientes son instrucciones de la Circular 4702.1B de la FTA con respecto al PPP:

"Los beneficiarios tienen amplia libertad para determinar cómo, cuándo y con qué frecuencia deben llevarse a cabo actividades específicas de participación pública, y qué medidas específicas son las más apropiadas. Los beneficiarios deben tomar estas decisiones basándose en un análisis demográfico de la(s) población(es) afectada(s), el tipo de plan, programa y/o servicio bajo consideración, y los recursos disponibles".

"Algunas de esas prácticas efectivas incluyen:

- a. Programar reuniones en horarios y lugares que sean convenientes y accesibles para las comunidades minoritarias y LEP.
- b. Emplear diferentes tamaños y formatos de reuniones.
- c. Coordinar con organizaciones comunitarias y religiosas, instituciones educativas y otras organizaciones para implementar estrategias de participación pública que lleguen específicamente a los miembros de las comunidades minoritarias y/o LEP afectadas.
- d. Considerar anuncios en radio, televisión o periódicos en estaciones y publicaciones que atienden a poblaciones LEP. El alcance a las poblaciones LEP también podría incluir programación de audio disponible en podcasts.
- e. Brindar oportunidades para la participación pública a través de medios distintos a la comunicación escrita, como entrevistas personales o el uso de dispositivos de grabación de audio o video para capturar la comunicación oral. "

Teniendo en cuenta estas instrucciones, agregue o elimine elementos de la plantilla como mejor le parezca. La mayor parte del plan se muestra en **texto verde** para indicar la flexibilidad del plan.

Introducción

El Plan de Participación Pública (PPP, por sus siglas en inglés) para ELEOS se desarrolló para garantizar que todos los miembros del público, incluidas las minorías y las poblaciones con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés), participen en el proceso de toma de decisiones para ELEOS. Las decisiones sobre políticas y prestación de servicios deben tener en cuenta el sentimiento de la comunidad y la opinión pública sobre la base de esfuerzos de divulgación bien ejecutados. Las estrategias de divulgación pública descritas en el PPP están diseñadas para proporcionar al público un acceso efectivo a la información sobre los servicios de ELEOS y para proporcionar una variedad de métodos eficientes y convenientes para recibir y considerar comentarios públicos antes de implementar cambios en los servicios. ELEOS también reconoce la importancia de muchos tipos de partes interesadas en el proceso de toma de decisiones, incluidas otras unidades de gobierno, agencias del área metropolitana, organizaciones comunitarias, empleadores importantes, pasajeros y el público en general, incluidas las comunidades de bajos ingresos, minorías, LEP y otras comunidades tradicionalmente desatendidas.

Objetivos de participación pública

El objetivo principal del PPP es ofrecer oportunidades significativas para que todos los segmentos interesados del público, incluidos, entre otros, los grupos de bajos ingresos, minoritarios y LEP, comenten sobre ELEOS y sus operaciones. Los objetivos de esta APP incluyen:

- **Inclusión y diversidad:** ELEOS se acercará e involucrará de manera proactiva a las poblaciones de bajos ingresos, minorías y LEP en el área de servicio de PEMHS para que estos grupos tengan la oportunidad de participar.
- **Accesibilidad:** Se cumplirán todos los requisitos legales de accesibilidad. Se harán esfuerzos para mejorar la accesibilidad de la participación del público, física, geográfica, temporal, lingüística y cultural.
- **Claridad y relevancia:** Los temas se enmarcarán en las reuniones públicas de tal manera que los participantes entiendan la importancia y el efecto potencial de las decisiones propuestas. Los ajustes propuestos a las tarifas o servicios se describirán en un lenguaje claro y fácil de entender.
- **Responsivo:** ELEOS se esforzará por responder e incorporar, cuando sea posible, los comentarios públicos apropiados en las decisiones de transporte.
- **Adaptación:** Los métodos de participación pública se adaptarán a las preferencias locales y culturales en la medida de lo posible.
- **Flexible:** El proceso de participación pública se adaptará a la participación en una variedad de formas y se ajustará con el tiempo según sea necesario.

