



공공 참여 계획

2020~2023 년

워싱턴 수도권 교통국(Metro)은 대중교통을 중심으로 한 공공 참여, 지원 및 소통에서 최고가 되기 위해 노력합니다. Metro의 공공 참여 계획(PPP, Public Participation Plan)을 통해, Metro가 안내 도구로서 공공 참여에 최선을 다함으로써, 고객과 지역사회 주민들이 예정 프로젝트에 대한 고품질 정보, 소통 및 피드백 기회를 받고 연방 정부의 의무를 이행하도록 돕습니다.

제 1 장: Metro 의 공공 참여 원칙

지침 원칙	1-2
공공 참여를 위한 Metro 의 목표와 목적	3
공공 참여 계획을 처음 개발하여 얻은 핵심 결과	4
공공 참여 계획에 끼치는 Metro 의 영향력	5
서비스 지역 인구 통계	6-7
Metro 고객 통계	8
공공 참여 계획의 평가	9

제 2 장: 예정 프로젝트 소통 및 지원을 위한 지침

프로젝트 시작	12-14
소통 계획의 개발	15-21
소통 계획의 실행	22
모니터링, 추적 및 보고	23

제 3 장: 2017~2020 년 PPP 검토

프로젝트 하이라이트	25-27
공공 참여 관리 시스템 및 3 개년 PPP 성과 측정 보고서	28-29
대중의 의견 요청	30
지역사회 기반 기관 참여	31
언어 서비스	32-33
Metro 의 공평 실무진 출범	34
교육	35
직원 편성 구조	36
새로운 기준에 적응	37

부록(개별 PDF 파일로 제공)

- 부록 A: 연방 정부와 Metro 의 협정 조건 검토
- 부록 B: 인구 통계학적 분석 데이터
- 부록 C: 동종 대중교통 기관 검토
- 부록 D: 지원 활동 목록

제 1 장: Metro 의 공공 참여 원칙

Metro 의 공공 참여 계획은 Metro 의 정책과 서비스에 대한 의사 결정 시 승객 여부에 상관없이 모두의 의견을 얻기 위한 합리적, 포괄적, 협력적인 과정을 통해 공공 참여 활동을 실시하는 것을 원칙으로 합니다.

연방 기금 수령자로서 Metro 는 1964 년 민권법 제 6 장(Title VI of the Civil Rights Act of 1964)에 따라 계획 및 프로그래밍 활동에 소수 민족과 비영어권 출신자(LEP, Limited English Proficient)를 참여시키기 위해 연방 교통국(FTA, Federal Transit Administration)에 당국의 계획과 전략을 자세히 설명하는 공공 참여 계획을 반드시 제출해야 합니다. 연방 기금 수령자는 “어떻게, 언제, 얼마나 자주 특정 공공 참여 활동을 해야 하는지”를 결정할 수 있는 “다양한 범위의 자유”를 가지고 있지만, 공공 참여 계획의 개발을 통해 얻은 인구 통계 분석과 입력 결과(예: 지원 활동과 질적 연구)를 반영하여 결정해야 합니다.

WMATA 의 공공 참여 계획(PPP)은 부서 간 협의팀이 주도하여 1 년에 걸친 여러 단계 과정을 통해 2013 년에 처음 개발했습니다. 종합 개발 과정에는 연방 요구 사항 검토, 전국 운송 기관 10 곳의 모범 사례 검토, 직원과 이사회 위원 단체 인터뷰, WMATA 서비스 지역에서 Title VI 및 기타 접근이 어려운 주민들을 지원하는 지역사회 기반 기관에 대한 지원 활동, 일반 대중 지원 캠페인을 포함합니다. PPP 는 2014 년 9 월에 WMATA 이사회와 2015 년 1 월에 연방 교통국의 승인을 받았습니다.

이 계획은 Title VI 요구 사항을 충족하기 위해 개발했으나 그 기본 구조는 “필수” 여부에 관계없이 예정 프로젝트와 관련하여 당국이 대중과 소통하는 데에 적용되었습니다. 이 계획에 포함되는 Metro 의 대중과의 소통과 참여 활동은 모든 사람이 이용할 수 있도록 계획되었기 때문에 참여를 제한할 수 있는 제약 및/또는 장벽이 있는 집단이 쉽게 접근할 수 있는 전략을 개발하고 활용합니다.

이번 2020~2023 년 버전의 공공 참여 계획은 새 경영진의 지시, 성공과 교훈, 조직 구조의 변화를 포함하여 그 이후로 WMATA 의 대중 소통 및 지원 활동의 발전을 반영하여 업데이트되었습니다.

공공 참여 계획의 지침 원칙

전 세계적으로 공공 참여를 촉진하고 개선하는 데 앞장선 국제 공공 참여 협회(IAP2, International Association of Public Participation)는 잠재적으로 영향권 사람과 단체의 관심사와 우려를 반영한 더 좋은 결정을 내리는 데 도움이 되는 IAP2 핵심 가치를 개발했습니다. 이러한 핵심 가치 중 다수는 다음을 포함하여 모든 대중의 소통과 참여를 향한 Metro 의 목표 의지를 반영합니다.

- 공공 참여는 잠재적으로 결정에 영향을 받거나 관심이 있는 사람들의 참여를 찾아 돕습니다.
- 공공 참여는 참여 방법을 계획할 때 참가자의 의견을 구합니다.
- 공공 참여는 의미 있는 방식으로 참여하는 데 필요한 정보를 참가자에게 제공합니다.
- 공공 참여는 참가자의 의견이 결정에 어떤 영향을 주었는지 전달합니다.

공공 참여 계획(PPP)을 세우는 동안 이러한 핵심 가치를 따르고 엄격한 심사 과정을 통해 Metro 는 지침 원칙, 목표와 목적을 확립하여 공공 참여, 형평성, 우수한 공공 서비스에 대한 당국의 철학과 더 큰 공약을 입증했습니다. 공공 참여 계획을 추진하는 프로젝트의 경우 이러한 원칙을 따라야 합니다.

공공 참여를 위한 Metro 의 목표와 목적

첫 번째 목표: 포용성

공공 참여 과정에 영향을 줄 수 있는 지역사회를 모두 적극적으로 참여시킵니다.

목적:

- 비영어권 출신자와 영어를 못 하는 주민(LEP/NEP), 문맹인, 장애인을 포함하여 Metro 서비스가 가능한 지역사회의 요구를 충족하는 소통 자료와 번역 서비스를 제공합니다.
- 소수 민족과 비영어권 출신자 사회에서 민족, 인종, 언어가 반영된 지원 이벤트와 소통 자료를 사용합니다.
- 저소득층 사회의 요구를 고려합니다.
- 접근하기 어려운 다른 장벽(예: 물리적, 재정적, 기술적, 문화적)을 여러 관련 방법으로 인식하고 해결합니다.

두 번째 목표: 협력

계획 및 프로젝트 개발 과정 전반에 걸쳐 지역사회와 공동으로 활동합니다.

목적:

- 비영리 단체, 문화 단체, 거주민/인근 기관을 포함한 지역사회 기반 기관과 지속적으로 좋은 관계를 형성합니다.
- 결정 사항을 알리기 위해 초기 정보를 얻습니다.
- 대중이 정보에 근거한 피드백을 제공할 수 있도록 자세하게 이해가 쉬운 정보를 적절한 때에 전달합니다.
- 지역사회 모든 구성원의 피드백을 활용하는 사용하기 쉬운 다양한 전략을 사용합니다.
- 지역사회가 영향을 받을 때 해당 지역 관할 협력자와 Metro 이사회 위원이 모두 지원 활동에 참여해야 합니다.

세 번째 목표: 대응

신뢰를 쌓기 위해 대중의 피드백을 적극적으로 결과에 반영합니다.

목적:

- 합리적 기간 내에 참가자에게 직접 업데이트와 참여 결과를 제공합니다.
- 최종 의견 발달 과정에서 대중의 의견이 어떻게 사용되었는지 명확하게 전달합니다.
- 일반적인 관심이나 우려 항목에 대해 대중의 피드백 기회를 만듭니다.

네 번째 목표: 일관성

Metro 전반에 걸쳐 공공 참여 계획에서 수립된 지침을 따릅니다.

목적:

- 대중 소통과 참여 활동을 계획하고 수행할 때 Metro 의 콘텐츠 전략 소통실(Content & Strategic Communication)을 통해 일관성과 품질을 보장합니다.
- 재정적으로 책임감 있고 실제적인 대중 소통과 지원 활동을 수행합니다.
- 대중 참여 결과를 관련된 전 직원과 Metro 이사회에 전달합니다.
- Metro 가 설정한 성과 측정으로 대중 지원 활동 결과의 효과를 평가하고 적절한 시정 조치를 시행합니다.

공공 참여 계획을 처음 개발하여 얻은 핵심 결과

공공 참여 계획을 처음 개발하여 발견한 핵심 결과는 이번 버전에도 여전히 유효합니다. 이러한 결과는 소통과 지원 계획을 구체화하여 다수의 성공을 위한 강력한 기반을 제공하는 데 사용되었습니다. Metro 가 오늘날 따라야 할 핵심 결과의 수정본은 아래와 같습니다.

- Title VI 주민을 포함하기 위해 그들이 있는 곳으로 찾아갑니다. 이러한 주민에 접근하는 가장 효과적인 방법은 - 대중교통센터, 복지 서비스 기관, 쇼핑센터, 교육, 대상 간행물 및 축제와 같이 - 소수 민족, 저소득층, 비영어권 출신자와 영어를 못 하는 주민이 있는 곳에서 이벤트를 개최하거나 정보를 게시하는 것입니다.
- 문화적 감수성을 보여줍니다. 이벤트나 회의할 때 적합한 Metro 직원(주제, 문화 및 언어 능력)이 참여하여 자료 표현을 적절하게 나타내어 청중을 이해합니다.
- 이벤트에 편리하게 참석하고 의견을 원하는 집단의 선호도에 맞게 이벤트 형식을 조정합니다. 회의 형식은 개별 집단 또는 공동체의 선호도에 맞게 조정해야 합니다. 여기에는 대면 및 가상 포함됩니다. 또한 부모가 회의에 참석하고 참여할 수 있도록 아동을 위한 활동을 제공하는 등 아동을 포함해야 합니다.
- 자료를 번역하고 일반적으로 알려진 그래픽을 사용합니다. 정보 자료는 대상 청중이 선호하는 언어로 제공하며 대상 청중을 고려하여 그래픽과 효과적인 글을 사용하여 명확한 메시지를 작성하여 통념상 적절하게 제작해야 합니다.
- 다양한 언어로 작성된 매체를 사용하고 배포 지점을 다양하게 합니다. 자료는 다양한 지점을 통해서 버스 내부, 버스 정류장 및 Metrorail 전철역을 포함하여 승객이 많이 자주 찾는 위치에 배포해야 합니다. 또한 자료는 지역사회 기반 기관, 도서관, 슈퍼마켓, 거주지와 같이 대중교통과 관련이 없는 위치에도 배포해야 합니다. 신문 광고도 여전히 효과가 있어 많은 사람들이 지역사회 정보를 받기 위해 선호하는 방법입니다.
- 의견을 인정하고 활용합니다. 대중의 의견이 의사 결정에 어떻게 사용되는지 명시적으로 분명해야 합니다.
- 선두 부서를 포함하는 공공 참여를 위한 제도적 체제를 확립합니다. 선두 부서는 공공 참여 및/또는 다른 여러 부서의 참여를 돕는 절차를 감독하는 특별한 임무를 맡아야 합니다.
- 지역사회 기반 기관과 협력하여 다양한 주민 사이에 관계와 신뢰를 구축합니다. 이러한 비영리 단체는 지역사회를 지원하고 대중교통 기관이 신뢰와 상호 유익한 관계를 형성하기 위해 자주 연락할 때에 이용할 수 있는 가장 효과적인 자원 중 하나입니다.
- 다양한 전략을 사용하여 널리 알립니다. 학생 성적표 배포 시간을 사용하여 가족에게 정보를 제공하거나 대상 지역에서 직접 방문 지원과 같은 다른 기술을 사용합니다.
- 기술을 적절하게 사용합니다. 기술이 공공 참여에서 중요 역할을 하고 있지만 다른 형태의 지원 활동을 보완해야 합니다. 코로나-19 대유행에 대응하여 기술 사용이 더욱 중요해졌지만 포용성을 위해 청중 및 접근 조건을 고려합니다.
- 반복적인 공개 포럼을 통해 일반 대중이 우려 사항에 대해 Metro 에 피드백을 제공할 수 있도록 합니다. 이러한 피드백은 특정 프로젝트, 제안 및 계획에 대해 의견을 말하는 기존의 기회를 보완합니다.

