

مكتب توفير الدعم اللغوي (Office of Language Access) معالجة شكاوى قضايا الدعم اللغوي

تصف هذا الوثيقة تفاصيل الخطوات التي يمكن لمقدم الشكاوى اتخاذها للإبلاغ عن فشل المحكمة المحلية في تعيين مترجم فوري أو تقديم مساعدة لغوية أخرى في أي حدث متعلق بالمحكمة. ويجوز لمقدم الشكاوى تقديم شكاوى بخصوص أي مشكلة تتعلق بتوفير الدعم اللغوي يواجهها مقدم الشكاوى أثناء تعاملاته مع محكمة العدل في كنتاكي. يرجى ملاحظة أن تقديم شكاوى بشأن الدعم اللغوي لا يشكل استثناءً ضد أي حكم أو أمر ذي صلة. **وبناءً على طلب مقدم الشكاوى، سيوفر مكتب توفير الدعم اللغوي الخدمات اللغوية المناسبة، بما في ذلك الاستفادة من خدمات مترجم فوري لمساعدة مقدم الشكاوى على إكمال شكاواه.**

1. تقديم الشكاوى يجوز لأي شخص تقديم شكاوى بإحدى الطرق التالية:

● يمكن إعداد الشكاوى وتقديمها عبر الإنترنت من خلال ملء **نموذج الشكاوى عبر الإنترنت**

● ويمكن تقديم الشكاوى عبر الهاتف عن طريق الاتصال بالرقم 502-573-2350 وطلب التحويل إلى مكتب الدعم اللغوي. سيتحدث ممثل عن مكتب الدعم اللغوي من خلال مترجم شفهي شخصيًا مع الشخص الذي يقدم الشكاوى ويأخذ منه المعلومات اللازمة لبدء عملية معالجة الشكاوى.

● يمكن تقديم شكاوى مكتوبة عن طريق إرسال خطاب شكاوى إلى العنوان التالي:

Administrative Office of the Courts
Office of Language Access
Vandalay Drive 1001
Frankfort, KY 40601

2. **الاستلام.** سيقوم مكتب الدعم اللغوي بمراجعة الشكاوى والحصول على جميع المعلومات اللازمة من مقدم الشكاوى. وإذا تبين بعد المراجعة الأولية أن الشكاوى ذات مصداقية، فسيقوم مكتب الدعم اللغوي بتعيين رقم وارد للشكاوى لأغراض تسجيل الشكاوى وتتبعها. أما إذا تقرر بعد المراجعة الأولية أنه لا يوجد أساس منطقي لقبول الشكاوى، فإن مكتب الدعم اللغوي سيرفض الشكاوى و يبلغ مقدمها بأنه لن يتم اتخاذ أي إجراء بشأنها.

3. **إشعار استلام الشكاوى.** باستثناء الحالات العاجلة، سترسل إدارة مكتب الدعم اللغوي إشعارًا باستلام الشكاوى في غضون 10 أيام عمل عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني أو الهاتف إلى مقدم الشكاوى. وقد يطلب مكتب الدعم اللغوي تقديم معلومات إضافية أو وثائق أو كليهما من مقدم الشكاوى من أجل إجراء تحقيق شامل. وفي حالة كون الشكاوى عاجلة (على سبيل المثال، شكاوى حددت جلسة استماع لها في موعد لا يزيد عن 10 أيام عمل)، ففي هذه الحالة سيعمل مكتب الدعم اللغوي على تسريع تسليم إشعار الشكاوى والتحقيق اللاحق فيها من أجل حل أي مشكلة في الوقت المناسب.

4. **إخطار المحكمة المحلية.** بمجرد استلام جميع المعلومات المطلوبة أو الوثائق أو كليهما، سيرسل مكتب الدعم اللغوي خطابًا إلى المحكمة المحلية التي قدمت الشكاوى ضدها من أجل إبلاغ المحكمة باستلام الشكاوى. وسيضمن الخطاب كل التفاصيل ذات الصلة بالشكاوى. يرجى ملاحظة أنه سيتم التعامل مع جميع الشكاوى المتعلقة بموظف أو متعاقد مع مكتب الدعم اللغوي على النحو المنصوص عليها في البروتوكول الداخلي الذي ينص على فرض عقوبات تأديبية على موظفي المكتب الإداري التابع لمحكمة كنتاكي.

5. **التحقيق في الشكاوى** سيشرح مكتب الدعم اللغوي بالتحقيق في الادعاءات الواردة في الشكاوى في غضون 10 أيام عمل من تاريخ تبليغ المحكمة المحلية باستلام الشكاوى. وستختلف عملية التحقيق اعتمادًا على تفاصيل كل شكاوى، ومع ذلك، فإن من بين الإجراءات المحتملة، مقابلة الشخص (الأشخاص) الذي (الذين) تم تقديم الشكاوى ضده (ضدهم)، بما في ذلك القضاة وكتّاب المحكمة والمترجمين الفوريين، وتسجيل الإفادات الخطية بشأن جميع المعلومات التي تم جمعها خلال المقابلة.

6. **مراجعة مكتب الخدمات القانونية للشكاوى.** عند الانتهاء من التحقيق، ستقوم إدارة مكتب الدعم اللغوي بإرسال النتائج التي خلصت إليها، بما في ذلك جميع الشهادات والإقرارات الخطية والقرارات المقترحة إلى مكتب الخدمات القانونية لمراجعتها. وبناءً على التوصيات التي يقدمها مكتب الخدمات القانونية، سيوجه مكتب الدعم اللغوي المحكمة المحلية إما للامتنال للقرار المقترح أو يطلب منها تنفيذ قرار جديد، أو يبلغها بأن الشكاوى لا تقوم على أسس منطقيّة. وسيطلب من المحكمة المحلية تقديم تقرير مرحلي إلى مكتب الدعم اللغوي بعد تنفيذ أي قرار مقترح أو موصى به.

7. إخطار مقدم الشكوى. سيرسل مكتب الدعم اللغوي خطابًا إلى مقدم الشكوى في غضون 10 أيام عمل من تاريخ استلام التقرير المرهلي يوضح الخطوات التي يجب أن تتخذها المحكمة المحلية لحل الشكوى.

8. قاعدة البيانات ووصول الجمهور إليها سيحتفظ مكتب الدعم اللغوي بقاعدة بيانات للشكاوى والخطوات المتخذة لحلها وستتاح الإمكانية للجمهور للوصول إلى قاعدة البيانات هذه عند الطلب.

9. منع الانتقام. "لا يجوز لأي متلقي أو أي شخص آخر تخويف أو تهديد أو إكراه أو التمييز ضد أي شخص بغرض منعه من التمتع بالحقوق أو الامتيازات المنصوص عليها في المادة السادسة من القانون، أو لأن الشخص قد قدم شكوى أو أدلى بشهادته أو قدم الدعم أو شارك بأي شكل من الأشكال في تحقيق أو إجراء أو جلسة استماع بموجب هذا القسم الفرعي" مدونة اللوائح الفيدرالية 42.108(e) (C.F.R. § 42.108(e) 28)