

# 华盛顿都会区运输局 (WMATA)

## 2017-2020 年公众参与计划

### 执行摘要

## 背景

华盛顿都会区运输局 (WMATA) 致力于领导以运输为导向的公众参与、外展和沟通。WMATA 的公众参与计划

(Public Participation Plan, PPP)

作为旨在确保高质量双向沟通的指导工具，提供来自所有受计划项目影响之人的反馈，并履行联邦义务。

作为联邦资金的接收者并且根据 1964 年民权法案 (Civil Rights Act) 第六篇，WMATA

必须向联邦运输管理局 (FTA)

提交公众参与计划，该计划详细说明运输局吸引少数民族和英语熟练程度有限 (LEP)

群体参与其规划和编排活动的计划和策略。虽然制定此计划是

为了满足第六篇的要求，但其框架旨在适用于所有运输局外展工作，无论是否“必要”。

## 指导原则

WMATA

的公众参与计划已确立指导原则、目标和目的，展示了运输局对公众参与、公平和优秀公共服务的理念和更大承诺。对于触发公众参与计划的项目，应遵循这些原则。

### WMATA 的四项公众参与指导原则



#### 包容性

积极促进在公众参与过程中可能受到影响的所有社区的参与。



#### 合作性

在整个规划和项目开发过程中与社区共同合作。



#### 响应性

主动将公众反馈与成果联系起来，以便建立信任。



#### 一致性

确保 WMATA 上下遵循公众参与计划的既定指导方针。

## 制定 PPP 项目沟通和外展计划

基于第一版 PPP 的建议和利益相关者的意见，WMATA

现在已经采用标准化的公众参与规划过程。通过遵循此过程，可确保所有计划项目沟通和外展方法的合规性和一致性。

WMATA

有多种多样的项目和举措，可触发公众参与计划的合规性。总体来说，任何具有客户影响的计划项目或需要公众反馈的项目都必须遵循 PPP 指导方针。

WMATA 的对外关系办公室及其他合作伙伴办公室与部门项目经理和联络点合作，以确保 PPP 过程精简和及时。这包括收集关于项目的关键信息，包括范围/时间表、受影响群体的人口统计信息、预算以及沟通和意见目的。分享项目信息后，对外关系办公室

与项目经理和其他人合作，创建专为该项目定制的项目沟通和外展计划 (PCOP)。每项计划都特别注重对第六篇社区的影响，并验证其是否遵循 WMATA 的语言访问计划的要求。

自 2015 年实施公众参与计划以来，WMATA 现在通过离散报告测量来跟踪所有项目沟通和外展计划的实施。这些绩效测量通过 WMATA 新的名为公众参与管理系统 (PPMS) 的 PPP 在线跟踪工具进行跟踪，该工具提供了跟踪 PPP 项目的新方法，并为 FTA 监控和合规报告创建了一个大型数据库。

## 2014-2017 年回顾

WMATA 的 2014-2017 年公众参与计划通过为期一年的多步骤过程制定而成，由跨部门团队领导，该团队的代表来自目前从事公众外展活动的办公室和部门。

自制定公众参与计划以来，已有超过 35 个计划项目遵循 PPP 过程，已完成 1,000 多项活动，包括弹出活动、社区组织参观、调查、开放日和其他参与策略。

在最初制定公众参与计划中查明的关键发现仍然适用于 2017-2020 年版本。这些发现已被用于塑造沟通和外展计划，并为过去几年的许多成功提供了坚实的基础。

- 1 欲使第六篇群体参与其中，前往他们所在之处。**在少数民族、低收入和 LEP 群体所在之处（如转运中心、CBO、购物中心和节庆）举办活动是接触这些群体的最有效方法。
- 2 展示文化敏感性。**了解您的受众并将适当的 WMATA 人员（主题、文化和语言专业知识）带到活动和会议中。
- 3 让参加活动变得方便并根据所寻求意见的团体的偏好定制活动形式。**会议形式应根据个别团体或社区的偏好定制，这包括当面会议和虚拟会议。还应纳入考虑的对象包括儿童，例如为儿童提供活动，允许父母出席和参加会议。
- 4 翻译材料和使用图形。**信息性材料应使用目标群体的偏好语言提供，并应在文化上适当设计，其方式是考虑目标受众，并通过使用图形和有效使用文本创建明确的信息。
- 5 使用不同语言的媒体并变化分发途径。**材料应通过各种途径分发并分发至众多乘车者常来常往的地点，包括公共汽车上、公共汽车站和地铁站。材料还应分发至未必与运输相关的地点，例如社区组织、图书馆、杂货店和住宅。报纸广告也仍然有效，并且是许多人接收社区信息的首选方式。
- 6 确认并使用意见。**公众意见将如何用于决策应明明白白。
- 7 建立包括领导部门在内的公众参与的制度框架。**部门应该专门负责监督公众参与和/或促进数个部门参与的过程。

