

## روند درج شکایت

در حالی که OAC بر این باور است که به همه افراد LEP خدمات دسترسی موثر به زبان ارائه خواهد شد، دانستن یک روند درج شکایت برای کسانی که از خدمات ارائه شده ناراضی هستند، مهم می باشد. OAC یک فرآیند درج شکایت شبیه روند قانونی را برای شکایات علیه یک قاضی حقوق اداری اجرا خواهد کرد. روند به شرح زیر خواهد بود:

1. شخصی که از هر عرصه ای از خدمات دسترسی به زبان OAC ناراض باشد، شکایت خود را به صورت کتبی به رییس و قاضی ارشد حقوق اداری دفتر محاکم اداری (رییس) از طریق پست به جاده 1525 Sherman، منزل 4، Denver، CO 80203 ارسال نموده یا از طریق تلفون 2000-866-303 (303) شکایت خود را درج نماید. شکایت را می توان به هر زبانی درج نمود.

2. رییس، شکایت را طی روندهای ذیل پیگیری خواهد نمود:

الف. مصاحبه با شاکی، با استفاده از ترجمان در صورت لزوم، برای تعیین مسائل ادعا شده در مورد خدمات دسترسی به زبان؛

ب. مصاحبه با قاضی حقوق اداری مؤلف پرونده، برای مشخص شدن اینکه آیا ادعا درست است یا خیر، و اگر درست باشد، مشخص سازی مشکلاتی که در مورد خدمات دسترسی به زبان رخ داده است؛

ج. مصاحبه با ترجمان مؤلف پرونده، برای مشخص شدن اینکه آیا ادعا درست است یا خیر، و اگر درست باشد، مشخص سازی مشکلاتی که در مورد خدمات دسترسی به زبان رخ داده است؛

د. مصاحبه با هر فرد دیگری که با موضوع ارتباط داشته باشد، در صورت نیاز؛

هـ. بررسی ادعاها، رونوشت، و/یا ضبط دیجیتالی جلسه استماع؛

و. در صورت لزوم، کار کردن با ترجمان دیگری برای بررسی خدمات ترجمه موضوع؛ و

ز. هماهنگی با بخش منابع بشری اداره کارمندان و ادارات در مورد ترجمه.

3. پس از تکمیل تحقیقات، رییس به زبان انگلیسی و با یک نسخه ترجمه شده از مکاتبات به زبان اصلی فرد، در صورت لزوم، یافته ها را به شکل کتبی به اطلاع او می رساند.

تمرکز تحقیقات بر روی کیفیت، به موقع بودن، و دقت خدمات مساعدت زبانی، میزان مطابقت رفتار ترجمان با قوانین اخلاقی ترجمان، و رسیدگی قاضی به نیازهای مساعدت زبانی خواهد بود. نتیجه موضوع حقوقی باید از طریق فرآیند بررسی استیناف OAC مورد بررسی قرار گیرد. اگر رییس به این نتیجه برسد که فرد از خدمات دسترسی هدفمند زبان محروم شده است، رییس اقدام مناسب را مشخص خواهد کرد. اگر رفتار رییس مورد بحث باشد یا اگر رییس به نحو دیگری دچار تعارض باشد، یک قاضی مستقل باید در مورد موضوع تصمیم گرفته و مسیر مناسب اقدام را تعیین کند. شکایات و هرگونه سوابق مربوط به بررسی و نتیجه به مدت 5 سال نگهداری می شود تا هر گونه روند در کیفیت خدمات شناسایی شود.

رییس از شکایات به عنوان یکی، اما نه یگانه روش، برای مشخص سازی اثربخشی خدمات دارالترجمه ها و مترجمین انفرادی استفاده خواهد کرد.