

投诉过程

虽然 OAC 相信，所有 LEP 个人都将得到有效的语言服务，但重要的是要为那些对所提供服务不满意的人确定一个投诉过程。OAC 将实施与针对行政法官的法定投诉过程类似的投诉过程。过程如下：

1. 对 OAC 语言获取服务任何方面不满意的个人应通过邮寄书信（地址为科罗拉多州丹佛市谢尔曼街 1525 号 4 楼，邮编 80203）或拨打电话（号码为(303) 866-2000）向行政法院办公室主任兼首席行政法官（主任）提交投诉。可以用任何语言提出投诉。

2. 主任将通过以下方式调查投诉：

- a. 与申诉人面谈，必要时使用口译员，以确定据称在语言获取服务方面出现的问题；
- b. 与指定负责此事的行政法官面谈，确定是否出现语言获取服务方面的问题，如有，则了解是什么问题；
- c. 与指定负责该案件的口译员面谈，确定语言获取服务是否有问题，如有，则了解是什么问题；
- d. 根据需要采访与此事有关的任何其他个人；
- e. 审查诉状、抄本和/或听证会的数字化记录；
- f. 如有需要，聘请另一名口译员审查有争议的口译服务；以及
- g. 就翻译事宜与人事行政部人力资源部门协调。

3. 完成调查后，主任将以书面形式通知个人调查结果，英文或该个人目标语言的信函翻译件均可。

调查的重点将放在语言援助服务的质量、及时性和准确性，口译员的行为符合口译员道德守则的程度，以及法官对语言援助需求的处理。法律事件的结果应通过 OAC 的上诉审查程序来处理。如果主任确定个人没有获得有意义的语言获取服务，则主任将决定适当的行动方案。如果主任的行为有争议，或者主任在其他方面有冲突，则应由一名独立的裁判员决定此事件，并确定适当的行动方案。涉及调查和结果的投诉及任何记录将保留 5 年，以检测服务质量的任何趋势。

主任将把投诉作为确定提供者和个人口译员的口译服务有效性的方法之一。