Métodos de participación pública

Los métodos de participación pública incluidos en este PPP se desarrollaron sobre la base de las mejores prácticas en conjunto con las necesidades y capacidades de ELEOS. ELEOS tiene la intención de lograr una participación pública significativa mediante una variedad de métodos con respecto al servicio y cualquier cambio en el servicio.

Se invitará al público a proporcionar comentarios en el sitio web de PEMHS, eleoswellness.org, y todos los comentarios en el sitio se registrarán y se transmitirán a la gerencia de ELEOS. El público también podrá llamar a la oficina de ELEOS al 727-545-4331 durante su horario de atención. Los comentarios recopilados por teléfono se registrarán y se transmitirán a la dirección de ELEOS. Periódicamente se llevarán a cabo encuestas formales a los clientes para medir el rendimiento y sesiones de escucha para solicitar opiniones. Los comentarios registrados como parte de estos métodos de participación serán respondidos según corresponda.

Para las reuniones comunitarias y otra información importante, ELEOS utilizará una variedad de medios para informar a los pasajeros y a los ciudadanos, incluidos algunos o todos los siguientes métodos:

- Publicidad en el vehículo
- Carteles o volantes en el centro de tránsito
- Publicación de información en el sitio web
- Comunicados de prensa y sesiones informativas a los medios de comunicación
- Distribución de volantes multilingües a organizaciones comunitarias, particularmente aquellas que se dirigen a la población LEP

- Distribución de folletos e información a través de varias bibliotecas y otros lugares cívicos que actualmente ayudan a distribuir horarios y otra información.
- Comunicaciones a los funcionarios electos pertinentes
- Otros métodos requeridos por las leyes o acuerdos locales o estatales

Toda la información y los materiales que comuniquen los ajustes de servicio propuestos y reales se proporcionarán en inglés y en cualquier otro idioma que cumpla con los criterios de "puerto seguro".

Apéndice E

Plan de Asistencia Lingüística (LAP)

I. Introducción

ELEOS opera un sistema de tránsito que brinda servicio en el condado de Pinellas a los clientes inscritos en un programa de ELEOS. El Plan de Asistencia Lingüística (LAP, por sus siglas en inglés) ha sido preparado para abordar las responsabilidades de ELEOS en lo que se refiere a las necesidades de las personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés). Las personas que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el inglés son LEP. En el área de servicio de ELEOS hay 46.416 residentes, o el 5,1%, que se describen a sí mismos como incapaces de comunicarse en inglés "muy bien" (Fuente: Censo de EE.UU.). ELEOS tiene el mandato federal (Orden Ejecutiva 13166) de tomar medidas responsables para garantizar un acceso significativo a los beneficios, servicios, información y otras partes importantes de sus programas y actividades para las personas con LEP. ELEOS ha utilizado el Manual de Orientación LEP del Departamento de Transporte de EE. UU. (USDOT) y ha realizado un análisis de cuatro factores para desarrollar su LAP.

El Manual del Departamento de Transporte de los Estados Unidos, titulado "Implementación de la Guía de Política del Departamento de Transporte Concerniente a las Responsabilidades de los Destinatarios para las Personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP): Un Manual para los Proveedores de Transporte Público", (13 de abril de 2007), (en adelante "Manual"), establece que el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, 42 U.S.C. 2000d et seq., y sus reglamentos de implementación establecen que ninguna persona en los Estados Unidos deberá: por motivos de raza, color u origen nacional, ser excluido de la participación, se le negarán los beneficios o ser objeto de discriminación en cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal (Manual, página 5). El Manual agrega además que el Título VI prohíbe las conductas que tienen un efecto desproporcionado en las personas LEP porque dichas conductas constituyen discriminación por origen nacional (Manual, página 5).