공공 참여 계획에 끼치는 Metro 의 영향력

연방 정부와 Metro 의 협정 조건 검토

FTA 의 회람 4702.1B “Title VI 연방 교통국(FTA, Federal Transit Administration) 수령자의 조건 및 지침”은 Title VI 규정 준수에 대한 연방 조건 및 지침의 주요 출처이지만, 완전하고 공평하고 의미 있는 대중 소통과 지원에 대한 지침을 제공하는 유일한 연방 규정은 아닙니다.

FTA 도시화 지역 공식 보조금 수령자로서 Metro 는 공청회 기회를 제공하고 대중에게 정보를 제공해야 합니다. FTA 및 미국 또한 미국 교통부(USDOT)는 대중교통 기관에 지시하여 환경 정의 원칙을 자사의 계획, 프로젝트 및 활동에 포함하여 소수 민족 및 저소득층이 불균형하게 악영향을

많이 받지 않도록 방지합니다. USDOT 는 다른 연방 기관과 마찬가지로 국가 환경 정책 법(NEPA, National Environmental Policy Act)에 따라 환경 검토 과정에서 대중의 참여가 필요합니다.

Metro 의 협정은 또한 공청회 조건 및 지침에 대한 정보 등 대중 참여 조건에 대한 지침을 제공했습니다. 연방 정부와 Metro 의 협정 조건에 대한 추가 세부 사항은 부록 A 에서 검토할 수 있습니다. 연방 정부와 Metro 의 협정 조건 검토.

현재 지도부 계획

Metro 의 이사회, 총괄 관리자/CEO 및 경영팀은 Metro 를 전국 수도권에서 선택한 운송 제공 업체 및 고용주로 만드는 데 집중합니다. 지도부는 최근 몇 년 동안 Metro 시스템의 안전에 대한 대중의 신뢰를 회복하고, 기차와 버스 정시 운행 성능을 개선하고, 공공 자금을 잘 관리하기 위해 당국의 재정을 효과적으로 관리하는 프로젝트를 발전시키기 위해 노력했습니다. 이러한 노력으로 시스템 안전과 신뢰에서 대중의 새로운 확신을 보여주어 코로나-19 이전의 승객 수가 결과적으로 증가했습니다.

2020 년 초에 승객 수가 증가하면서 코로나-19 대유행으로 인해 그 지역이 폐쇄되었고 Metro 는 버스와 철도를 통한 서비스를 줄임으로써 대응하여 직원과 고객의 안전을 보장하는 동시에 필수적인 여행에 대한 서비스를 계속 제공했습니다. Metro 의 대유행 복구 계획은 직원과 고객의 안전을 보호하면서 지역의 대중교통 요구를 충족하도록 설계되었으며, Metro 가 대유행 이후 더 강력하고 탄력적으로 운영할 수 있는 조치를 단계적으로 수행하도록 설계되었습니다.

동시에 Metro 는 10 년 동안 \$15 billion 규모의 자본 프로그램을 통해 시스템 안전, 신뢰성 및 지역 경제에 지속적으로 투자하고 있습니다. Metro 역사상 처음으로 메릴랜드, 버지니아 및 컬럼비아 특별구의 전담 자금으로 자본 프로그램이 강화되었습니다. 향후 몇 년 동안 프로젝트가 진행됨에 따라 Metro 는 건설 및 갱신 프로젝트가 지역에 가져올 편익을 보여줄 뿐만 아니라 이동하는 데 미치는 영향을 고객에게 알리는 데 초점을 맞출 것입니다.

Metro 의 이사회, 총괄 관리자 및 Metro 지도부는 대중교통 형평성에 대한 약속, 대중의 의견이 Metro 계획의 성공에 미치는 중요한 역할과 프로젝트 소통에서 투명성의 중요함에 대해 매우 명확한 메시지를 전달했습니다.

Metro 의 총괄 관리자/CEO 및 경영팀은 Metro 를 전국 수도권에서 선택한 운송 제공 업체 및 고용주로 만드는 데 집중합니다.

서비스 지역 인구 통계

Metro 의 서비스 지역 내 Title VI 보호 주민의 특성과 범위를 이해하면 문화적으로 민감한 맞춤형 접근 방식으로 소통과 지원을 합니다.

Metro 는 1,500 제곱마일의 서비스 지역 내에서 4 백만 명의 주민에게 서비스를 제공합니다. 환승 구역은 the District of Columbia, the Maryland counties of Montgomery and Prince George's, the Northern Virginia counties of Arlington, Fairfax and Loudoun and the cities of Alexandria, Fairfax and Falls Church 로 구성됩니다. 전반적으로 도심지 중심(Washington 및 Arlington County 일부)에서 일하는 사람 중 45%가 대중교통을 사용합니다. 이 서비스 지역의 인구 통계학적 프로파일은 소수 민족이 60%이며 서비스 지역에 있는 가구 중 9%가 빈곤선 이하입니다(아래 참조).

WMATA 인구 통계 프로파일

Title VI 관심 있는 지역사회

좁은 영역의 블록 그룹(2014-18 ACS)

평균 이상 소수자 %

평균 이상 가구 빈곤율

평균 이상 둘 다 해당 시

Metrorail 전철역

Metrobus 경로

작성일: 2020 년 06 월 29 일

서비스 지역 인구 통계

Metro 의 서비스 지역에는 다양한 언어 소수 민족에 속하는 비영어권 출신자도 많이 있습니다. 미국 인구 조사 2015 년 미국 지역사회 설문조사 5 년 추정치에 따르면, 서비스 지역에 거주하는 5 세 이상 인구의 11.5%가 비영어권 출신자(LEP)입니다.

서비스 지역에서 총 비영어권 출신자 가구 중 60%가 스페인어를 사용하는 가구입니다. 기타 많이 사용하는 언어는 중국어 만다린, 한국어, 베트남어, 아프리카어, 불어, 타갈로그어 및 아랍어입니다.

비영어권 출신자 가구 중 평균 이상을 차지한 블록 구역

언어

총 가구 중 비영어권 출신자 %

2014~18 년 ACS 블록 구역

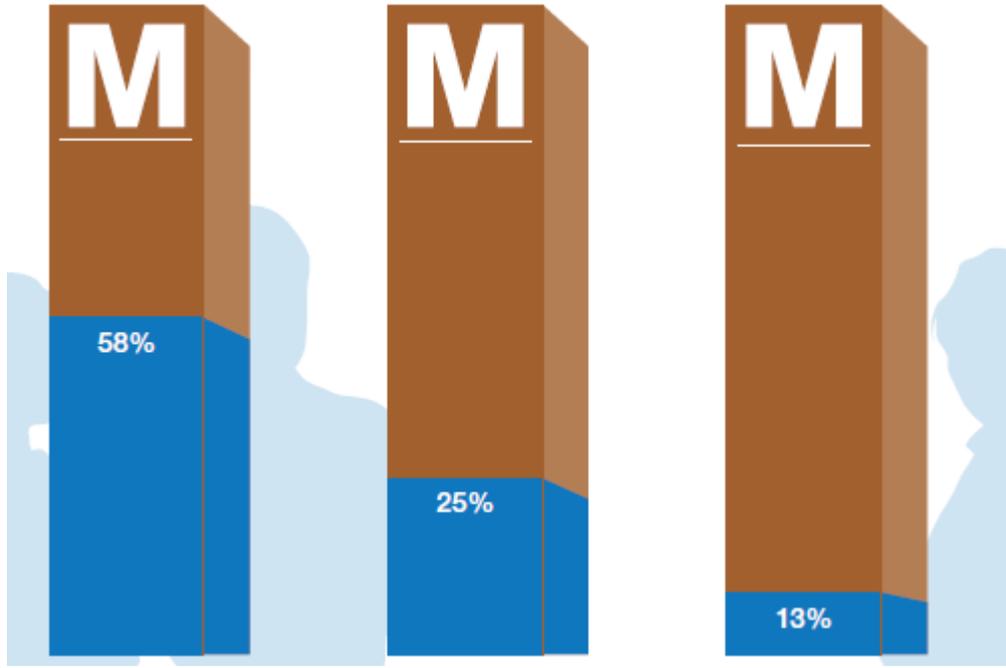
작성일: 2020 년 06 월 25 일

Metro 고객 통계

Metro 는 전철역과 버스 승객을 대상으로 무작위 설문조사를 실시하여 정기적으로 버스와 철도 승객의 구성과 인구 통계를 측정합니다. 고객 연구실에서 진행하는 이러한 승객 설문조사 프로그램은 연방 일정에 따라 완료됩니다.

여기서 수집한 정보를 근거로 Metro 는 시스템별로 또한 교통 종류별(Metrorail and Metrobus)로 소수 민족과 저소득층 인구 통계 프로필을 작성했습니다. 저소득층은 가구 소득이 \$30,000 이하로 판단합니다. 또한 Metro 는 일정 반경 이내에 비영어권 출신자 가구 데이터를 기준으로 이러한 전철역과 노선에 대한 언어 프로필을 개발했습니다. 이러한 인구 통계 프로필에 대한 더 자세한 정보는 부록 B 에서 볼 수 있습니다. 인구 통계 프로필 데이터

Metro 고객 통계 프로필, 모든 모드



소수 민족

저소득층

비영어권 출신자

인구 통계 집단

소수 민족	45%	81%
흑인/아프리카계 미국인	26%	58%
히스패닉	8%	16%
아시아/태평양 섬 주민	7%	6%
저소득층	13%	46%
비영어권 출신자	5%	27%

공공 참여 계획의 평가

Metro의 전략 목표를 달성하기 위해 진행 중인 장기간 프로그램을 모니터링하는 목표 수치(KPI, key performance indicators) 프로그램을 포함하여, Metro는 모든 단계에서 당국 전체의 성과 모니터링과 평가에 전념합니다. 성과 측정 노력을 반영하고 3년마다 Title VI 프로그램 업데이트 조건을 충족하기 위해, Metro는 전체 계획과 개별 프로젝트 노력 모두에 대해 적용하는 성과 측정 체계를 개발했습니다.

Metro는 자체 개발한 강력한 온라인 추적 도구인 공공 참여 관리 시스템(PPMS, Public Participation Management System)를 사용하여 모든 프로젝트에서 “배운 교훈”과 함께 이러한 성과 측정을 평가합니다. 직원이 이러한 결과를 검토하고 내외부 관계자와 계속 만나서 현재 방식과 과정에서 성공과 개선 영역에 대해 논의합니다.

제 2 장: 예정 프로젝트를 위한 대중 소통과 지원을 위한 지침

Metro의 자본 프로그램의 성장과 더불어 고객에게 영향을 끼치는 프로젝트의 수와 규모의 증가로 인해 공공 참여 활동이 급격히 증가했다. 콘텐츠 전략 소통실(CASC)에서 관리하는 Metro의 표준화된 대중 참여 계획 과정은 연방 교통국(FTA) 규정을 준수하고 또한 예정 프로젝트 및 정책 계획에 대한 소통과 지원 방법이 지역사회 요구에 포용적, 일관적, 협력적이고 빠른 대응을 합니다. 계획에 제시된 전략은 소수 민족과 비영어권 출신자 및 영어를 못 하는 주민 등 Metro의 다양한 고객층이 참여하고 정보를 얻을 수 있도록 합니다.

