

## مكتب التواصل اللغوي عملية تقديم شكوى تتعلق بالتواصل اللغوي

تحدد هذه الوثيقة الخطوات التي يحق للشاكي اتخاذها للتبليغ عن امتناع محكمة محلية عن تعيين مترجم فوري أو تقديم أشكال المساعدة اللغوية الأخرى في أي حدث متعلق بالمحكمة. يجوز للشاكي تقديم شكوى بخصوص أي مشكلة تتعلق بالوصول إلى خدمات لغوية، تكون ذات صلة بتعاملاته مع محكمة العدل في كنتاكي. يرجى العلم بأن تقديم شكوى تتعلق بالحصول على الخدمات اللغوية لا يُشكل طعنًا في أي حكم أو أمر قضائي أساسي. استجابة لطلب الشاكي، سيقدم مكتب التواصل اللغوي خدمات الدعم اللغوي المناسبة، بما في ذلك توفير مترجم فوري، لمساعدة الشاكي في إتمام عملية تقديم الشكوى.

**1. تقديم شكوى.** يجوز لأي شخص أن يتقدم بشكوى عن طريق اتخاذ أحد الإجراءات التالية:

- تقديم شكوى وإرسالها عبر الإنترنت عن طريق ملء [نموذج الشكوى عبر الإنترنت](#).
- تقديم شكوى عبر الهاتف عن طريق الاتصال بالرقم 502-573-2350 وطلب التحويل إلى مكتب التواصل اللغوي. وسيقوم ممثل عن مكتب التواصل اللغوي بالتحدث شخصيًا مع الشاكي للحصول على المعلومات الضرورية للشروع في إجراءات الشكوى.
- يجوز تقديم شكوى خطية، وذلك من خلال توجيه خطاب شكوى إلى العنوان المبين أدناه:

ADMINISTRATIVE OFFICE OF THE COURTS  
Attention: Office of Language Access  
Vandalay Drive 1001  
Frankfort, KY 40601

**2. تسلم الشكوى.** سيقوم مكتب التواصل اللغوي بمراجعة الشكوى والحصول على جميع المعلومات ذات الصلة من الشاكي. وإذا تقرر، بعد فحص الشكوى مبدئيًا، أنها جديرة بالنظر، فسيقوم مكتب التواصل اللغوي بتخصيص رقم قيد للشكوى لأغراض التتبع والأرشفة. أما إذا تقرر، بعد فحص الشكوى مبدئيًا، أن الشكوى لا أساس لها من الصحة، فسوف يرفض مكتب التواصل اللغوي الشكوى ويخطر الشاكي بأنه لن يتم اتخاذ أي إجراء إضافي.

**3. الإقرار باستلام الشكوى.** لا يسري هذا الإجراء على المسائل المستعجلة زمنيًا، وفيما عدا ذلك يقوم مكتب التواصل اللغوي بالإفادة باستلام الشكوى إلى صاحب الشكوى خلال عشرة أيام عمل. ويجوز لمكتب التواصل اللغوي أن يطلب معلومات إضافية أو مستندات أو كليهما من مقدم الشكوى وقت الإقرار لغرض إجراء تحقيق مستفيض في الشكوى. وفي حالة ورود شكوى ذات طبيعة مستعجلة (على سبيل المثال، شكوى تتعلق بجلسة استماع مقررة قبل انقضاء العشرة أيام عمل)، سيعمل مكتب التواصل اللغوي على تسريع إجراءات الإقرار بالاستلام والتحقيق اللاحق في الشكوى، سعيًا إلى تسوية أية قضية قائمة في إطار زمني ملائم.

**4. تبليغ المحكمة المحلية.** فور تلقي جميع المعلومات أو المستندات المطلوبة أو كليهما، يتولى مكتب التواصل اللغوي إعلام المحكمة المحلية التي يزعم وقوع الحادث ضمن نطاقها باستلام شكوى. وسيتم إدراج كل التفاصيل المتعلقة بالشكوى ضمن التبليغ. ويجدر بالذكر أن الشكاوى الموجهة ضد موظفي مكتب التواصل اللغوي أو المتعاقدين معه ستتم معالجتها وفقًا لنظام الإجراءات التأديبية الداخلية المعتمدة لدى مكتب كنتاكي الإداري للمحاكم.

**5. التحقيق في الشكوى.** يشرع مكتب التواصل اللغوي في إجراء تحقيق بشأن المزاعم المُبَيَّنَة في الشكوى في غضون 10 أيام عمل عقب إشعار المحكمة المحلية باستلام الشكوى. وبالرغم من أن مسار التحقيق سوف يتفاوت بناءً على ملابسات كل شكوى، فإن الإجراءات المحتملة تشمل استجواب موضوع (مواضيع) الشكوى، بمن فيهم القضاة والموظفون والمترجمون الشفويون، وتدوين إفادات خطية لجميع المعلومات التي جُمعت خلال إجراء الاستجواب.

**6. تسوية الشكوى.** بعد الانتهاء من التحقيق، سيقوم مكتب التواصل اللغوي إما بعرض تسوية على المحكمة صاحبة الشأن لمعالجة ما جاء في الشكوى من مزاعم، أو بإشعار المحكمة بأن الشكوى لا تستند إلى أساس قانوني. وستكون المحكمة ملزمة بتقديم تقرير بالإجراءات التي تم اتخاذها إلى مكتب التواصل اللغوي خلال عشرة أيام عمل من تاريخ تلقي التسوية المقترحة. ويجوز أن يترتب على

تخلف المحكمة عن التقيد بهذه الآلية المتعلقة بالشكاوى أو تنفيذ تسوية ملائمة في الوقت المناسب تقديم شكاوى رسمية إلى لجنة السلوك القضائي.

**7. إخطار المشتكي.** يتولى مكتب التواصل اللغوي إخطار المشتكي رسميًا في غضون عشرة أيام عمل من تاريخ تلقيه للتقرير المرحلي، على أن يتضمن الإخطار بيانًا تفصيليًا بالإجراءات التي ستخضعها المحكمة المحلية لتسوية الشكاوى.

**8. قاعدة البيانات والوصول العام.** سيقوم مكتب التواصل اللغوي بالاحتفاظ بقاعدة بيانات تتضمن الشكاوى والإجراءات التي تم اتخاذها لحلها، وعلى أن يتم إتاحتها للمواطنين عند الطلب.

**9. حظر القيام بإجراءات انتقامية.** "لا يحق لأي متلق أو شخص آخر أن يمارس التهريب أو التهديد أو الإكراه، أو التمييز ضد أي فرد لأجل التدخل في أي حق أو امتياز مكفول بمقتضى [الباب السادس]، أو بسبب تقديمه لشكاوى أو شهادته أو مساندته أو اشتراكه على أي نحو في تحقيق أو إجراء أو جلسة استماع وفق هذا الجزء الفرعي 28 قانون اللوائح الفيدرالية البند. " 42.108(e)