La Orden Ejecutiva 13166 del 16 de agosto de 2000 establece que los beneficiarios de asistencia financiera federal deben tomar medidas razonables para garantizar el acceso significativo a sus programas y actividades por parte de las personas con LEP (Manual, página 6). Además, los beneficiarios deben utilizar la Guía LEP del DOT para determinar la mejor manera de cumplir con las obligaciones legales y reglamentarias para proporcionar un acceso significativo a los beneficios, servicios, información y otras partes importantes de sus programas y actividades para las personas que son LEP (Manual, página 6). Estas disposiciones están incluidas en la Circular 4702.1B del TLC en el Párrafo 9 del Capítulo III (páginas III-6 a III-9).

Para muchas personas con LEP, el transporte público es el principal modo de transporte disponible. Es importante que ELEOS pueda comunicarse de manera efectiva con todos sus ciclistas. Cuando PEMHS puede comunicarse de manera efectiva con todos sus pasajeros, el servicio brindado es más seguro, más confiable, conveniente y accesible para todos dentro de su área de servicio. ELEOS se compromete a tomar medidas razonables para garantizar un acceso significativo para las personas LEP a los servicios de esta agencia de acuerdo con el Título VI.

Este plan demostrará los esfuerzos que ELEOS realiza para hacer que su servicio sea accesible a todas las personas independientemente de su capacidad para comunicarse en inglés. El plan aborda cómo se proporcionarán los servicios a través de pautas y procedimientos generales, incluidos los siguientes:

- Identificación: Identificación de poblaciones LEP en áreas de servicio
- Notificación: Notificar a las personas con LEP sobre su derecho a los servicios lingüísticos
- Interpretación: Ofrecer interpretación oportuna a las personas LEP que lo soliciten

- Traducción: Proporcionar traducción oportuna de documentos importantes
- Dotación de personal: Identificación del personal de ELEOS para ayudar a los clientes LEP
- Capacitación: Brindar capacitación sobre LAP a empleados responsables.

II. Análisis de cuatro factores

El análisis proporcionado en este informe se ha desarrollado para identificar a la población LEP que puede utilizar los servicios de ELEOS e identificar las necesidades de asistencia lingüística. Este análisis se basa en el "Análisis de Cuatro Factores" presentado en la Guía de Políticas de Implementación del Departamento de Transporte sobre las Responsabilidades de los Beneficiarios para con las Personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP), del 13 de abril de 2007, que considera los siguientes factores:

1. El número y la proporción de personas LEP en el área de servicio que pueden ser atendidas o que probablemente se encuentren con un programa, actividad o servicio de ELEOS.
2. La frecuencia con la que las personas con LEP entran en contacto con los programas, actividades o servicios de ELEOS.
3. La naturaleza e importancia de los programas, actividades o servicios proporcionados por ELEOS a la población LEP.
4. Los recursos disponibles para ELEOS y los costos generales para proporcionar asistencia LEP

a. Factor 1: El número y la proporción de personas LEP atendidas o encontradas en la población de servicio elegible

De los 974,996 residentes en el área de servicio de ELEOS, 46,416 residentes se describen a sí mismos como hablando inglés menos que "muy bien". Las personas de ascendencia española son las principales personas LEP que probablemente utilicen los servicios de ELEOS. Para el área de servicio de ELEOS, la Encuesta de la Comunidad Estadounidense de la Oficina del Censo de EE. UU. muestra que entre la población del área, el 86% habla inglés "muy bien". Para los grupos que hablan inglés "menos que muy bien", el 6.9% habla español y el .076% habla vietnamita.

El Apéndice F contiene una tabla que enumera los idiomas que se hablan en el hogar por la capacidad de hablar inglés para la población dentro del área de servicio de PEMHS.

b. Factor 2: La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con sus programas, actividades y servicios

La guía federal para este factor recomienda que las agencias evalúen la frecuencia con la que tienen contacto con personas LEP de diferentes grupos lingüísticos. Cuanto más frecuente sea el contacto con un grupo lingüístico LEP en particular, más probable será que se necesiten servicios mejorados.

