

## Подача жалобы

Хотя ОАС считает, что всем лицам с LEP (ограниченное владение английским языком) будут предоставлены качественные языковые услуги, важно определить процесс подачи жалоб для тех, кто недоволен предоставленными услугами. ОАС будет применять процесс рассмотрения жалоб, аналогичный установленному законом процессу подачи жалоб на судью по административным делам. Процесс подачи жалобы будет следующим:

1. Лицо, недовольное каким-либо аспектом языковых услуг ОАС, подает жалобу в письменной форме директору и главному судье по административным делам Управления административных судов (директору) по почте на адрес: 1525 Sherman Street, 4th Floor, Denver, CO 80203 или по телефону (303) 866-2000. Жалоба может быть подана на любом языке.

2. Директор расследует жалобу:

- a. Проведение собеседования с заявителем при присутствии при необходимости переводчика для определения предположительно возникших проблем с языковыми услугами;
- б. Проведение собеседования с судьей по административным правонарушениям, которому поручено дело для определения возникших проблем с услугами перевода и каких именно;
- в. Беседа с переводчиком, назначенным в данном случае для определения возникших проблем с услугами перевода и каких именно;
- г. Беседа любого другого человека, связанного с этим вопросом, по мере необходимости;
- д. Просмотр состязательных бумаг, стенограммы и / или цифровой записи слушания;
- е. При необходимости привлечение другого переводчика для проверки рассматриваемых услуг устного перевода; и
- ж. Согласование с отделом кадров и отдела кадров по вопросам перевода.

3. По завершении расследования Директор уведомляет лицо в письменной форме, как на английском языке, так и на языке перевода, если возможно, о результатах.

Основное внимание в расследовании будет уделяться качеству, своевременности и точности оказания языковой помощи, степени, в которой поведение переводчика соответствовало этическому кодексу переводчика, и роли судьи в этом процессе. Результат судебного разбирательства должен быть рассмотрен через апелляционный процесс ОАС. Если директор определяет, что лицу было отказано в должных услугах перевода, то проводит соответствующие действия. Если действия Директора являются предметом спора или если у Директора возникает конфликт по иным причинам, независимый судья должен решить этот вопрос и определить соответствующий курс действий. Жалобы и любые записи, касающиеся расследования и результатов, будут храниться в течение 5 лет для отслеживания любых тенденций в качестве обслуживания.

Директор будет использовать жалобы как основной, но не единственный метод определения эффективности услуг устного перевода как бюро, так и индивидуальных переводчиков.