

Quy trình Khiếu nại

Mặc dù OAC tin tưởng rằng tất cả các cá nhân LEP sẽ được cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ hiệu quả, điều quan trọng là xác định quy trình khiếu nại cho những người không hài lòng với các dịch vụ được cung cấp. OAC sẽ thực hiện một quy trình khiếu nại tương tự như quy trình bắt buộc theo luật định đối với các khiếu nại với một thẩm phán luật hành chính. Quy trình như sau:

1. Một cá nhân không hài lòng với bất kỳ khía cạnh nào của dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ của OAC sẽ gửi khiếu nại bằng văn bản cho Giám đốc và Thẩm phán Luật Hành chính của Văn phòng Tòa án Hành chính (Giám đốc) qua thư đến 1525 Sherman Street, 4th Floor, Denver, CO 80203 hoặc qua điện thoại theo số (303) 866-2000. Khiếu nại có thể được thực hiện bằng bất kỳ ngôn ngữ nào.

2. Giám đốc sẽ điều tra khiếu nại bằng cách:

- a. Phỏng vấn người khiếu nại, sử dụng thông dịch viên nếu cần thiết, để xác định các vấn đề được cho là đã xảy ra liên quan đến các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ;
- b. Phỏng vấn thẩm phán luật hành chính được chỉ định về vấn đề này để xác định xem có vấn đề gì xảy ra liên quan đến dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ hay không;
- c. Phỏng vấn thông dịch viên được chỉ định cho vụ việc để xác định xem có vấn đề gì xảy ra với các dịch vụ truy cập ngôn ngữ hay không;
- d. Phỏng vấn bất kỳ cá nhân nào khác có liên quan đến vấn đề này nếu cần thiết;
- e. Xem xét các lời khấn cầu, biên bản và/hoặc bản ghi âm kỹ thuật số của phiên điều trần;
- f. Nếu cần, mời một thông dịch viên khác xem xét các dịch vụ thông dịch đang được đề cập; và
- g. Phối hợp với Đơn vị Nhân sự Phòng Hành chính & Nhân sự về bản dịch.

3. Sau khi hoàn thành cuộc điều tra, Giám đốc sẽ thông báo bằng văn bản cho cá nhân, cả bằng tiếng Anh và kèm theo bản dịch bằng ngôn ngữ đích của cá nhân, nếu có, về các kết quả của vụ việc.

Trọng tâm của cuộc điều tra sẽ là chất lượng, tính kịp thời và chính xác của các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, mức độ mà hành vi của thông dịch viên có phù hợp với quy tắc đạo đức thông dịch và việc thẩm phán xử lý các nhu cầu hỗ trợ ngôn ngữ. Kết quả của vấn đề pháp lý phải được giải quyết thông qua quy trình xem xét phúc thẩm của OAC. Nếu Giám đốc xác định rằng cá nhân đó đã bị từ chối các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ có ý nghĩa, thì Giám đốc sẽ quyết định quy trình hành động thích hợp. Nếu hành vi của Giám đốc có vấn đề hoặc nếu Giám đốc có xung đột, một người xét xử độc lập sẽ quyết định vấn đề và xác định hướng hành động thích hợp. Các khiếu nại và bất kỳ hồ sơ nào liên quan đến cuộc điều tra và kết quả sẽ được lưu giữ trong vòng 5 năm để phát hiện bất kỳ xu hướng về chất lượng dịch vụ nào.

Giám đốc sẽ sử dụng các khiếu nại như một phương pháp, nhưng không phải là phương pháp duy nhất, để xác định hiệu quả của các dịch vụ thông dịch của các nhà cung cấp và các thông dịch viên riêng lẻ.