ELEOSS ha evaluado la frecuencia con la que las personas con LEP entran en contacto con el sistema de tránsito. Los métodos utilizados para esta evaluación incluyen el análisis de los datos

del Censo, el examen de las consultas telefónicas, las solicitudes de documentos traducidos y la encuesta al personal. Como se discutió anteriormente, los datos del Censo indican que posibles grupos LEP prominentes hablan español. Las consultas telefónicas y los comentarios de las encuestas al personal indicaron que los despachadores y conductores de ELEOS interactúan con poca frecuencia con las personas LEP. La mayoría de estas interacciones han ocurrido con LEP personas que hablaban principalmente español y vietnamita. En los últimos 3 años, ELEOS ha recibido 334 solicitudes de traducción de documentos.

c. Factor 3: La naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio proporcionado por el destinatario a la vida de las personas

ELEOS no proporciona transporte público, pero proporciona transporte a las personas a las que servimos en nuestras Unidades de estabilización de crisis. El 100% de las personas atendidas son discapacitadas, por lo tanto, el servicio que brindamos es crucial. De las 2,183 personas atendidas en un año determinado, aproximadamente el 5.5% de la población es LEP. Nuestro plan de transporte y LEP nos permite proporcionar transporte a la atención adecuada, servicios comunitarios y residencias para personas que dominan el inglés y tienen a quienes tienen un dominio limitado del inglés. Nuestro personal garantiza la igualdad de acceso al hacer alojamiento en caso de que existan barreras a los servicios. La incapacidad de un LEP para utilizar el transporte de ELEOS de manera efectiva puede afectar negativamente su capacidad para llegar a una disposición segura y apropiada después de la atención.

d. Factor 4: Los recursos disponibles para el destinatario y los costos

ELEOS evaluó los recursos disponibles que se están utilizando actualmente, y los que podrían utilizarse, para proporcionar asistencia a las poblaciones LEP. Esos recursos incluyen los siguientes: el uso de intérpretes calificados con dominio del idioma nativo del consumidor para todos los servicios de tratamiento proporcionados, la línea de idiomas, la Cruz Roja Americana, los servicios de V/TTD, Gulfcoast Community Care y Caridades Católicas. ELEOS proporciona un grado razonable de servicios para las poblaciones LEP en su área de servicio. Los servicios de intérprete se proporcionan sin costo alguno.

III. Plan de Asistencia Lingüística

Al desarrollar un Plan de Asistencia Lingüística, la guía de la FTA recomienda el análisis de los siguientes cinco elementos:

1. Identificar a las personas LEP que necesitan asistencia lingüística
2. Proporcionar medidas de asistencia lingüística
3. Capacitación del personal
4. Notificar a las personas con LEP
5. Seguimiento y actualización del

plan A continuación se abordan los cinco

elementos.

a. Elemento 1: Identificación de las personas con LEP que necesitan asistencia lingüística

La guía federal establece que debe haber una evaluación del número o proporción de personas LEP elegibles para ser atendidas o encontradas y la frecuencia de los encuentros de acuerdo con los dos primeros factores en el análisis de cuatro factores.

ELEOS ha identificado el número y la proporción de individuos LEP dentro de su área de servicio utilizando datos del Censo de los Estados Unidos (véase el Apéndice H). Como se presentó anteriormente, el 86% de la población del área de servicio solo habla inglés. El idioma no inglés hablado más grande en el área de servicio es el español (6.2%). De aquellos cuya lengua materna principal es el español, aproximadamente el 5,1% se identifica como menos que "muy bien". Aquellos residentes cuya

El idioma no es inglés o español y que se identifican como hablando inglés menos que "muy bien" representan el 0.746% de la población del área de servicio.