프로젝트가 시작되고 고객이나 지역사회에 영향을 미치는 것으로 결정되면 (Metro가 내부적으로 주도하든, 프로젝트가 Metro 고객에게 영향을 미치는 외부 조직이나 계약자가 주도하든) 포괄적이고 적극적인 소통 및 지원 전략을 지원하는 요소를 포함하도록 프로젝트 계획을 반드시 개발해야 합니다. 다음 장에서는 Metro 및 근접 프로젝트가 고객이나 주변 지역사회에 영향을 미칠 때 따라야 하는 절차와 지침에 대한 개요를 제공합니다.

프로젝트 시작

프로젝트 시작 → 소통 계획의 개발 → 소통 계획의 실행 → 모니터링, 추적 및 보고

프로젝트가 시작되면 Metro 내부에 있는 Metro 건물에 외부에 인접하든 간에, 프로젝트 소유자나 관리자는 프로젝트의 진행 주기와 최종 생산물 수명의 처음부터 끝까지 고객과 지역사회 주민에게 미치는 영향을 반드시 고려해야 합니다. 프로젝트 소유자나 관리자는 프로젝트가 공공 참여 계획을 촉진하는지를 확인하여, 프로젝트 범위의 폭과 영향을 평가하고, Metro의 콘텐츠 전략 소통실(CASC, Office of Content & Strategic Communications)에 연락하여 접수 절차를 시작합니다.

적격 프로젝트

Metro는 공공 참여 계획(PPP)의 규정 준수를 촉진하는 다양한 프로젝트와 계획이 있습니다. 전반적으로 Metro 고객 또는 관할 지역사회에 영향을 미치는 예정 프로젝트나 비응급 프로젝트 또는 Metro 협약이나 FTA와 같은 다른 지침의 공개 피드백이 필요한 프로젝트는 PPP의 지침을 반드시 따라야 합니다. PPP의 규정 준수를 촉진하는 프로젝트에는 다음이 포함되지만 이에 국한되지는 않습니다.

- **연구 및 시범**

예를 들면 전략 계획, 시범 프로그램, 전철역 지역 계획 프로젝트 또는 버스, 철도, 주차나 요금 연구 등 장기 및 단기 계획 연구가 있습니다.

- **편의 시설, 환경 및 인프라 변경**

예를 들면 고객 행동 또는 여행 이용에 영향을 미치는 새로운 시스템과 구조, 고객 시설의 개방, 변경, 폐쇄, 요금 매체 또는 구매 변경 등이 있습니다. 여기에는 NEPA 환경 평가와 영향 보고서 및/또는 대중교통 계획 수정이 필요한 모든 프로젝트를 포함합니다.

- **서비스 변경**

예를 들면 경로 변경, 시간 범위 또는 서비스 빈도, 특히 형평성 분석 및/또는 간결한 청문회가 필요한 주요 서비스 변경으로 정의된 변경을 포함합니다.

- **정책 대안 및 요금 변경**

예를 들면 정책 계획이나 고객 영향과 요금 변경에 따른 변경이 있습니다.

- **공공 정보 및 알림**

예를 들면 Metro 시설 내부 또는 주변의 건설, 예정 장기간 우회, 부흥 및 재건 프로젝트, Metro 고객에게 영향을 미치는 공동 개발/근접 건설/관할 지역 프로젝트와 같이 Metro 고객 또는 관할 지역사회에 영향을 미치는 필수 또는 예정 작업을 포함합니다.

WMATA의 협약에 따라 공청회가 필요한 프로젝트는 협약 표준을 준수하는 것 외에도 PPP 규정 준수를 자동으로 촉진합니다.

고객에게 영향을 미치는 긴급 수리 또는 프로젝트의 경우 Metro는 가능할 때마다 소통과 지원을 위해 PPP 초안을 따르도록 반드시 실사를 해야 합니다.

프로젝트 시작

프로젝트 범위 내에서 지역사회 및 고객 참여 기회와 영향 이해

프로젝트 범위를 개발하는 것은 프로젝트 관리자와 소유자가 고객이나 지역사회 영향에 대해서뿐만 아니라 프로젝트 전반에 걸쳐 피드백을 제공하는 데 이러한 집단을 참여시키는 방법에 대해서 생각하기 시작하는 중요한 시간입니다. 또한 소통 및 지원 계획 개발에 CASC가 참여하기에 가장 좋은 시기입니다. 프로젝트 관리자와 소유자가 고려해야 할 몇 가지 예는 다음과 같습니다.

- 프로젝트의 작업 범위에 운영 변경이 필요한 경우 프로젝트 관리자나 소유자는 승인받은 운영 계획이나 교통 유지 관리(MOT, Maintenance of Traffic) 계획을 개발하기 위해 내부 관계자와 적합한 관할 협력자와 반드시 협력해야 합니다. 이것은 CASC 접수 절차 이전에 실행해야 합니다.
- 프로젝트의 범위가 아직 개발 중이거나 이 단계 동안 효과나 참여 전략을 확인할 수 없는 경우 프로젝트 관리자나 소유자는 CASC와 함께 접수 절차를 시작해야 하지만 이러한 정보를 사용할 수 있는 일정을 반드시 개발해야 합니다.
- 프로젝트가 최종적으로 고객에게 영향을 미치지만 현재 범위나 계약에서 소통이나 지원이 현재 없는 경우 프로젝트 관리자나 소유자는 이러한 업무를 포함하도록 범위를 변경하거나 내부 자원을 이용하여 업무를 완료할 수 있도록 CASC의 승인을 받아야 합니다.

Metro의 전략적 목표에 맞추고 프로젝트 범위를 확인하려면 프로젝트 시작부터 핵심 내부 관계자를 포함해야 합니다. 이러한 관계자 중 다수는 발생할 수 있는 문제뿐만 아니라 고객, 지역사회와 승객 영향을 최소화하기 위해 특히 운영 계획과 관련하여 어떤 완화 조치를 취할 수 있는지를 포함하여 프로젝트가 미칠 수 있는 영향을 예측하거나 확인할 수 있습니다.

프로젝트를 시작할 때 적합한 관계자를 확인하고 참여하게 하는 것은 프로젝트 소유자나 관리자의 책임입니다. 관계자가 확인되면 이 초기 절차의 일부로 프로젝트 소유자나 관리자가 주최하는 개시 회의에서 지역사회와 고객 영향을 확인하는 토론을 해야 합니다.

내부 Metro 관계자는 다음을 포함할 수 있지만 이에 국한되지는 않습니다.

법무 자문 위원: Metro 협정, FTA 또는 NEPA 규정 준수 등

Metro 교통 경찰서/비상 관리실: 입구 주변, 전철역 구성 등

ADA 정책 계획실: ADA 규정 준수, 보행자 도로 주변, 입구/에스컬레이터/엘리베이터 주변, ADA 주차 공간 폐쇄 등

이사회 사무실: 이사회 의사 전달 및 승인 등

버스 기획실: 도로 폐쇄 주변, 버스 정류장, 루프 또는 환승센터 주변 등

Way Engineering의 유지 보수 관리자실: 선로 이용권과 접근 등

고객 연구실: 사용자 테스트, 사전 피드백 등

고용 평등 기회실: 형평성 문제, 검토, 언어 지원 계획 조건

엘리베이터 및 에스컬레이터실: 입구/에스컬레이터/엘리베이터 주변, 전철역 구성 등

정부 관계실: 지역사회 주변, 선출된 공무원 또는 관할권 관계자 확인 등

공장 유지 관리실: 입구 주변, 전철역 구성, 전철역 건물 유지 관리 등

부동산 및 주차장실: 허가증, 대지 경계선, 도로 폐쇄 주변, 주차장 또는 주차장 주변, 환승 정차 구역 주변, 자전거 탑승 정거장 주변 등

철도 운송 사무실: 입구/에스컬레이터/엘리베이터 주변; 전철역 구성 등

또한 CASC 는 프로젝트 소유자와 관리자에게 적절한 내부 관계자에 대해 조언하여 프로젝트 회의가 처음부터 포괄적이고 유익하도록 합니다.

프로젝트 시작

접수 절차: 콘텐츠 전략 소통실

프로젝트가 공공 참여 계획의 규정 준수를 촉진하는 적격 프로젝트로 확인되고 프로젝트 작업 범위 내에서 고객 또는 지역사회 효과나 참여가 있을 것으로 결정되면 프로젝트 소유자나 관리자는 고객 서비스, 소통 및 마케팅부서의 한 지정인 콘텐츠 전략 소통실(CASC)에서 프로젝트 접수 절차를 시작할 수 있습니다.

프로젝트 소유자나 관리자는 접수 절차를 시작하기 위해 CASC 내 예정 프로젝트 소통 및 참여 책임자에게 연락해야 합니다. 책임자는 전략적 소통 관리자나 CASC 팀의 다른 팀원을 배정하여 소통 계획에 대해 프로젝트 소유자나 관리자와 협력을 시작합니다. 접수 절차는 필요한 자원을 확보하고 소통 계획을 개발하고 시행할 수 있도록 프로젝트의 진행 초기에 진행해야 합니다. 프로젝트의 범위에 따라 효과나 참여가 실현되기까지 2 개월에서 1 년 사이에 필요할 수 있습니다.

소통 계획의 개발

프로젝트 소유자나 관리자는 프로젝트 관련 소통 계획 개발에 적극적으로 참여합니다. CASC 는 계획 내 모든 업무가 완료되었는지 확인하고 메시지 전송 및 소통과 지원 전략에 대한 지침을 제공하는 소통 프로젝트 관리자 역할을 합니다. 프로젝트 관리자나 소유자는 프로젝트의 전반적인 관리(예: 이사회 조치 항목, 승인, 보고)를 계속 책임지며 CASC 는 소통과 지원 항목에 대한 모든 참조를 이사회나 관계자들에 게시/발표하기 전에 검토하고 승인해야 합니다.

소통 계획은 프로젝트의 범위, 고객 영향 수준, 일정 및 예산에 따라 프로젝트에 맞게 각각 조정됩니다. 다음 절차를 통해 CASC 는 실행 가능하고 규정을 준수하는 계획을 준비합니다.

근접 건설과 같이 외부에서 주도하고 Metro 고객에게 영향을 주는 프로젝트의 경우 해당 프로젝트팀은 검토와 승인을 위해 CASC 에 소통 계획을 제출해야 합니다.

