

## Отдел обеспечения языковой поддержки

### Процесс обработки жалоб на обеспечение языковой поддержки

В данном документе описаны шаги, которые может предпринять заявитель, чтобы сообщить о том, что суд не назначил ему переводчика или не предоставил языковую поддержку иного вида в ходе какого-либо судебного мероприятия. Заявитель может подать жалобу на любую ситуацию, связанную с языковой поддержкой во время его взаимодействия с Судом штата Кентукки. Обращаем ваше внимание на то, что подача жалобы на обеспечение языковой поддержки не приравнивается к обжалованию какого-либо связанного с ней судебного решения или приказа. По запросу заявителя Отдел обеспечения языковой поддержки предоставит соответствующие языковые услуги, в частности услуги устного перевода, чтобы помочь ему завершить процесс подачи жалобы.

#### **1. Подача жалобы.** Жалобу можно подать одним из нижеприведенных способов:

- Жалобу можно составить и подать онлайн, заполнив [онлайн-форму жалобы](#).
- Жалобу можно подать по телефону, позвонив по номеру 502-573-2350 и попросив соединить с Отделом обеспечения языковой поддержки. Представитель Отдела обеспечения языковой поддержки лично переговорит с заявителем и соберет информацию, необходимую для начала процесса обработки жалобы.
- Жалобу можно подать в письменном виде, отправив письмо, содержащее текст жалобы, по следующему адресу:

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

**2. Прием.** Отдел обеспечения языковой поддержки рассмотрит жалобу и получит всю необходимую информацию от заявителя. Если после первоначального рассмотрения жалоба признается обоснованной, Отдел обеспечения языковой поддержки присвоит жалобе входящий номер для отслеживания и учета. Но если после первоначального рассмотрения жалоба не будет признана обоснованной, Отдел обеспечения языковой поддержки отклонит жалобу и уведомит заявителя о том, что никаких дальнейших действий предпринято не будет.

**3. Уведомление о получении жалобы.** За исключением срочных случаев, Отдел обеспечения языковой поддержки свяжется с заявителем в течение 10 рабочих дней для его подтверждения факта получения жалобы. Одновременно с подтверждением факта получения жалобы Отдел обеспечения языковой поддержки может также запросить у заявителя дополнительную информацию и/или документы, необходимые для проведения тщательного расследования жалобы. В случае, если жалоба является срочной (например, относится к предстоящему заседанию, которое состоится в течение 10 рабочих дней), Отдел обеспечения языковой поддержки ускорит подтверждение факта получения жалобы и ее последующее расследование, чтобы своевременно разрешить любую обоснованную проблему.

**4. Уведомление местного суда.** После получения всей запрашиваемой информации и/или документации Отдел обеспечения языковой поддержки уведомит местный суд, где произошел предполагаемый инцидент, о факте получения жалобы. Уведомление будет содержать всю актуальную информацию, связанную с жалобой. Обращаем ваше внимание на то, что все жалобы, касающиеся сотрудника или подрядчика Отдела обеспечения языковой поддержки, будут рассматриваться в соответствии с установленным Административным офисом суда штата Кентукки внутренним дисциплинарным протоколом для сотрудников.

**5. Рассмотрение жалобы.** Отдел обеспечения языковой поддержки будет инициировать расследование претензий, изложенных в жалобе, в течение 10 рабочих дней после уведомления местного суда о получении такой жалобы. Несмотря на то, что процесс расследования будет варьироваться в зависимости от особенностей каждой жалобы, к возможным действиям можно отнести допрос лица или лиц, в отношении которых была подана жалоба, включая судей, секретарей и переводчиков, а также сбор письменных показаний относительно всей информации, полученной в ходе допроса.

**6. Разрешение жалобы.** После рассмотрения жалобы Отдел обеспечения языковой поддержки либо предложит соответствующему суду решение для устранения претензий, изложенных в жалобе, либо уведомит суд о необоснованности жалобы. Суд обязан предоставить отчет о ходе рассмотрения жалобы в Отдел обеспечения языковой поддержки в течение 10 рабочих дней после получения предложенного решения. Несоблюдение судом данного процесса рассмотрения жалоб или несвоевременное принятие надлежащего решения может привести к подаче официальной жалобы в Комиссию по судебной этике.

**7. Уведомление заявителя.** Отдел обеспечения языковой поддержки уведомит заявителя в течение 10 рабочих дней после получения отчета о ходе выполнения, подробно описывая действия, которые должен предпринять местный суд для разрешения жалобы.

**8. База данных и публичный доступ.** Отдел обеспечения языковой поддержки будет вести базу данных жалоб и мер, принятых для их разрешения, и обязуется предоставлять ее общественности по соответствующему запросу.

**9. Запрет на преследование.** «Ни один получатель или иное лицо не должны запугивать, угрожать, принуждать или подвергать дискриминации какое-либо лицо с целью воспрепятствования реализации его прав или привилегий, закрепленных в Статье VI, или в связи с тем, что данное лицо подало жалобу, дало показания, оказалось содействие или каким-либо образом принял участие в расследовании, процессе или слушании, согласно этому подразделу». Статья 28 Свода законов США, подраздел 42.108(e).