ELEOS puede identificar la necesidad de asistencia lingüística para un grupo LEP mediante:

1. Examinar los registros para ver si se han recibido solicitudes de asistencia lingüística en el pasado, ya sea en reuniones o por teléfono, para determinar si se podría necesitar asistencia lingüística en eventos o reuniones futuras.
2. Tener tarjetas didácticas de identificación lingüística de la Oficina del Censo disponibles en las reuniones de PEMHS. Esto ayudará a ELEOS a identificar las necesidades de asistencia lingüística para futuros eventos y reuniones.
3. Tener tarjetas de identificación lingüística de la Oficina del Censo en todos los vehículos de tránsito para ayudar a los operadores a identificar las necesidades específicas de asistencia lingüística de los pasajeros. Si se encuentran tales individuos, se instruirá a los operadores de vehículos para que obtengan información de contacto para dársela a la gerencia de PEMHS para hacer un seguimiento.

b.

La Guía Federal sugiere que un LAP efectivo debe incluir información sobre las formas en que se proporcionará asistencia lingüística. Esto se refiere a enumerar los diferentes servicios lingüísticos que ofrece una agencia y cómo el personal puede acceder a esta información.

Para esta tarea, la Guía Federal recomienda que las agencias de tránsito consideren desarrollar estrategias que capaciten al personal en cuanto a cómo tratar eficazmente con las personas con LEP cuando llaman a los centros de la agencia o interactúan de otra manera con la agencia.

Modifique la siguiente lista con los esfuerzos que su agencia esté dispuesta y pueda realizar con respecto a las medidas de asistencia lingüística.

ELEOS ha emprendido las siguientes acciones para mejorar el acceso a la información y a los servicios para las personas con LEP:

1. Notificar previamente a los traductores la necesidad de tratamiento
2. Encuestar anualmente a los conductores de transporte público y otro personal de primera línea sobre su experiencia con respecto a cualquier contacto con personas LEP durante el año anterior.

3. Proporcionar tarjetas de identificación lingüística a bordo de los vehículos de transporte público y en las oficinas de ELEOS.
4. Incluya declaraciones que aclaren que es preferible ser bilingüe en los folletos de contratación de conductores de furgonetas y en los carteles de contratación a bordo.
5. Cuando se necesite un intérprete en persona o por teléfono, el personal intentará acceder a los servicios de asistencia lingüística de un servicio de traducción profesional o de voluntarios comunitarios calificados.

ELEOS utilizará el mapa demográfico proporcionado en el **Apéndice G** con el fin de proporcionar mejor los esfuerzos anteriores a las personas LEP dentro del área de servicio.

c. Elemento 3: Formación del personal

La guía federal establece que los miembros del personal de una agencia deben conocer sus obligaciones de proporcionar un acceso significativo a la información y los servicios para las personas con LEP y que todos los empleados en puestos de contacto público deben recibir la capacitación adecuada.

Las sugerencias para implementar el Elemento 3 del Plan de Asistencia Lingüística implican: (1) identificar al personal de la agencia que probablemente entrará en contacto con personas con LEP; (2) identificar las oportunidades de capacitación del personal existente; (3) proporcionar una capacitación periódica para el personal que se ocupa de las necesidades individuales de LEP; y (4) diseñar e implementar la capacitación LEP para el personal de la agencia.

En el caso de ELEOS, la capacitación más importante del personal es para los representantes de servicio al cliente y los conductores de transporte público. Varios representantes son bilingües en inglés e intentamos reclutar personal que domine otros idiomas.

Se proporcionará la siguiente capacitación al Representante de Servicio al Cliente:

1. Información sobre los procedimientos del Título VI y las responsabilidades de LEP
2. Uso de tarjetas didácticas de identificación lingüística
3. Documentación de las solicitudes de asistencia lingüística
4. Cómo manejar una posible queja del Título VI/LEP

Ci. Elemento 4: Proporcionar notas a las personas con LEP

ELEOS pondrá a disposición la información del Título VI en inglés y español en el sitio web de la Agencia. Los documentos clave están escritos en inglés y español. Los avisos también se publican en el vestíbulo de las oficinas de ELEOS, en las furgonetas. Además, cuando el personal prepara un documento o programa una reunión, para la cual se espera que el público objetivo incluya personas LEP, los documentos, avisos de reuniones, folletos y agendas se imprimirán en un idioma alternativo basado en la población LEP conocida.