프로젝트 시작 → 소통 계획의 개발 → 소통 계획의 실행 → 모니터링, 추적 및 보고

소통 계획의 개발

	<p>1 단계: 프로젝트 정보 수집 프로젝트 소유자나 관리자는 접수 절차의 일부로 다음 정보를 제공할 책임이 있으며 준비해야 합니다.</p>
업무 범위 및 일정	프로젝트 소유자나 관리자는 영향 및 완화 내용 모두를 포함한 프로젝트에 대한 세부 사항을 제공하고 작업 범위를 논의하는 발표, 메모나 보고서 업데이트 내용 모두를 반드시 공유해야 합니다. 중요한 사건 날짜, 제출물 또는 이사회 승인 마감일, 대략적인 작업 기간 등을 반드시 포함해야 합니다. 제출된 일정에 프로젝트 작업이 모두 포함된 경우 프로젝트 소유자나 관리자는 고객 또는 지역사회에 미치는 영향과 관련된 작업을 반드시 추출하거나 명확히 해야 합니다.
영향권/대상 고객 및 인구 통계	프로젝트 소유자나 관리자는 자신이 아는 한에서 프로젝트에 영향을 미치고/미치거나 높은 관심이나 이해관계가 있는 고객과 지역사회에 대한 개요를 제공해야 합니다. 인구 통계학적 프로필 정보가 우선이지만 (소수 민족, 저소득층, 비영어권 출신자와 영어를 못 하는 주민, 장애인, 노인층 등) 프로젝트 소유자나 관리자가 모르는 경우 CASC 는 이 정보를 수집하기 위해 다른 부서와 협력합니다.
사용 가능한 예산 및 자원	프로젝트 소유자나 관리자는 소통과 지원 활동과 관련된 예산 및 자원 정보를 제공해야 합니다. 비용 기준이나 자원이 아직 분명하지 않은 경우 CASC 는 계획 진행 절차의 일부로 프로젝트 소유자나 관리자를 위해 비용 견적을 개발합니다
고객과 지역사회 소통 및 의견의 목적	프로젝트 소유자나 관리자는 자신이 아는 한에서 소통의 목표가 무엇이라고 생각하는지, 그리고 해당한다면 받고 싶은 피드백(즉, 직원이 의사 결정을 내리는 데 도움이 되는 의견)을 제공해야 합니다. 이러한 목표를 분명하게 하는 것은 각 프로젝트에 필요하며 CASC 가 소통 계획 전체에 사용할 올바른 메시지 및 전략을 개발하는 데 도움이 됩니다. 예를 들면 다음이 포함될 수 있지만 이에 국한되지는 않습니다. <ul style="list-style-type: none"> • 협력: WMATA/프로젝트 소유자나 관리자는 분석, 대안 및/또는 대중과의 의사 결정에 대해 직접 작업하는 것을 포함하여 프로젝트에서 대중과 협력하기를 원합니다. 즉, 대체 방안을 개발하고 원하는 해결책을 확인하는 것입니다. • 상당: WMATA/프로젝트 소유자나 관리자는 프로젝트 직원이나 이사회가 개발한 분석, 대안 및/또는 결정에 대한 피드백을 받는 것을 포함하여 프로젝트에 대해 대중과 협의하기를 원합니다. • 정보: WMATA/프로젝트 소유자나 관리자는 정책, 문제, 대안, 기회 및/또는 해결책에 대해 알리기 위해 고려할 사실과 상황을 제공하는 것을 포함하여 프로젝트에 대해 대중에게 알리기를 원합니다.
핵심 관계자	프로젝트 소유자나 관리자는 관계자 목록을 가급적 관계자 등록부 또는 행렬 형식으로 제공해야 합니다. 이 목록에는 프로젝트에 대한 높은 관심 및/또는 영향력을 가진 관계자뿐만 아니라

	<p>고객이나 지역사회 영향을 이해할 수 있는 초기 단계의 주요 연락처를 포함해야 합니다.</p> <p>CASC는 프로젝트 소유자나 관리자가 시작 회의에 참여하여 이 정보를 제시하도록 요구할 수 있습니다. CASC는 프로젝트 소유자나 관리자와 협력하여 프로젝트팀 내에서 내용과 자료를 공유하는 데 사용할 프로젝트 관리 정보 시스템(PMIS, Project Management Information System)을 결정합니다.</p>
--	---

소통 계획의 개발

2 단계: 소통 프로젝트팀의 정의

공공 참여 계획, Title VI 및 ADA 규정, WMATA 협약을 준수하기 위해 Metro 내의 많은 핵심 부서가 소통 계획과 시행 절차에서 중요한 역할을 합니다.

프로젝트 소유자나 관리자가 제공한 관계자 목록을 시작점으로 CASC는 프로젝트 범위에 따라 다른 사무실과 부서를 소통 프로젝트팀에 초대할 수 있습니다. 일반적으로 적극적인 역할을 담당하는 협력 부서는 다음과 같습니다.

- **ADA 정책 계획실:** ADA 정책과 규정 준수를 담당합니다. 장애인과 노인의 이용 요구에 대해 상담하고, 접근성 자문 위원회의 연락 담당자 역할을 하며, 접근성 문제에 초점을 맞춘 지역 네트워크와의 관계를 관리합니다.
- **이사회 사무실:** Metro 이사회 자료의 조정, 검토 및 배포, 공청회 준비, WMATA 이사회 및 승객 자문 위원회의 연락 담당자 역할을 담당합니다. 모든 프로젝트에 대한 협정 준수에 대해 상담합니다.
- **고객 연구실:** 고객 선호도와 의견을 파악하기 위해 정성적 및 정량적 조사를 감독하고 Metro 정책 결정에 대한 고객 의견을 제공합니다. 대중의 의견을 수집하고 결과를 분석하는 최선의 방법에 대해 상담합니다.
- **고용 평등 기회실:** Title VI 및 언어 지원 계획 정책과 규정 준수 모니터링을 담당합니다. 언어 서비스와 번역/통역 조건의 규정 준수에 대해 상담하고 지역사회 기반 기관과의 관계를 관리합니다.
- **정부 관계실:** 변호를 담당하고 연방, 주 및 지방 정책과 정부 대표와의 연락 담당자 역할을 합니다.
- **기획실:** 서비스와 요금 변경에 대한 Title VI 영향 평가를 포함하여 Title VI 규정 준수와 관련된 기술적 분석을 담당합니다. 인구 통계 및 인구 조사 데이터 사용에 대해 상담하고 형평성 분석 보고서 작성을 담당합니다.

고객 서비스 소통 및 마케팅부서 내의 다른 사무실도 필요 시 가입할 수 있도록 CASC가 확인합니다. 자원 관리(조달, 송장 처리 등)를 위해 프로젝트 소유자나 관리자가 추가 팀원을 확인해야 합니다.

책임 과제 행렬이나 목록은 최종 소통 계획의 일부이며 각 팀원에 대해 역할-책임-당국을 포함합니다.

소통 계획의 개발

3 단계: 소통 메시지 및 전략 결정

CASC는 소통 프로젝트팀의 의견을 바탕으로 메시지와 소통 계획에 가장 적합한 소통 방법, 지원 활동과 피드백 전략을 결정합니다. 이는 프로젝트의 범위와 그 영향, 일정, 영향권/대상 청중, 소통과 피드백 목표, 핵심 관계자를 포함하여 프로젝트 소유자나 관리자가 공유하는 프로젝트 정보를 기반으로 합니다.

전략적 메시지 체계를 개발하여 내부 및 외부 메시지 모두에 대한 지침으로 사용할 것입니다. 이 메시지 지침은 확인된 대상 청중과 공감할 일관된 자료를 생성하는 데 도움이 되며 모든 전략에 걸쳐 사용되는 승인된 핵심 요점을 제공합니다. 메시지는 프로젝트의 여러 단계에서 평가되고 업데이트되어야 합니다.

소통 계획은 대중의 참여를 위한 Metro의 지침 원칙, 목표, 목적 및 핵심 결과를 반영해야 합니다(제 1 장). 각 계획은 성공적인 소통 노력을 위해 영향권 지역사회, 특히 Title VI 지역사회에 접근하기 어려울 때 사용해야 하는 다양한 활동과 전략을 고려해야 합니다.

<p>고객을 직접 찾아 만납니다.</p>	<p>승객이나 다른 일반 대중이 피드백을 제공하거나 그들에게 영향을 미칠 수 있는 프로젝트에 대해 배우기 위해 “우리에게 오기를” 절대로 기대하지 않습니다. 버스 정류장, 지역 기관, Metrorail 전철역 플랫폼 또는 지역사회 축제 등 영향권 고객이 있는 곳에서 소통하고 의견을 수집합니다.</p>
<p>다양한 접근 방식과 활동을 사용하여 대중에게 참여 기회를 알립니다.</p>	<p>여기에는 지역사회 기반 기관과 관계자 홍보, 무료 미디어 보도(뉴스 기사), 게시된 간판 또는 자동차 전단지, 다국어 신문의 유료 광고, 대상 소셜 미디어, 지역 회의 발표 및 팝업 이벤트를 포함할 수 있습니다. 전략을 개발할 때 문맹인, 비영어권 출신자, 영어를 못 하는 주민, 신체 및 정신 장애인의 요구 사항을 모두 고려해야 합니다.</p>
<p>기술을 적절하게 사용합니다.</p>	<p>기술의 사용은 매우 유익할 수 있으며 대중 참여 전략의 일부가 되어야 합니다. 2020년 3월에 시작된 코로나-19 대유행 기간 동안 가상 참여 전략의 중요성이 강조되었습니다. 그러나 Metro는 신중하고 적절하게 기술을 사용하여 하고 소통을 하기 위한 유일한 방법으로 사용해서는 안 됩니다. 기술과 다른 방법을 혼합 사용하여 사회 경제적 지위에 관계없이 모든 주민을 고려합니다. 이것은 피드백 수집 시 특히 중요합니다.</p>

소통 계획의 개발

접근성 조건 및 규정 준수

모든 커뮤니케이션 계획에는 영향권 모든 고객과 지역사회 주민이 필요한 정보를 이용하고 참여할 수 있도록 하는 전략을 포함해야 합니다.

언어 지원 계획 요건

각 프로젝트 소통 계획의 작성은 Metro의 언어 지원 계획(LAP)을 준수해야 하며, 이 계획은 비영어권 출신자와 영어를 못 하는 주민이 혜택, 서비스, 정보 및 기타 분야의 Metro 프로그램과 활동을 이용할 수 있도록 책임 있는 조치를 취합니다. LAP는 소통 및 지역사회 참여 프로젝트에 필요한 언어를 평가할 때 FTA의 4가지 요인을 분석합니다.

4 가지 요인 분석 - 언어 지원 계획

선호하는 언어를 사용하여 특정 소통 계획을 개발할 때 이러한 요인과 Metro 에 탑승하는 비영어권 출신자/영어를 못 하는 사람(LEP/NEP)의 수를 바탕으로 식별된 언어를 선택해야 합니다.

1. 언어 정보와 서비스를 제공하기 위해 Metro 와 상호 작용할 때 선호하는 언어 식별과 해당 정보를 적절한 양식으로 배포(즉, 읽을 수 없는 사람들과 소통).

2. 비영어권 출신자나 영어를 못 하는 사람(LEP/NEP)이 Metro 와 접촉하는 빈도 확인.

선호하는 언어로 똑같이 이용할 수 있도록 핵심 프로그램과 서비스, 주요 연락 창구에 대한 조사와 평가.

3. LEP/NEP 주민을 위한 필수 서비스 확인과 평가, 선호하는 언어로 가장 효과적인 소통 방법.

다양한 Metro 협력자, CBO 및 관계자와의 협력을 유지하고 필수 서비스에 대한 피드백 받기.

협력을 유지하고 Metro 협력자, 지역사회 기반 기관에서 LEP/NEP 주민에게 필수적인 서비스와 정보에 대한 피드백을 얻고 다양한 LEP/NEP 집단끼리의 모임을 활성화합니다.

4. 사용 가능한 자원 및 지원 자료 평가, LEP/NEP 주민을 위한 새로운 관련 언어 정보 개발.

교통 당국, LEP/NEP 주민, 변호단 및 정부 기관 사이의 지원 자료 비용 평가 및 이용 가능한 지원 정보의 사전 공유. 추가 번역 정보를 요청하기 위해 언어 알리를 통해 언어 정보 옵션 제공.

소통 계획의 개발

미국 장애인 법(ADA) 요건 및 준수

시각, 청각 또는 언어 장애인이 비장애인과 마찬가지로 정보를 수신 및 전달하고 피드백 기회에 참여하고 이벤트에 참석할 수 있도록 하는 것이 중요합니다. 규정 준수를 보장하기 위해 소통 계획은 다음 사항을 고려해야 합니다.

