

Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ (Office of Language Access) Quy trình Khiếu nại Vấn đề Tiếp cận Ngôn ngữ

Tài liệu này hướng dẫn cụ thể các bước mà người khiếu nại có thể thực hiện để báo cáo về việc một tòa án địa phương đã không chỉ định một thông dịch viên hoặc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ khác cho bất kỳ một sự kiện nào của tòa án. Người khiếu nại có thể nộp đơn khiếu nại về bất kỳ vấn đề tiếp cận ngôn ngữ nào liên quan đến những lần họ tương tác với Tòa án Công lý Tiểu bang Kentucky (Kentucky Court of Justice). Xin lưu ý rằng việc nộp đơn khiếu nại về vấn đề tiếp cận ngôn ngữ không cấu kết thành một kháng cáo chống lại bất kỳ phán quyết hoặc lệnh tòa án liên quan nào. **Khi có yêu cầu từ người khiếu nại, Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ (Office of Language Access) sẽ cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ thích hợp, bao gồm các thông dịch viên, để hỗ trợ người khiếu nại trong việc hoàn thành các thủ tục khiếu nại.**

1. Khởi Đơn khiếu nại. Một cá nhân có thể nộp đơn khiếu nại bằng cách thực hiện một trong những việc sau đây:

- Khiếu nại có thể được đệ trình và nộp trực tuyến bằng cách điền một **đơn khiếu nại trực tuyến**.
- Khiếu nại có thể được đệ trình và nộp qua điện thoại bằng cách gọi số 502-573-2350 và yêu cầu được kết nối với Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ. Với sự hỗ trợ của một thông dịch viên, đại diện của Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ trao đổi riêng với người khiếu nại và thu thập những thông tin cần thiết để khởi đầu quá trình khiếu nại.
- Khiếu nại có thể được đệ trình bằng văn bản bằng cách gửi đơn khiếu nại đến địa chỉ sau:

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

2. Thu thập Thông tin. Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ xem xét đơn khiếu nại và thu thập tất cả các thông tin cần thiết từ người khiếu nại. Sau giai đoạn thu thập thông tin ban đầu, nếu khiếu nại được xác định là có cơ sở chính đáng, Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ gán cho khiếu nại đó một mã số để dùng cho mục đích theo dõi và quản lý hồ sơ. Tuy nhiên, nếu khiếu nại được xác định là không có cơ sở chính đáng sau giai đoạn thu thập thông tin ban đầu, Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ bác bỏ đơn khiếu nại và thông báo cho người khiếu nại biết là văn phòng sẽ không tiến hành thêm một bước nào khác.

3. Công nhận Đơn khiếu nại. Trừ các vấn đề mang tính cấp bách, Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ hồi âm cho người khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc bằng thư, e-mail, hoặc qua điện thoại để công nhận là văn phòng đã nhận được đơn khiếu nại. Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ cũng có thể sẽ yêu cầu người khiếu nại cung cấp thêm thông tin và/hoặc tài liệu vào thời điểm gửi thông báo công nhận để có thể điều tra vấn đề bị khiếu nại một cách triệt để. Trong trường hợp có một khiếu nại mang tính cấp bách (ví dụ như khiếu nại về một phiên tòa dự kiến sẽ tổ chức trước khi 10 ngày làm việc kết thúc), Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ tích cực tiến hành thủ tục công nhận và sau đó điều tra khiếu nại nhằm kịp thời giải quyết mọi vấn đề có cơ sở.

4. Thông báo cho Tòa án Địa phương. Sau khi nhận được tất cả các thông tin và/hoặc tài liệu được yêu cầu, Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ gửi một bức thư tới tòa án địa phương mà đơn khiếu nại đã tố cáo để báo cho tòa án biết văn phòng đã nhận được một đơn khiếu nại. Tất cả các chi tiết cần thiết liên quan đến khiếu nại sẽ được kèm theo bức thư này. Xin lưu ý rằng tất cả các khiếu nại liên quan đến một nhân viên hay nhà thầu của Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ được giải quyết bằng cách sử dụng giao thức kỷ luật nhân viên chính thức của Văn phòng Hành chính của Hệ thống Tòa án Tiểu bang Kentucky (Kentucky Administrative Office of the Courts).

5. Điều tra Khiếu nại. Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ bắt đầu cuộc điều tra về các cáo buộc nêu trong đơn khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày gửi thư thông báo cho tòa án địa phương là văn phòng đã nhận được đơn khiếu nại. Mặc dù các quá trình điều tra sẽ khác nhau, tùy vào nội dung cụ thể của mỗi khiếu nại, các thủ tục điều tra có thể bao gồm việc phỏng vấn (các) đối tượng liên quan đến khiếu nại, kể cả các vị thẩm phán, thư ký và thông dịch viên, và lưu lại mọi thông tin thu thập được trong quá trình phỏng vấn bằng văn bản.

6. Xét duyệt của Văn phòng Dịch vụ Pháp lý. Sau khi hoàn thành cuộc điều tra, Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ gửi kết quả điều tra, bao gồm tất cả các văn bản thông tin và các đề xuất giải pháp, cho Văn phòng Dịch vụ pháp lý (Office of Legal Services) để xem xét. Dựa trên hướng dẫn từ Văn phòng Dịch vụ Pháp lý, Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ yêu cầu tòa án địa phương áp dụng giải pháp theo đề xuất, đề nghị tòa án địa phương thi hành một giải pháp mới, hoặc báo cho tòa án địa phương biết rằng đơn khiếu nại không có cơ sở chính đáng. Tòa án địa phương sẽ phải nộp một bản báo cáo tiến độ cho Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ sau khi thi hành bất kỳ giải pháp được đề xuất hoặc đề nghị nào.

7. Thông báo cho Người khiếu nại. Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ gửi thư cho người khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày văn phòng nhận bản báo cáo tiến độ để nêu rõ những gì tòa án địa phương sẽ thi hành nhằm giải quyết vấn đề bị khiếu nại.

8. Cơ sở dữ liệu và Truy cập Công cộng. Văn phòng Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ duy trì một cơ sở dữ liệu bao gồm những hồ sơ khiếu nại cũng như thông tin về những biện pháp được áp dụng để giải quyết chúng, và sẽ cho phép công chúng truy cập cơ sở dữ liệu này khi có yêu cầu.

9. Nghiêm cấm Hành vi Trả đũa. "Không một cơ quan/cá nhân nào được phép hăm dọa, đe dọa, ép buộc, hoặc phân biệt đối xử chống lại bất kỳ cá nhân nào với mục đích can thiệp vào bất kỳ quyền hoặc đặc quyền nào được Điều VI đảm bảo, hoặc vì cá nhân đó đã làm đơn khiếu nại, làm chứng, hỗ trợ, hay tham gia bằng bất kỳ hình thức nào vào một cuộc điều tra, sự kiện pháp lý hay một phiên điều trần thể theo tiểu mục này." 28 C.F.R. § 42.108(e)