接下页

- 8 **与社区组织合作，在不同群体中建立关系和信任。**这些非营利团体支持当地社区，并且，为促进频繁联系以建立信任和互利关系，它们还是运输机构可用的最有效的资源之一。
- 9 **使用各种策略来散布信息。**考虑采用其他技术，例如利用学生成绩单分发时间来向家庭传达信息或在目标区域进行挨家挨户外展。
- 10 **适当使用技术。**虽然技术在公众参与中占有一席之地，但技术应该补充其他形式的外展。
- 11 **使用循环公共论坛来允许公众成员向 WMATA 提供有关他们所关注问题的反馈。**此反馈将补充现有机会，以对具体项目、建议书和计划做出评论。

## 来自 2014-2017 年 PPP 的推荐策略和实施

根据 FTA 对 PPP 的要求，WMATA 确定了吸引少数民族、低收入和英语熟练程度有限 (LEP) 社区的积极策略，创建了将促进包容性参与的过程和一套程序；并制定了可追踪该机构是否达到其预期结果的一套绩效测量。2014-2017 年 PPP 包括四项主要策略，可确保 WMATA 的公众参与活动有效、高效，并且遵守联邦对包容性公众参与的要求。PPP 还包括其他次要建议，其中许多是通过主要策略的举措得以解决的。

WMATA 对 FTA 负责，以确保运输局在 PPP 中采用的程序策略获得成功实施。以下是 2014-2017 年 PPP 中提出的四项主要建议，以及 WMATA 如何在报告期内完成这些建议的简要描述。

### 公众参与工具包和项目沟通/外展计划

PPP 建议 WMATA 设计工具包来帮助工作人员规划有效的外展，每个 WMATA 项目将使用项目沟通/外展计划 (PCOP) 来规划公众参与活动。PPP 还建议 WMATA 建立社区组织 (CBO) 外展委员会，作为与当地 CBO 合作制定专为具体项目建议书定制的策略的方式，以确保有意义的、广泛的公众参与，并建立 WMATA 与 CBO 之间知识转移的新途径。

对外关系办公室与信息技术部内的网络应用小组密切合作，将 2014-2017 年 PPP 中规定的工具包转移到基于网络、用户友好的项目跟踪工具中。此工具叫做公众参与管理系统 (PPMS)，能够导出按需绩效测量和活动报告，为项目经理提供与外部关系办公室合作制定 PCOP 的能力，并允许人口统计信息和参与度量意见。基于同行机构最佳实践的回顾，该工具包可能是运输公众参与的首个此类工具包。

WMATA 的首个社区组织外展委员会的发展始于 2015 年，是作为由平等就业机会办公室 (OEEO) 领导的一项举措。首次 CBO 外展委员会规划会议于 2015 年 12 月举行。来自当地 CBO 的七位代表参加，并就如何进一步培养和维持委员会提供了见解。自前两次规划会议以来，CBO 外展委员会会议已习惯于关注与 Metro 相关的主题。小组还通过电子邮件进行沟通，并定期接收项目信息与机会以便提供意见。

## 2014-2017 年主要建议

# 1

## 2014-2017 年主要建议

# 2

### 绩效测量

PPP

建议针对每个公众参与项目收集侧重于参与者人口统计、参与者反馈和参与者跟进的绩效测量数据以及年度绩效报告，该报告汇总了来自个别项目的措施和 CBO 年度调查的结果。

在 2015 年年中，随着新的公众参与管理系统（PPMS）的推出而开始实施。在 2015 年和 2016 年，PPMS 系统已跟踪 1,000

余项活动。这些活动中的每一项都包括所有相关的参与度量、反馈类型以及受影响的英语熟练程度有限群体的处理方式。基于在新的 PPMS 系统中已跟踪的项目，WMATA 在所有跟踪的绩效测量中的平均得分为 98%。