- Metro 에서 주최하는 모든 이벤트 장소는 접근 가능해야 하며 위치를 확정하기 전에 ADA 정책 및 계획실에서 반드시 확인해야 합니다. 위치는 대중교통을 통해 접근할 수 있어야 하며 적절한 연석 경사로를 따라 연결되어 지정된 접근 가능한 주차 공간이 있어야 합니다. 이벤트 위치에 따라 경사로 또는 운행 중인 엘리베이터가 필요할 수 있습니다. 화장실도 반드시 접근 가능해야 합니다. 문 개폐기가 있고 문에는 적당한 ADA 문 열림 공간이 있어야 합니다(장애물 없이 최소 32 inches).
- 보도 자료, 홍보 자료, 광고 자료에 배치된 접근성 기호를 통해 프로젝트 소통 목록에 지역 장애 집단/기관을 포함하여 이벤트에 제공되는 편의 사항에 대해 대중에게 반드시 알려야 합니다.
- 이벤트 장소, 방, 엘리베이터, 화장실, 접근 가능한 주차 공간, 연석 경사로 또는 지정된 접근 가능한 하차 구역으로 참석자들을 안내하기 위해 이벤트 표지판을 반드시 게시해야 합니다. 시각 장애인은 가청 메시지 또는 인력 지원을 통해 방향 정보를 반드시 사용할 수 있어야 합니다.
- 소통에 어려움이 있는 장애인과 소통하는 데 도움이 되는 도구로 보조 지원 및 서비스를 사용할 수 있어야 합니다.

시각 장애인, 시력 상실자 또는 시청각 장애인의 경우: 인증된 리더기, 큰 활자, 점자 또는 컴퓨터 화면 읽기 프로그램이나 인쇄된 정보의 오디오 녹음과 함께 전자적으로 사용할 수 있는 정보를 제공합니다. 온라인/전자적으로 게시되거나 공유되는 정보를 반드시 이용할 수 있어야 합니다.

청각 장애인, 청력 상실자 또는 시청각 장애인의 경우: 보조 청취 장치, 인증된 메모 작성기, 수화 통역사, 구두 통역사, 수화-구화 통역사 또는 촉각 통역사, 실시간 캡션, 서면 자료 또는 사전 준비된 연설의 인쇄된 글씨(예: 박물관이나 역사 유적 여행에서 제공).

언어 장애인의 경우: 인증된 음성-음성 음역사(불명확한 음성을 인식하고 명확하게 반복하도록 숙련된 사람)를 지원하고 효과적으로 소통하는 데 도움이 되는 도구로 종이와 펜을 지참합니다.

소통 계획의 개발

4 단계: 자원 요건 수립

각 맞춤형 소통 계획에는 예산과 인력 자원이 필요합니다. 계획 절차의 일부로 CASC 는 프로젝트 소유자나 관리자 및 프로젝트팀과 함께 필요한 활동과 전략을 바탕으로 필요한 자원을 확인합니다.

- **계획에 외부 인력과 자원이 필요합니까?** 프로젝트 소유자나 관리자는 프로젝트 대부분에 외부 자원이 필요하다고 가정해야 합니다. 지도와 인포그래픽 디자인, 비디오 녹화와 편집, 번역/통역 서비스, 이벤트 기획, 다국어 지원, 설치 서비스 등과 같은 전문 기술을 갖춘 인력은 재료나 소모품 구매 시 확보해야 합니다. 프로젝트의 규모와 범위에 따라 직원 추가가 필요하다고 결정할 수 있습니다.
- **필요한 자원을 확보하고 관리하는 책임자는 누구입니까?** 프로젝트 소유자나 관리자는 CASC 와 협력하여 가능하면 기존 관계 및 계약을 통해 이러한 자원을 획득하는 가장 좋은 방법을 결정합니다. 역할과 책임이 정해져서 책임 배정 행렬과 목록에 추가되고 프로젝트 소유자나 관리자가 조달 작업을 완료해야 할 수 있습니다.
- **비용 기준이 필요한 자원 수요를 반영합니까?** CASC 가 초기 소통 예산 개발의 일부가 아닌 경우 확인된 자원 수요에 따라 비용 기준을 수정해야 할 수 있습니다. 비용 승인, 청구서 처리 등에 대한 선호 절차를 포함한 자금 출처 정보는 프로젝트 소유자나 관리자가 반드시 문서화하고 확인해야 합니다. 예산과 관련된 모든 제약 사항은 즉시 반드시 공유해야 하며 계획 및/또는 일정에 영향을 미칠 수 있습니다.

자원 확보와 보장은 일반적으로 프로젝트 일정에 가장 큰 영향을 미치는 요소입니다. 적절한 계획이 없으면 이 분야는 프로젝트의 규정 준수 및 일정에 매우 큰 영향을 줄 수 있습니다.

5 단계: 일정 개발

소통 계획 시행 일정은 소통 프로젝트팀과 함께 CASC 에서 개발합니다. 일정은 다음 의견을 고려합니다.

- 프로젝트 소유자나 관리자가 제공한 중요 사건 목록 및 프로젝트 일정/배송품
- 예상 기간과 함께 소통 계획에 정의된 활동 및 전략 목록
- 현재 진행 중이거나 향후 진행 예정인 프로젝트, 휴일과 휴가 일정을 고려한 내부 자원 사용
- 계약 우선 기간 및 기타 우선순위를 고려한 외부 자원 사용

이러한 활동은 프로젝트 활동을 완료하기 위해 예정 날짜가 있는 일정 모델을 만들기 위해 순서를 지정합니다. 중요 경로에 대한 변경은 전체 일정에 영향을 미칩니다.

일정 개발 동안에도 위험 요소를 고려해야 합니다. 여기에는 관리 지침과 같은 내부 위험 요소나 공급 업체나 계약 지연과 같은 외부 위험 요소를 포함할 수 있습니다.

소통 계획의 초안이 작성되면 프로젝트팀과 핵심 관계자가 검토 후 승인합니다. 계획의 복잡성과 자원 가용성에 따라 계획 개발과 승인을 진행하는 데 최대 한 달이 걸릴 수 있습니다.

소통 계획의 실행

프로젝트 시작 → 소통 계획의 개발 → **소통 계획의 실행** → 모니터링, 추적 및 보고

완료되고 승인되면 CASC 와 소통 프로젝트팀이 소통 계획을 실행하기 시작합니다. 성공적으로 도입하려면 필요한 것이 많습니다.

- **프로젝트 소유자나 관리자와 CASC 사이에 자주 명확하게 소통하는 것이 프로젝트의 성공에 중요합니다.** 즉 범위나 일정과 관련하여 프로젝트에 대한 변경 사항을 즉시 전달하고 정기적인 업데이트를 제공하는 것입니다. CASC 는 프로젝트 소유자나 관리자가 프로젝트 업데이트 회의를 주최하거나 프로젝트 전반에 걸쳐 서면 업데이트를 제공하도록 요청할 수 있습니다.
- **모든 사람이 마감일을 놓치면 프로젝트에 미칠 수 있는 영향을 이해하고 비상시 대책을 세웁니다.** 프로젝트가 성공하려면 소통 프로젝트팀의 팀원 모두가 협력하여 제시간에 사항을 반드시 제공해야 합니다. 하루나 이들의 실수는 프로젝트의 경로에 큰 영향을 미칠 수 있습니다.
- **비용 기준 및 자원 목록을 포함하는 승인된 지역사회 계획에 대해 변경하려면 변경 통제 절차를 통해 수행해야 합니다.** 즉, 시행 전에 CASC 및 확인된 핵심 관계자가 변경 사항을 분석하고 승인해야 합니다.
- **수개월이나 수년에 걸친 장기 프로젝트는 정기적으로 또는 새로운 문제가 발생할 때 소통 전략과 메시지 전달을 재평가해야 합니다.** 관계자에 대한 지속적인 평가와 대중의 만족도를 포함해야 합니다.

또한 Metro 는 소통 계획이 승인된 대로 실행되도록 외부에서 주도하고 Metro 고객에게 영향을 미치는 프로젝트에 대해 정기적으로 상태 업데이트를 요구합니다.

모니터링, 추적 및 보고

규정 준수를 보장하고 지속적인 개선과 평가를 허용하기 위해 모든 소통 계획은 개별 프로젝트 및 Title VI 프로그램 규정 준수에 대한 보고에 사용되는 성과 측정 체제의 일부로 CASC 가 모니터링하고 추적합니다. 성능 측정 데이터는 개별 보고 측정 4 가지를 통해 수집합니다.

1. 소통 계획

이벤트 위치, 언어 서비스 및 ADA 접근성을 포함하여 소통 계획에 나열된 많은 활동과 전략을 추적하고 성과 측정 체제에 직접 제공합니다.

2. 활동 후 요약

각 지원 활동 또는 전략에 대한 요약을 작성할 때 해당 시 다음 정보를 포함합니다.

- 활동 유형의 목적. 이 활동/전략이 선택된 이유는 무엇입니까?
- 예상/실제 참여 또는 상호 작용. 여기에는 활동 유형에 따라 수집된 설문조사 수, 배포된 자료, 보낸 이메일 또는 참석자나 참가자 수가 포함될 수 있습니다.
- 대상 인구 통계. 즉 소수 민족, 저소득층, LEP 등
- 마케팅/광고. 어떤 매체의 전략이 사용되었고, 자료가 어디에 배치되었으며, 이 활동을 위해 어떤 언어가 사용되었습니까?
- 활동의 결과. 목적을 성공적으로 달성했습니까?
- 활동 유형 또는 전략에 대해 배운 교훈.
- 해당 시 설문조사, 피드백 양식이나 평가를 바탕으로 한 등급 또는 순위.*

3. 프로젝트 후 평가

모든 아웃 리치 활동 요약은 각 프로젝트가 끝날 때 프로젝트 후 평가로 집계됩니다.

4. 3 개년 PPP 성과 측정 검토

프로젝트 후 평가 결과는 일 년 내내 연간 성과 측정 검토에 반영합니다. 결과는 3 개년 보고서로 집계되고 이 공공 참여 계획 업데이트(제 3 장)의 일부로 공유됩니다.

공공 참여 관리 시스템(PPMS, Public Participation Management System)은 CASC 가 소통 계획의 진행 상황을 모니터링하고 추적하는 데 사용하는 내부 개발 도구입니다. 이 시스템은 프로젝트 관리자가 프로젝트의 진행 상황을 추적할 수 있도록 투명성을 제공하고 모든 성과 보고 측정을 입력하는 기능을 포함합니다. 이 도구는 목표가 충족되었는지를 평가하는 기능도 제공합니다.

소통 계획에는 핵심 관계자의 요청이든 연방 정부의 요구이든 추가 소통 보고서를 작성해야 합니다.

또한 소통 계획은 소통 관점에서 프로젝트가 종료되는 시기를 결정합니다. 즉 모든 보고서가 제출되고 최종 의견이 관계자나 대중에게 다시 보고되거나 영향이 더 이상 존재하지 않고 알림 자료를 삭제해야 하는 경우일 수 있습니다.

* 해당 시, 지원 활동 참가자는 자신의 경험을 평가하고 Metro 에 Title VI 목적을 위해 중요 인구 통계 정보를 수집할 기회를 제공할 수 있어야 합니다. 설문조사, 피드백 또는 평가 양식은 표준 Title VI 의견 카드를 대신해야 하며 참가자에게 당면한 주제에 대한 추가 정보를 제공하고 향후 지원 활동을 위한 개선 사항을 권장할 기회를 제공해야 합니다.

프로젝트 시작 → 소통 계획의 개발 → 소통 계획의 실행 → 모니터링, 추적 및 보고

제 3 장: 2017~2020 년 검토

Metro 가 2014~2017 년 Title VI 3 개년 계획의 하나로 공공 참여 계획을 개발한 이후 당국은 대중교통 공공 참여 실천에 앞장서기 위해 노력했습니다. 더 중요한 것은 PPP 시행 이후 Metro 가 진행한 많은 프로젝트와 정책이 일반인으로부터 받은 피드백의 혜택을 받았다는 것입니다.

Metro 는 지난 3 년 동안 특히 사회 기반 시설 작업, 건설, 서비스 및 요금과 관련하여 프로젝트 및 정책 구상이 크게 증가했습니다. 이 장에서는 이러한 노력을 지원하기 위해 마련된 구조를 포함하여 공공 소통과 참여에 대해 수행된 주목할 만한 작업을 강조합니다.

프로젝트 하이라이트

Metro 의 공공 참여팀은 2018 년 1 월부터 2020 년 3 월까지 프로젝트 60 가지 이상 소통과 지원을 관리했습니다. 새로운 소통과 참여 기술을 적용한 2 가지 프로젝트를 요약하면 아래와 같습니다. 전체 프로젝트 목록은 부록 D 에서 찾을 수 있습니다. 지원 활동 목록.

