

## عملية الشكوى

بالرغم من أن مكتب المحاكم الإدارية يعتقد بتزويد جميع الأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية بخدمات فعالة للحصول على الترجمة، فمن الأهمية بمكان تعريف عملية الشكوى للأشخاص غير الراضين عن الخدمة المقدمة. سيقدم مكتب المحاكم الإدارية عملية شكوى مشابهة للعملية الإلزامية قانونيًا للشكاوى ضد قاضي القانون الإداري. وتكون العملية كالتالي:

1- يقدم أي فرد غير راضٍ عن أي جانب من جوانب خدمات الحصول على الترجمة التي يقدمها مكتب المحاكم

الإدارية الشكوى خطيًا إلى المدير ورئيس قضاة القانون الإداري في مكتب المحاكم الإدارية (المدير) عبر البريد على العنوان التالي: 1525 شارع شيرمان، الطابق الرابع، دنفر، الرمز البريدي 80203، أو عبر الهاتف بالاتصال بالرقم 2000-866 (303). يجوز تقديم الشكوى بأي لغة.

2- يحقق المدير في الشكوى من خلال:

أ. مقابلة المشتكي، مع الاستعانة بمترجم حسب الضرورة، لتحديد المشكلات المزعوم حدوثها بخصوص خدمات الحصول على الترجمة؛  
ب. ومقابلة قاضي القانون الإداري المكلف بالدعوى لتحديد هل حدثت مشكلات متعلقة بخدمات الحصول على الترجمة، وفي حالة حدوثها، فما هي؛

ج. ومقابلة المترجم المكلف بالدعوى لتحديد هل حدثت مشكلات متعلقة بخدمات الحصول على الترجمة، وفي حالة حدوثها، فما هي؛

د. ومقابلة أي فرد آخر مرتبط بالدعوى، حسب الضرورة؛

هـ. ومراجعة العرائض والنصوص و/أو التسجيلات الرقمية الخاصة بالجلسة؛

و. وتعيين مترجم آخر، عند الضرورة، لاستعراض خدمات الترجمة المعنية ومراجعتها؛

ز. والتنسيق مع وحدة الموارد البشرية بقسم شؤون الموظفين والإدارات بشأن الترجمة.

3- عند انتهاء التحقيق، يقوم المدير بإخطار الفرد بالنتائج خطيًا، باللغة الإنجليزية وبنسخة مترجمة من المراسلات باللغة الهدف للفرد كلتاهما.

يكون التركيز في التحقيق على جودة خدمات المساعدة اللغوية وتوقيتها ودقتها، وإلى أي مدى كان سلوك المترجم متوافقًا مع قواعد الأخلاق، وتعامل القاضي مع احتياجات المساعدة اللغوية. ويجب معالجة نتيجة الدعوى القانونية من خلال عملية مراجعة الاستئناف لدى مكتب المحاكم الإدارية. إذا قرر المدير أن الفرد قد حُرِم من خدمات الحصول على ترجمة ذات معنى، يحدد المدير الإجراء المناسب. وإذا كان سلوك المدير موضع خلاف أو إذا كان لدى المدير أي خلاف آخر، يبت قاضي مستقل في الدعوى ويحدد الإجراء المناسب. يتم الاحتفاظ بالشكاوى وأي سجلات تتضمن التحقيق ونتيجته لمدة خمس (5) سنوات لاكتشاف أي اتجاهات في جودة الترجمة.

يستخدم المدير الشكاوى كإحدى الطرق (ولكن ليست الطريقة الوحيدة) لتحديد فعالية خدمات الترجمة التي تقدمها الشركات والمترجمون الأفراد.