CII. Elemento 5: Seguimiento y actualización del plan

El plan se revisará y actualizará de forma continua. Las actualizaciones tendrán en cuenta lo

siguiente:

- El número de contactos documentados de personas LEP encontrados anualmente
- Cómo se han atendido las necesidades de las personas con LEP
- Determinación de la población actual de LEP en el área de servicio
- Determinación de si ha cambiado la necesidad de servicios de traducción
- Determinar si los recursos financieros de ELEOS son suficientes para financiar los recursos de asistencia lingüística necesarios

ELEOS comprende el valor que su servicio tiene en la vida de las personas que confían en este servicio y la importancia de las medidas adoptadas para facilitar el uso del sistema. ELEOS está abierto a sugerencias de todas las fuentes, incluidos los clientes, el personal de ELEOS, otras agencias de transporte con experiencias similares con las comunidades LEP y el público en general, con respecto a métodos adicionales para mejorar su accesibilidad a las comunidades LEP.

IV. Disposición de puerto seguro

El DOT ha adoptado la Disposición de Puerto Seguro del Departamento de Justicia, que describe las circunstancias que pueden proporcionar un "puerto seguro" para los destinatarios con respecto a la traducción de materiales escritos para la población LEP. La Disposición de Puerto Seguro estipula que, si un destinatario proporciona una traducción escrita de documentos vitales para cada grupo lingüístico LEP elegible que constituya el cinco por ciento (5%) o 1,000 personas, lo que sea menor, de la población total de personas elegibles para ser atendidas o que probablemente se vean afectadas o encontradas, entonces dicha acción se considerará una prueba sólida de cumplimiento de las obligaciones de traducción escrita del destinatario. La traducción de documentos no vitales, si es necesario, se puede proporcionar oralmente. Si hay menos de 50 personas en un grupo lingüístico que alcanza el umbral del cinco por ciento (5%), el destinatario no está obligado a traducir materiales escritos vitales, pero debe notificar por escrito en el idioma principal del grupo lingüístico LEP su derecho a recibir una interpretación oral competente de esos materiales escritos, sin costo alguno.

El área de servicio de ELEOS tiene poblaciones LEP que califican para la Disposición de Puerto Seguro. Como se muestra en español, indoeuropeo, asiático e isleño del Pacífico y otros idiomas, los hablantes califican para la Disposición de Puerto Seguro, ya que el número de personas que hablan inglés "menos que muy bien" se cuenta como 5.1% y 46,416 personas.

ELEOS puede determinar, basándose en el análisis de cuatro factores, que aunque un grupo lingüístico cumpla con el umbral especificado por la Disposición de Puerto Seguro, la traducción escrita puede no ser un medio eficaz para proporcionar medidas de asistencia lingüística.

**Apéndice F Datos lingüísticos
de la zona de funcionamiento:
Área de servicio de PEMHS**

Population Group	Pop.	%age of Total Pop.
Speak English only	780,653	86%
Language other than English spoken at home	126,579	14%
Speak English less than "very well"	46,416	5.1%
Spanish		
Persons who speak Spanish at home	58,647	6.5%
Speak English less than "very well"*	22,383	2.5%
Indo-European		
Persons who speak European languages at home	42,068	4.6%
Speak English less than "very well"*	12,891	1.4%
Asian and Pacific Islander languages		
Persons who speak Asian and Pacific Islander languages at home	20,812	2.3%
Speak English less than "very well"*	9,740	1.1%
Other Languages		
Persons who speak other languages at home	5,052	0.6%
Speak English less than "very well"	1,402	0.2%

Source: US Census Bureau 2013-2017 American Community Survey

Apéndice G Mapas Demográficos