2021 년 회계연도 예산

Metro 는 매년 겨울 다음 회계 연도 예산에 대한 엄격한 공개 의견 절차를 완료합니다. 2021 년 회계 연도에 제안된 예산은 고객 경험과 요금 선택 사항을 개선하고 비용을 관리하기 위해 편성되었습니다. 즉 요금 변경 11 가지 제안과 서비스 변경 카테고리 7 가지 제안을 포함했습니다.

소통 계획에는 전철역, 환승센터 및 버스 정류장에서의 지원 이벤트, 관계자 참여, 대상 마케팅 및 무료 미디어 보도, 오픈하우스, 협약 공청회와 같은 표준 전략을 포함했습니다. 그러나 제안이 복잡하고 너무 많기 때문에 고객의 이해를 높이고 좀 더 건설적인 답변을 받기 위해서 새로운 도구와 기술이 필요하다고 판단했습니다.

- 예산에 포함된 모든 제안(카테고리 18 가지, 제안 종류 총 100 가지)을 적절하게 다루기 위해 온라인 설문조사 도구를 사용하여 피드백을 수집했습니다. 설문조사는 간소화되었지만 고객이 피드백을 제공하기로 선택한 제안에 따라 완료하는 데 최소 5~10 분이 소요되었습니다. 제안이 복잡해서 종이 설문조사를 만드는 것은 선택 사항이 아니기 때문에 새로운 도구를 만들어 거리 지원팀이 온라인 참여를 장려하도록 홍보했습니다.
- 대중 여론 수렴 기간에 거리 지원팀은 브로슈어를 106,440 장 이상 배포했습니다. 브로슈어는 영어와 스페인어를 기본으로 되어 있고 선호하는 언어로 정보를 받는 방법에 대해 암하라어, 중국어, 프랑스어, 한국어, 베트남어로 설명이 있어서 고객이 자신의 모바일 장치에서 스캔하고 자동으로 설문조사로 이동할 수 있는 QR 코드가 포함되어 있습니다. 또한 이 자료에는 설문조사에 참여하여 \$50 SmarTrip® 카드를 받을 수 있는 장려금도 광고했습니다.
- 다국어 지원팀은 지원 이벤트 동안 태블릿을 휴대했습니다. 관심 있는 고객은 그 자리에서 설문조사에 참여할 수 있지만 시간이 없는 고객은 빨리 연락처 정보를 제공하고 영어와 스페인어로 된 이메일이나 문자 메시지를 통해 직접 설문조사 링크를 받을 수 있었습니다.

프로젝트 하이라이트

- 사상 처음으로 Metro 직원이 온라인 요금 제안 계산기를 개발했습니다. 영어와 스페인어로 제공되는 이 도구를 사용하면 고객이 자신의 현재 요금과 대비하여 잠재적 요금을 계산할 수 있습니다. 이 도구는 다양한 요금 제안을 켜고 끌 수 있고 고객이 비용을 절약하는 데 도움을 줄 수 있는 교통 패스 제품을 강조합니다. 계산기 링크는 웹사이트와 지원팀 태블릿에서 사용할 수 있습니다. 2,200 명 이상의 순 방문자가 계산기를 2,500 회 이상 방문했습니다.

이러한 노력으로 인해 Metro 는 예산에 대한 응답을 17,000 개 이상 수집했으며, 설문조사를 통해 의견을 93%가량 받았습니다.

79 번 노선 MetroExtra 현금 결제 없는 탑승 시범 운행

버스에서 현금 거래를 없앨 경우 운영 및 고객에 미치는 영향을 시험하기 위해 2018 년 6 월에 79 번 경로 MetroExtra 에서 1 년 동안 현금 결제 없는 탑승 시범을 시작했습니다. 79 번 경로는 특히

통로를 따라 SmarTrip® 구매와 작동 선택의 구조, 빈도 및 가용성과 같은 여러 가지 이유로 시범 실시를 위해 선택되었습니다.

시범 실시 의도는 예상되는 이점이 실제 운영 조건에서 실현되는지를 평가하는 것이었습니다. 즉 고객이 시범 실시를 좋아하는지, 고객이나 운영자에게 심각한 부담을 줄 것인지, 현금 결제 없는 탑승이 운영상의 어려움을 야기하는지 아니면 서비스 성능을 향상시키는지 여부를 포함했습니다.

직원들은 고객에게 가르치고 성과 측정에 필요한 정보를 수집하기 위해 소통 계획의 하나로 새로운 전략을 사용했습니다.

- 버스 운영자는 시범 실시 경험에 대해 설문조사를 받았습니다. 그들의 의견은 고객이 “현금 없는”이라는 용어가 요금이 무료라는 의미라고 생각하고 혼란스러워했으며, 이는 향후 소통과 지원 메시지 결정에 영향을 미쳤습니다.
- 시범 실시가 고객 인식 행동에 미치는 영향을 측정하기 위해 지역 70 번 경로와 79 번 경로 MetroExtra 에서 시범을 실시한 지 3 개월이 지난 후 동승 설문조사를 수행하여 1,200 명으로부터 응답을 받았습니다. 전형적인 쉬운 표본을 얻는 대신에 70 번과 79 번 경로에서 평일 Metrobus 탑승자의 대표 표본을 확보하고 “평균” 고객이 정책의 영향을 받는 방식을 더 잘 이해할 수 있도록 엄격한 표본 설정 계획을 설계했습니다. 결과적으로 승객은 시범 실시를 지지하는 것으로 나타났으며 운행 및 대기 시간이 개선되었음을 보여주었습니다. 또한 승객은 시범 실시가 SmarTrip® 카드 작동 습관을 바꾸도록 유도했다고 말했습니다.
- 시범 출시 전에 다국어 지원팀은 승객이 많은 버스 정류장으로 이동하여 시범 실시에 대해 고객에게 알렸습니다. 지원팀은 고객에게 SmarTrip® 카드를 재충전하는 다양한 방법과 현금으로 결제하는 대신 카드를 사용하는 이점에 대해 가르치는 데 집중했습니다. 경로를 따라 SmarTrip® 구매와 재작동 위치를 포함하는 브로슈어 약 10,000 장을 배포했습니다.

Metro 는 최종적으로 영구적인 현금 결제가 없는 정책을 시행하지 않기로 결정했습니다. 그러나 이러한 정보는 버스 요금 정책을 둘러싼 향후 논의를 알리는 추가 지침을 제공했습니다.

프로젝트 하이라이트

주목할 만한 기타 프로젝트:

- 플랫폼 개선 프로젝트의 소통 계획은 이전 폐쇄 계획에서 확장되었으며 온라인 개인 여행 대안 계획자, 프로젝트 블로그 및 격주 건설 업데이트를 포함했습니다. 또한 팀은 관련 소통을 통해 영향권 지역사회를 대상으로 하는 Nextdoor(아주 작은 특정 지역 소셜 미디어 네트워크)의 사용을 성공적으로 시험했습니다.
- 서부 Hyattsville 에 콘크리트 및 포장 수리 프로젝트의 소통 계획은 비영어권 출신 고객의 비율이 높기 때문에 언어로 정보를 제공하는 데 집중했습니다. 이 때문에 모든 지원팀원은 스페인어로 이중 언어를 구사했으며 6 교대로 스페인어로 상호 작용을 2,300 번 이상이나 했습니다.
- 버스 변형 프로젝트는 여러 팀과 위원회가 한데 모이는 관계자 회의, 대중과의 팝업 이벤트 및 오픈하우스, 버스 운영자와의 포커스 그룹을 포함하는 지역적, 포괄적 소통 계획을 개발하여 향후 10 년간 전략 및 실행 계획에 대한 피드백을 제공합니다. 대중 설문조사 2 건에서 8,800 건이 넘는 응답을 얻었습니다.

이러한 프로젝트에 대한 자세한 내용이나 공개 소통과 의견 보고서 사본을 얻으려면 콘텐츠 전략 소통실에 문의하십시오.

Metro 직원은 공공 참여 관리 시스템(PPMS, Public Participation Management System)이라는 소통 계획 절차를 위해 특별히 형식이 지정된 웹 기반 추적 도구를 사용합니다. 이 도구는 예정 프로젝트의 대중 참여를 추적하는 새로운 방법을 제공하고 간편한 보고를 위해 하나의 큰 데이터베이스를 만듭니다. PPMS 는 대중의 교통 참여를 추적하는 최초의 시스템입니다.

공공 참여 관리 시스템은 사용자에게 각 부서의 프로젝트에 대한 소통 계획을 문서화하고, 지원 활동 결과에 대한 데이터를 캡처하고, 부록 D 에 첨부된 공공 참여 활동에 대한 연간 연방 교통국(FTA, Federal Transportation Administration) 보고서를 생성하는 웹 기반 시스템을 제공합니다. 지원 활동 목록. PPMS 와 관련된 중요한 기능은 공공 지원 활동뿐만 아니라 관련 공공 행사에 대한 정보를 중앙 집중식 요약으로 제공하는 공공 행사 달력입니다. PPMS 는 프로젝트 관리자와 콘텐츠 전략 소통실 양쪽 모두에 대한 의무를 부여하고 프로젝트와 진행 상황 추적에 대한 정보를 제공하도록 설립되었습니다. 당국의 인트라넷인 Metroweb 을 통해 Metro 내부 사용자 모두가 이용할 수 있습니다.

PPMS 의 핵심 기능 중 하나는 성능 측정을 추적하는 기능입니다. 제 2 장 모니터링, 추적 및 보고에서 설명한 대로 소통 계획, 활동 후 요약, 프로젝트 후 평가를 포함하여 PPMS 내에서 추적되는 여러 가지 보고를 측정하는 기능이 있습니다. 2018 년 1 월부터 2020 년 3 월(대유행 전) 사이에 완료된 의견을 바탕으로 한 Metro 의 3 개년 PPP 성과 측정 검토는 아래와 같습니다.

공공 참여 관리 시스템 및 3 개년 PPP 성과 측정 보고서

전략	행동	성능 측정, 목표 및 출처
1. 방법과 정보		
프로젝트 집단(LEP, 저소득층과 소수 민족)에 접근하기 위해 어떤 조치를 취했습니까?	지원 이벤트는 참가자가 물리적으로 접근할 수 있습니다.	1. 지원 활동 100%는 Metrobus 또는 Metrorail 노선에서 1/4 mile 이내였습니다.
		2. 지원 활동 장소 100%는 WMATA ADA 직원의 승인을 받았습니다.
	참가자는 마케팅과 홍보 자료를 포함한 활동 정보를 이용할 수 있습니다.	3. 지원 자료 99.95%는 프로젝트 소통과 지원 계획에서 확인된 모든 주요 언어로 번역되었습니다.
		4. 지원 활동 45.68%는 활동 정보를 광고하기 위해 다국어 매체를 사용했습니다.
		5. 지원 자료 97.34%는 최소한 이벤트 2 주 전에 개발되었습니다.
2. 참여와 이벤트 피드백		
참여율이 프로젝트 인구 통계와 일치했습니까? 일반 대중과 직원은 이 지원	작은 집단을 위해 설계된 회의 외에 프로젝트 지원 이벤트에 잘 참석해야 합니다.	6. 지원 활동 97.95%는 해당 유형의 이벤트에 대한 참석 목표를 충족했습니다.

