

语言协助办公室 (Office of Language Access) 语言协助投诉流程

本文件详述了在任何有关法院的活动中如果当地法院未能指派口译员或提供其他语言协助时，投诉人可以采取哪些步骤进行举报。投诉人可以就与肯塔基法院 (Kentucky Court of Justice) 互动时的任何语言协助问题提出投诉。请注意，提交语言协助方面的投诉并不对任何有关的判决或法院命令构成上诉。**在投诉人提出要求后，语言协助办公室 (Office of Language Access) 将会提供合适的语言协助服务，包括提供口译员，以帮助投诉人完成投诉流程。**

1. **发起投诉。**相关人士可以通过执行以下任何一项操作来提出投诉。

- 网上投诉。请填写[在线投诉表格](#)以提出投诉并在线提交。
- 电话投诉。投诉人可以拨打 502-573-2350 并要求转接至语言协助办公室。法院口译服务代表将会亲自与投诉人沟通，并记录必要的信息以启动投诉流程。
- 书面投诉。请将投诉信送到以下地址：

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

2. **受理。**语言协助办公室将会审核投诉并请投诉人提供所有相关信息。初步受理后，如果我们认为投诉人确实有正当的依据，语言协助办公室会为该投诉分配一个受理编号，以便进行跟踪和存档。但是，如果在初步受理后我们认为投诉人的依据并不充分，语言协助办公室将会拒绝受理该投诉并通知投诉人我们将不会采取进一步的行动。

3. **确认收悉投诉。**除紧急事宜外，语言协助办公室会在 10 个工作日内通过信件、邮件或电话回复投诉人以确认收悉投诉。在确认收悉时，为全面调查相关投诉事项，语言协助办公室也可能会请投诉人提供额外的信息和/或文件。如果投诉需要紧急处理（例如与相关投诉有关的审讯要在 10 个工作日结束之前进行），语言协助办公室将会加快确认收悉投诉和其后的调查，以及时地解决任何实质的问题。

4. **通知当地法院。**在收到所有要求的信息和/或文件后，语言协助办公室将会致函涉及投诉的当地法院以通知该法院已经收到一份投诉。该信函会包括关于投诉的所有相关详细信息。请注意，所有关于语言协助办公室的员工或外包人员的投诉都将按照肯塔基法院行政办公室 (Kentucky Administrative Office of the Court) 所制定的内部员工纪律协议来处理。

5. **投诉调查。**语言协助办公室会在通知当地法院已经收悉投诉起 10 个工作日内就投诉中概述的指控启动调查。尽管调查流程会因具体的投诉内容而有所不同，但大致都包括与投诉对象进行谈话，包括法官、书记员和口译员，并对在谈话过程中所收集的所有信息作出书面陈述。

6. **法律服务办公室 (Office of Legal Services) 审核。**在完成调查后，语言协助办公室会将其调查结果（包括所有书面陈述和建议的解决方案）转发给法律服务办公室进行审核。根据法律服务办公室所提供的指导，语言协助办公室会指示当地法院执行建议的解决方案、建议当地法院

执行新的方案，或者通知当地法院相关投诉并没有合理的依据。我们会要求当地法院在执行任何推荐或建议的解决方案后向语言协助办公室提交一份进度报告。

7. 通知投诉人。语言协助办公室会在收到进度报告的 10 个工作日内向投诉人致函并详列当地法院为就解决投诉所采取的行动。

8. 数据库和公共访问。语言协助办公室会对投诉数据库进行维护，其中还包括了投诉的具体解决步骤，并且在公众要求时向公众提供。

9. 禁止报复。“任何接受者或其他人不得以干扰第六章所保证之任何权利或特权为目的、或因为其以任何方式提出投诉、作证、协助或参与本分节所进行的调查、程序或审讯，而对任何个人进行恐吓、威胁、胁迫或歧视。” 28 CFR § 42.108(e)