

## 불만제기절차

OAC 는 모든 LEP 들이 효과적인 언어 접근 서비스를 제공받을 것이라고 판단하고 있으며, 제공받은 서비스에 만족하지 못한 고객들의 불만 사항을 확인하는 것도 한중요하다고 생각합니다.

OAC 는 행정법판사에 대한 불만에 대한 법률 위임 절차와 비슷한 불만제기 절차를 시행합니다. 관련 절차는 다음과 같습니다.

1. OAC 의 언어 접근 서비스의 어느 측면에서라도 불만족한 개인은 1525 Sherman Street, 4th Floor, Denver, CO 80203 의 주소를 이용하여 우편으로 책임자(Director) 또는 행정법원수석 행정법판사(책임자, Director)에 서면으로 이를 제출하거나 (303) 866-2000 번을 통해 전화로 불만을 제기할 수 있습니다. 불만 절차는 모든 언어로 진행이 가능합니다.

2. 불만을 접수한 책임자는 다음 절차에 따라 불만 사항을 검토합니다:

- a. 필요시 통역사와 함께 불만제기인을 면담하여 해당 문제가 언어 접근 서비스에 관련하여 발생한 것인지 결정,
- b. 해당 사안에 배정된 행정법판사를 면담하여 언어 접근 서비스에 관련한 어떤 문제가 발생한 것인지 결정,
- c. 사건을 담당 한 통역사를 면담하여 언어 접근 서비스에 관련한 어떤 문제가 발생한 것인지를 결정,
- d. 필요시 해당 사안과 관련된 다른 인물 면담,
- e. 공청회의 답변, 의사록 및/혹은 공청회의 기타 디지털 기록물 검토,
- f. 필요할 경우 다른 통역사와 함께 문제가 발생한 통역 서비스 검토,
- g. 인사 및 행정 인사 담당 부서와 번역 조정.

3. 조사를 완료하면 책임자는 서면으로 불만제기인에게 이를 통지하며, 이는 가능할 경우 영어와 불만제기인의 목표 언어에 해당하는 번역본으로 제공됩니다.

조사의 초점은 언어 지원 서비스의 질, 적시성, 정확성, 통역사의 행위가 윤리 강령과 일치한 정도, 언어 지원 필요성에 대한 판사의 대처에 맞춰질 것입니다. 법적 문제의 결과는 OAC 의 향상 심심사 과정을 통해 다루어져야 합니다. 책임자가 불만제기인이 의미 있는 언어 접근 서비스를 받지 못했다고 결정할 경우에는 적절한 행동 방침을 결정합니다. 책임자의 행위가 문제가 되거나 책임자가 달리 갈등을 겪는 경우, 독립 중재자가 해당 문제를 결정하고 적절한 행동 방침을 결정합니다. 불만 및 조사, 결과와 관련된 모든 기록은 서비스의 품질 향상 목적으로 5 년간 보관됩니다.

책임자는 불만 사항을 공급 업체와 개별 통역사의 통역 서비스 효율성을 결정하는 방법으로 사용할 수도 있지만, 반드시 이에 국한되지는 않습니다.