활동이 효과적이라고 생각했습니까?	LEP, 소수 민족 및 저소득층의 지원 활동 참여는 프로젝트 주민 의견을 정확하게 반영합니다.	7. 지원 활동에서 소수 민족 및 저소득층의 참여율 99.59%는 프로젝트 소통과 지원 계획에서 확인된 프로젝트 주민의 인구 통계학적 범위를 충족하거나 초과합니다.
	지원 이벤트 참가자는 긍정적인 경험을 했으며 의견을 제공할 기회에 만족했습니다.	8. 지원 활동 100%는 각 프로젝트 활동에 대한 이벤트 후 의견 카드 또는 설문조사에서 평균 “ 좋음 ” 이상의 등급을 받았습니다.
	지원 과정에서 배운 핵심 교훈.	9. 지원 활동 75.65%에 대해 프로젝트 관리자는 배운 핵심 교훈을 향후 지원 활동을 위해 요약하여 기록했습니다.
3. 후속 조치		
모든 공공 지원 참가자에게 시행에 관한 권고 사항 및 계획 등 프로젝트에 대한 후속 정보를 받을 확실한 기회를 제공합니다.	이벤트 지원 참가자 모두는 이벤트 결과, 프로젝트 결과, 프로젝트 결과 시행에 대한 정보를 받습니다.	10. 지원 활동 100%에 대해 프로젝트 관리자는 대중의 주요 권장 사항을 요약하여 기록하고 이를 시행할 수 있는 이유나 할 수 없는 이유를 설명했습니다.
		11. 지원 활동 100%에 대해 지원 활동 참가자 및 연락처 정보를 제공한 관계자/CBO(연락을 요청한 사람)에게 권장 사항/결과를 회신했습니다.
		12. 지원 활동 91.48%는 프로젝트 계획과 시행 사이의 기간에 지원 활동 참가자 및 관계자/CBO 와 연락을 유지했습니다.
		13. 지원 활동 99.06%에 대해 프로젝트가 단계적으로 시행될 때 대중(프로젝트의 핵심 인구 통계 집단 포함)에게 확실하게 다시 알렸습니다.

대중의 의견 요청

고객과 일반 대중으로부터 피드백을 수집하면 Metro 가 승객에게 더 나은 서비스를 제공할 수 있습니다. 고객 연구실(The Office of Customer Research)은 여러 가지 프로젝트를 수행하여 더 좋은 사업 결정을 하기 위해 통찰력 있는 의견을 수집합니다. 이러한 프로젝트 중 일부는 다음과 같습니다.

- Metro 고객에 대한 분기별 고객 만족도 조사를 시행하여 다양한 추적 지표에서 성공 여부를 측정합니다.

- 저소득층 고객에 대한 일대일 상담을 실시하여 제안된 저소득 요금 상품에 대한 피드백을 수집하고 유용성, 시행 최적화, 요금 제안에 관한 내부 결정을 안내합니다.
- 이동성 장치를 사용하는 현재 MetroAccess 고객을 위한 새로운 버스의 유용성 등 새로운 Metrobus 의 설계와 배치에 관한 포커스 그룹을 실시합니다.
- 온라인 포커스 그룹 및 Metrorail 과 Metrobus 고객에 대한 온라인 설문조사를 실시하여 코로나-19 이후 Metro 시스템으로 복귀하는 것에 대한 고객의 우려를 완화하기 위한 실천 사항을 확인하고 제안합니다.
- Columbia Pike 를 따라 버스 정류장에 태양열 전자 잉크를 진열하여 배치한 시범 프로젝트의 성공을 평가하기 위해 Metrobus 고객의 피드백을 수집하고 버스 정류장에 전기 연결이 없는 경우에도 고객에게 실시간 Metrobus 정보를 제공합니다.
- 전철역 및 시스템 수리가 중단되는 동안 Metro 가 제공하는 대체 셔틀 서비스에 대한 수요를 예측하기 위해 고객에게 설문조사를 합니다.
- Metro 환승 주차 구역 고객에게 설문조사를 하여 경쟁력 있는 다양한 여행 모드를 결정하고 전철역 접근성을 높이기 위한 다양한 제안을 지원한 이웃 주민을 확인하여 관계자가 관할 지역 협력자에게 개선을 위한 목표를 제안합니다.

지역사회 기반 기관 참여

지역사회 기반 기관(CBO) 참여는 예정 프로젝트 소통 계획의 필수적인 부분으로 계속되었습니다. 고용 평등 기회실(Office of Equal Employment Opportunity)에서 관리하는 이러한 관계는 프로젝트 결정에서 귀중한 통찰력을 제공했습니다. 대규모 참여 노력에는 다음을 포함합니다.

- **버스 변형 연구, 2018~2019 년:** 이 연구는 지역 및 주 정부, 지역사회 기반 기관, 기업, 소수 민족 및 장애인, 노동 조직, 두뇌 집단, 교육 공동체에서 지도부 직책에 있는 사람으로 구성된 전략 자문 패널을 포함하여 다양한 지역 관점을 대표하고 버스에 영향을 미치는 문제에 대한 중요한 통찰력을 제공합니다.
- **블루/오렌지/실버 노선의 기능과 신뢰성 조사, 2019 년~현재:** 이 진행 중인 연구는 연구 분야 내의 기업 집단 및 지역사회 기반 기관의 대표로 구성된 기업 및 지역사회 자문 위원회를 포함합니다. 또한 2019 년 10 월에 예비 개념에 대한 의견을 수집하기 위해 지역사회/기업 관계자 워크숍도 개최했습니다.
- **심야 및 새벽 이동성 연구, 2019 년~현재:** 이 지역의 지역사회 기반 기관은 관계자의 포커스 그룹에 참여하여 주민의 선호도뿐만 아니라 심야 및 새벽 대중교통을 이용하면서 주민이 부딪히는 문제를 논의합니다. 포커스 그룹은 2020 년 6 월에 온라인으로 개최되었습니다.

또한 CBO 는 다음과 같은 여러 가지 다른 프로젝트 제안에 대한 의견 제공 요청을 받았습니다. 즉, 회계 연도 예산, R1,R2,42,43 번 경로에 대한 버스 연구, Bladensburg 버스 차고 재건축, Pennsy Drive 종장비 수리 및 점검 시설, 제한 정차 Metrobus 노선에서 현금 배제, W9 번 경로 폐쇄, 그리고 Deanwood Metrorail 전철역 시설 변경 등이 있습니다. CBO 는 또한 전철역과 입구 폐쇄, 서비스, 요금과 주차 변경, 공사 등 기타 영향에 대해 통지받았습니다.

Metro 는 복지 서비스 기관과 지역사회 기반 기관의 대표자 등 지역 주변의 지역 관계자에 대한 연락처 정보가 포함된 검색 가능한 중앙 데이터베이스를 사용합니다. 직원이 계속 데이터베이스를 업데이트하고 이러한 다양한 프로젝트 대상 소통에 활용합니다.

언어 서비스

Metro 는 예정 프로젝트 소통 전략에서 모두 언어 지원 계획을 계속 따르고 있으며 이러한 노력을 지원하기 위한 절차를 설정했습니다.

대면 지원 활동

Metro 는 다양한 프로젝트에 대한 대중 참여를 지원하는 비상 대기 지원 계약을 활용합니다. 이 계약은 성별, 인종, 민족 및 사용 언어에 따라 전문적인 지원을 요구할 때 프로젝트의 필요에 따라 개인으로 구성된 전문팀을 자유롭게 구성할 수 있습니다. 언어는 암하리어, 중국어, 불어, 한국어, 스페인어, 베트남어 또는 미국 수화(ASL)를 요구하지만 이에 국한되지는 않습니다. 또한 모든 지원팀은 필요 시 비상 대기 언어 지원 전화에 연결되어 Metro 의 고객 정보실에 연락하도록 교육을 받았습니다.

이 계약은 2018 년 1 월부터 2020 년 3 월(코로나-19 이전)까지 다음 작업에 사용되었습니다.

비상 대기 중인 계약 지원팀 프로젝트	기간	지원 유형	이중 언어를 사용하는 직원 배치*
자율 주차 제안	2018 년 1 월~2 월	시범에 대해 고객의 피드백 권장; 설문조사 수집	스페인어(50%), 중국어
그로브너역에서의 복귀 철회 제안	2018 년 5 월	제안에 대해 고객의 피드백 권장	스페인어(50%), 중국어
버스 서비스 변경	2018 년 6 월	고객에게 서비스 변경 사항 알림	스페인어(50%)
West Hyattsville 역의 콘크리트 및 포장 수리	2018 년 5 월~7 월	고객에게 주차 공간 폐쇄에 대해 알림	스페인어(100%)
79 번 노선 MetroExtra 현금 결제 없는 탑승 시범 운행	2018 년 6 월	시범에 대해 고객의 피드백 권장; 설문조사 수집	스페인어(100%)
Metrorail 전철역 고객 서비스(MLB 올스타전	2018 년 7 월	역에서 고객 지원	스페인어(50%)
Friendship Heights 역에 버스 정류장 건설	2018 년 7 월~8 월	버스 정류장 이전에 대해 고객에게 알리고 지원	스페인어(50%)
레드 노선 폐쇄 확장	2018 년 7 월~8 월	전철역 폐쇄에 대해 고객에게 알리고 지원	스페인어(50%), 암하리어 미국 수화(ASL)
블루/오렌지/실버 노선에 단일 선로 확장	2018 년 7 월~8 월	서비스 변경에 대해 고객에게 알리고 지원	스페인어(50%), 암하리어, 한국어
현금 결제 없는 제한 버스 정류장 제안	2018 년 9 월	제안에 대해 고객의 피드백 권장; 설문조사 수집	스페인어(50%), 암하리어, 중국어
주차 변경 및 특별 이벤트 제안	2018 년 10 월	제안에 대해 고객의 피드백 권장; 설문조사 수집	스페인어(50%), 암하리어 중국어, 한국어
블루/옐로우 노선 주말 폐쇄 확장	2018 년 11 월	전철역 폐쇄에 대해 고객에게 알리고 지원	스페인어(50%), 암하리어
Vienna 및 Largo 타운센터 주차장 재건	2018 년 11 월	고객에게 주차 공간 폐쇄에 대해 알림	스페인어(50%)
옐로우 노선 금지	2018 년 11 월	고객에게 서비스 변경 사항 알림	스페인어(50%), 암하리어, 중국어

Riggs Road 노선(R1, R2 경로) 서비스 평가 연구	2019 년 1 월	제안에 대해 고객의 피드백 권장; 설문조사 수집	스페인어(50%)
Metrorail 전철역 고객 서비스: 여성 행진	2019 년 1 월	역에서 고객 지원	스페인어(50%), 암하라어, 중국어, 한국어
2020 년 회계 연도 예산	2019 년 1 월	제안에 대해 피드백 권장; 설문조사 수집	스페인어(50%), 암하라어, 중국어, 한국어
Metro 변경일: 통행권 제품	2019 년 7 월~9 월	새로운 교통 패스 제품에 대해 고객에게 알림	스페인어(50%), 암하라어
Metrobus 우수 운영 상태	2019 년 9 월	제안에 대해 피드백 권장; 설문조사 수집	스페인어(50%), 암하라어
New Carrollton Metrorail 전철역 방향 퍼플 노선 주변	2019 년 11 월	고객에게 주차 공간 폐쇄에 대해 알림	스페인어(50%)
Silver Spring 환승센터 방향 퍼플 노선 주변	2019 년 12 월~2020 년 1 월	버스 정류장 이전에 대해 고객에게 알리고 지원	스페인어(50%), 암하라어
2021 년 회계연도 예산	2020 년 2 월	제안에 대해 피드백 권장; 설문조사 수집	스페인어(50%), 암하라어, 불어, 한국어

*백분율은 지원팀원 전체에서 해당 언어를 사용하는 비율을 나타냅니다.

언어 서비스

다른 계약 이동수단을 통해 지원되는 다른 프로젝트에도 이중 언어 지원팀이 필요했습니다. 여기에는 다음이 포함됩니다.