## 2014-2017 年主要建议

# 3

### 公众参与培训

为了确保成功、统一地采用工具包以及全运输局理解第六篇对公众参与的要求，PPP 建议要求参与公众外展的 WMATA 工作人员使用工具包并接受培训。

自实施 PPP 以来，WMATA 在 2015 年 5 月至 2016 年 8 月的四次预定培训期间培训了 100 多名项目经理。向所有参加者提供了培训文件夹，并且 WMATA 员工也可以在 WMATA 的内联网 Metroweb 上获取该材料以及“公众参与计划简介”视频。

### 集中公众参与办公室

除工具包外，PPP 还建议 WMATA 建立集中办公室来管理公众外展。对外关系办公室（EREL）

负责向项目/规划工作人员提供针对个别项目的专家协助，管理所有基于项目的公众参与活动，并为 WMATA 内的公众参与提供监督和协调。平等就业机会办公室（OEEO）负责管理与社区组织（CBO）的关系和外展相关的其他职能。

WMATA 在对外关系办公室内建立了公众参与计划团队，其中包括在 2015 年春/夏季重新分配一名职员来管理该计划并雇用另外两名职员。对外关系主任目前的下属结构包括公众参与计划经理和两名外展专家/特别项目官员。

自 2015 年该团队实施以来，他们在整个机构内已协调 1000 多个计划项目的沟通和外展活动，与其他内部部门密切合作，以协调项目并确保合规。另外两个职位，即翻译协调员和项目协调员，希望加入团队，但由于预算限制，目前暂停。

平等就业机会办公室还雇用了一名新的职员来管理与社区组织的关系，目前正在努力振兴社区组织的活动。

## 2014-2017 年主要建议

# 4

## 前进：2017-2020 年建议

在过去几年中，WMATA

已改变其沟通方式并收集了来自公众的反馈。随着每周开始的新项目以及数千名乘车者受到影响，WMATA

会继续尝试寻找更加高效、有效的方式与客户沟通，尤其是那些难以接触社区的客户。

由于对经验教训的评估、对同行机构最佳实践的回顾、乘车者和员工反馈、对 Metro 的方向及其预算限制的理解，已提出两项新建议。

### 扩展接触英语熟练程度有限（LEP）社区的策略和内部过程。

在接触 LEP 社区的过程中，WMATA 在制定 2014-2017

年公众参与计划方面取得了巨大进展。对于所有的计划项目，在制定沟通和外展计划时都考虑了目标群体，并且都具有 LEP 组成部分。

双语外展团队、经翻译的标志、广告和材料成为所有 PPP

活动的标准。然而，随着工作量的增加，很明显需要实施新策略来管理多个项目的翻译外包、工作质量检查，以及了解 LEP

群体的沟通与媒体安置趋势。为了解决这些问题，连同语言访问计划的新要求，WMATA 应考虑下述策略：

1. 建立更牢固的关系，并收集来自专门针对英语有限群体的社区组织（CBO）关于沟通和外展建议的反馈。这包括探索技术和沟通替代方案，可以更好地吸引繁忙的 CBO 代表，并与 CBO 外展委员会密切合作，为需要语言协助的个人审查策略。
2. 设立翻译项目协调员岗位，为所有 PPP 翻译和语言要求提供中心监督点。
3. 确保为专业翻译和口译供应商提供安全的随叫随到协助，以便承包 PPP 项目。

### 考虑采用新的创新方法来收集反馈并将计划项目传达给难以接触的社区，尤其是那些节省资源的技术。

过去几年中已开发出新的、有创造力的沟通工具，该工具可能对一些目标社区有用。虽然已经证明，当接触第六篇群体时，当面外展是更有效的策略，但数字鸿沟正在以甚至更快的速度收缩，因为有更便宜的技术和程序来确保访问互联网。可能有其他方法可以通过技术“前往他们所在之处”。

WMATA 的在线社区门户网站 *Amplify* 展示了对这些类型的数字参与度的兴趣。以下是 WMATA 应探索的几种策略：

1. 使用地理定位技术作为传播信息和收集受影响地区客户反馈的替代模式。无论是通过调查还是通知，使用这种技术基本上都是人们“虚拟”定位的地方。
2. 确定收集反馈的新方法，包括在线讨论论坛、触摸屏信息亭和 Twitter 库中的新兴趋势。

## 结论

WMATA 的公众参与计划是一份综合性文件，其中包括执行包容性、一致性、合作性和响应性公众外展的详细指导方针。在创建此计划的过程中，WMATA 不仅要遵守 FTA 的要求，还要成为进步公众参与的领导者。

2017-2020  
建议

1

2017-2020  
建议

2