추가 프로젝트	기간	지원 유형	이중 언어를 사용하는 직원 배치*
Mount Pleasant 노선(42, 43 번 경로)과 Connecticut Avenue 노선(L1, L2 번 경로) 서비스 평가 조사	2018 년 5 월	제안에 대해 피드백 권장; 설문조사 수집	스페인어
버스 변형 프로젝트	2018 년 9 월~11 월 2019 년 5 월	제안에 대해 피드백 권장; 설문조사 수집	스페인어, 암하라어
2019 년 여름 플랫폼 개선 프로젝트	2019 년 5 월~9 월	전철역 폐쇄에 대해 고객에게 알리고 지원	암하라어, 중국어, 불어, 한국어, 포르투갈어, 스페인어, 미국 수화(ASL)
블루/오렌지/실버 노선 기능과 신뢰성 조사	2019 년 6 월~7 월	고객에게 조사 내용 알림	스페인어

이러한 활동 외에도 Metro 직원은 근접 건설 프로젝트에 대한 지원 계획을 검토하여 King Street-구시가지 Metro 접근 개선 프로젝트에 스페인어와 암하라어의 이중 언어 팀원을 지원하는 언어 지원 요구 사항을 해결했습니다.

Metro 는 또한 오픈하우스와 공청회를 수없이 주최하고 이중 언어가 가능한 직원을 일부분 직원 배치했습니다. 요청 시 Metro 는 현장 통역사도 확보했습니다.

필요 시 Metro 정보 담당자(MIP, Metro Information Persons)로 알려진 Metro 직원 자원봉사자들이 승객이 많은 상황이나 전철역 폐쇄 기간 동안 고객을 지원했습니다. Metro 정보 담당자(MIP, Metro Information Persons) 가입 양식에는 자원봉사자가 영어 외에 유창한 다른 언어를 기록할 수 있는 지면도 있습니다. 이 정보를 바탕으로 언어 능력이 있는 MIP 는 필요 시 영어를 잘 못 하는 주민이 많은 지역에 전략적으로 배치되었습니다.

서면 소통

Metro 는 프로젝트 소통의 일부인 모든 중요 자료를 계속 번역합니다. Metro 는 영향받는 대상에 따라 일반적으로 다음 자료의 전문 번역을 사용합니다.

- 비영어 출판물의 광고
- 브로슈어/광고지/전단지
- 프로젝트 웹페이지와 발표문. 참조: wmata.com 에서도 중국어, 불어, 한국어, 스페인어와 베트남어를 위한 구글 번역 도구를 사용할 수 있습니다.
- 대규모 프로젝트/영향에 대한 보도 자료만
- 공청회 통지 및 소송 사건 자료
- 표지판(통지, 길 찾기, 제안 등)
- 설문조사(종이 및 온라인)

대규모 프로젝트의 경우 서면 자료에는 주로 다양한 언어로 서술된 한 줄 문장을 통해 자신이 사용하는 언어로 더 많은 정보를 얻는 방법을 제공합니다.

Metro 의 공평 실무진 출범

모든 사람들이 같은 방식으로 기회에 접근하는 것은 아니며 신뢰할 수 있고 효율적이며 저렴한 교통수단이 부족해서 종종 지위 향상의 방해 장벽임을 인식하여, Metro 는 인종과 경제적 형평성 문제 해결에서 당국의 역할에 더 충실하기 위해 2019 년에 “평등 실무 협의단”을 출범했습니다.

이 협의단의 초기 목표는 현재 사회적 유동성 평등 조건을 지역적으로 또한 Metro 의 고객을 기반으로 문서화할 뿐만 아니라, 잠재적 경로를 확인하여 Metro 의 의사 결정에서 가시적으로 중요하게 형평성을 고려한다는 점을 나타내기 위한 것입니다. 이 협의단 첫 번째 결과물 중 하나인 평등 입문서는 정보에 근거한 심사숙고의 출발점입니다.

교육

Metro 의 예정 프로젝트 소통 과정을 성공적으로 똑같이 채택하고 공공 참여를 위한 Title VI 요구 사항에 대한 당국 전체의 이해를 확인하기 위해 직원은 프로젝트 관리자와 지원 직원을 위한 교육을 계속 진행합니다.

2017 년 이후 지금까지 프로젝트 관리자와 직원 100 명 이상이 PPP 교육에 참석했습니다. 2017 년 1 월과 2020 년 3 월 사이에 교육이 4 번 있었습니다. 직원은 Metro 의 내부 전산망인 Metroweb 에서 “공공 참여 계획 소개” 영상과 함께 교육 자료를 이용할 수 있습니다.

교육 수료 상태는 Metro 의 PeopleSoft 기업 학습 관리 시스템을 통해 기록, 추적, 보고됩니다.

기간	참가자 수	의제	피드백 결과
<p>공공 참여 계획 소개</p> <p>2018 년 2 월 27 일</p> <p>Jackson Graham Building 600 5th St NW, Washington DC</p>	<p>소통 및 지원 관련 프로젝트 관리자 및 기타 직원 25 명</p>	<ul style="list-style-type: none"> 공공 참여 계획 소개 영상 인구 급증 이해 예정 프로젝트 소통 및 지원을 위한 지침 	<ul style="list-style-type: none"> 25%가 교육 전 PPP 를 이해하지 못했거나 조금 이해했다고 느낌. 80%가 교육 후 PPP 를 충분히 이해했다고 느끼거나 전문가 수준임. 94.74%가 교육이 도움 되었다고 평가함. <p>개선을 위한 제안 사항: 예시 추가</p>
<p>공공 참여 관리 시스템(PPMS, Public Participation Management System)</p> <p>2 월 28 일 및 3 월 6 일, 2018 년</p> <p>Jackson Graham Building 600 5th St NW, Washington DC (컴퓨터 실)</p> <p>2018 년 3 월 2 일</p> <p>Carmen Turner Facility 3500 Pennsy Drive Hyattsville, MD (컴퓨터 실)</p>	<p>프로젝트 관리자 또는 부서별 담당자 14 명</p>	<ul style="list-style-type: none"> PPMS 에서 사용자 역할 시스템 개요 교육 환경 새로운 프로젝트 입력(연습) 	<ul style="list-style-type: none"> 34%가 교육 전 PPMS 를 이해하지 못했거나 조금 이해했다고 느낌. 79%가 교육 후 PPP 를 충분히 이해했다고 느끼거나 전문가 수준임. 100%가 교육이 도움 되었다고 평가함. <p>개선을 위한 제안 사항: 각 PPMS 시스템 탭에 시간 추가</p>
<p>공공 참여 계획 소개</p> <p>2019 년 12 월 13 일</p> <p>Jackson Graham Building 600 5th St NW Washington DC</p>	<p>소통 및 지원 관련 프로젝트 관리자 및 기타 직원 등 45 명</p>	<ul style="list-style-type: none"> 공공 참여 계획 소개 영상 인구 급증 이해 예정 프로젝트 소통 및 지원을 위한 지침 	<ul style="list-style-type: none"> 71%가 교육 전 PPP 를 이해하지 못했거나 조금 이해했다고 느낌. 81%가 교육 후 PPP 를 충분히 이해했다고 느끼거나 전문가 수준임. 100%가 교육이 도움 되었다고 평가함. <p>개선을 위한 제안 사항: 예시 추가; 실제 프로젝트 진행 과정을 안내</p>
<p>연구 워크숍을 통한 고객 행동 분석</p> <p>2019 년 12 월 13 일</p> <p>Jackson Graham Building 600 5th St NW Washington DC</p>	<p>소통 및 지원 관련 프로젝트 관리자 및 기타 직원 등 32 명</p>	<ul style="list-style-type: none"> 사례 연구 작업 사업 관련 질문 전개 연구 관련 예상 질문 확인 연구 관련 질문의 답변에 필요한 정보 유형 	<p>해당 사항 없음</p>

직원 편성 구조

공공 참여 계획 초기의 권장 사항에 따라 Metro 는 2015 년에 중앙 사무실을 설립하여 모든 프로젝트 기반 공공 참여 활동을 관리할 뿐만 아니라 공공 참여를 감독하고 조정했습니다. 초기에 공공 참여 프로그램 팀에는 대외 관계실(Office of External Relations) 소속 공공 참여 프로그램 관리자 1 명, 특별 프로젝트 담당관 2 명이 포함되어 있었고, 지역사회 기반 기관과의 관계와 지원을 관리하는 고용 평등 기회실(Office of Equal Employment Opportunity)과 같은 다른 부서와 협력했습니다.

Metro 의 사상 최대 자본 프로그램이 성장하고 정책, 계획, 건설/유지 보수, 공동 개발 및 근접 건설 관련 프로젝트 및 새로운 계획이 추가됨에 따라 이러한 수요를 해결하기 위해 팀의 구조를 조정하고 확장했습니다. 즉, 2020 년 3 월에 선임 이사가 이끄는 콘텐츠 및 전략 소통실(Office of Content and Strategic Communications)을 새로 설립하여 소통 프로젝트 관리, 콘텐츠 개발 및 지원 프로그램을 제공하고 이해관계자와의 협력 관계를 개발하며 Metro 의 공공 참여 계획 및 FTA 의 요구 사항을 준수합니다. 2020 년 6 월을 기점으로 예정 프로젝트를 전략적 소통 관리자와 협력하는 소통 및 참여 책임자, 콘텐츠 스튜디오 관리자뿐만 아니라 직접 업무 보고하는 지원 관리자와 같은 지원 업무 직책이 새로 추가되었습니다.

이 팀은 기관 내 다른 부서 사무실과 계속 긴밀하게 협력하여 프로젝트를 조정하고 규정을 준수합니다. 이 팀은 고객 연구실, 고객 서비스실, 정부 관계실, 마케팅 및 대중 매체 관계실의 각 대표들과 정기적으로 모임을 갖고 향후 프로젝트에 대해 논의하고 소통 전략과 방법을 명시합니다. 또한 이 팀은 현재와 향후 프로젝트에 대한 인구 통계와 Title VI 준수 여부를 확인하기 위해 ADA 정책 및 계획실, 고객 연구실, 고용 평등 기회실, 기획실 등 다른 협력 사무실의 대표와도 격주로 만납니다.

새로운 기준에 적응

전 세계가 코로나-19 대유행에 계속 대응하면서 Metro 는 미래에 소통과 공공 참여가 어떻게 달라질지 고민합니다. 이전에는 팝업 이벤트나 오픈하우스에서 대면 상호 작용을 중심으로 많은 지원 활동이 성공적이었지만, Metro 는 대중의 관심을 끌고 보호하는 새로운 기술과 전략을 포함한 도구 상자를 확장해야 합니다.

가상 회의로 전환하는 것 이외에도 Metro 는 코로나 대유행 대응 초기 몇 달 동안 별도의 정보 보호 부스를 빠르게 배치하여 고객과 지원팀의 안전을 보호하면서 대면 고객 서비스를 계속했습니다. 코로나-19 대유행 대응 동안 승객이 사상 최소로 줄어들었기 때문에 Metro 는 수리 정비를 최고의 상태로 유지하기 위해 24 시간 연속 선로 작업 프로그램을 시작하여 결과적으로 한 주에 1~4 개 전철역이 일주일 동안 폐쇄되었습니다. 고객 지원팀은 대면 안내가 필요할 때 물리적 상호 작용을 제한할 수 있도록 플라스틱 가림막이 있는 새 정보 부스, 비접촉식 브로슈어 진열대, QR 코드가 있는 큰 간판을 사용했습니다. 이 부스는 매일 아침 같은 자리에 설치되고 일과가 끝나면 철거해서 세척되었습니다. 이 부스는 폐쇄 1 주일 전에 미리 해당 전철역에 배치되고 폐쇄 기간 동안 길 안내와 셔틀버스 안내를 도와주기 위해 별도의 지원팀이 전철역에서 근무했습니다.

부록 C 에서 말한 대로 많은 동종 대중교통 기관과 마찬가지로 동종 대중교통 기관이 평가한 바에 의하면, Metro 는 대화형 자료 배포, 회의 또는 이벤트 개최 및 피드백 수집에 기술을 사용하는 추가 방법을 고려하고 있습니다. 관계자와 지역사회 기반 기관은 Metro 이용 고객과 지역사회 주민들, 특히 접근이 힘든 지역사회 주민들에게 연락할 수 있는 적절한 채널을 결정하는 데 큰 역할을 합니다.