

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

本文件详说明了投诉人举报地方法院未能在任何与法庭相关的事件中指定口译员或提供其他语言协助时可采取的步骤。投诉人可以针对与肯塔基州法院 (Kentucky Court of Justice) 互动过程中涉及的任何语言服务问题发起投诉。请注意，发起语言服务投诉并不构成对任何潜在判决或命令的上诉。语言协助办公室将根据投诉人的要求提供包括口译员在内的适当语言服务，以协助投诉人完成投诉流程。

1. 发起投诉。任何人均可采取以下其中一种方式来发起投诉：

- 可以通过填写[在线投诉表格](#)来在线发起投诉。
- 可以通过拨打电话：502-573-2350 并要求转接至语言协助办公室发起投诉。语言协助办公室的代表将亲自与投诉人交谈并获取发起投诉流程所需的信息。
- 可以通过向以下地址发送投诉信以书面形式发起投诉：

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

2. 受理。语言协助办公室将审查投诉，并从投诉人处获取所有相关信息。如果在初次受理时，如果我们认为投诉人确实有正当的依据，语言协助办公室将为该投诉分配一个受理编号，以便进行跟踪和归档。不过，如果在初步受理后我们认为投诉人的依据并不充分，语言协助办公室将驳回该投诉，并通知投诉人不会采取进一步行动。

3. 确认收悉投诉。除紧急事宜外，语言协助办公室将在 10 个工作日内向投诉人确认收到投诉。语言协助办公室还可能在确认投诉时要求投诉人提供更多信息和/或文件，以全面调查相关投诉事项。如果投诉需要紧急处理（例如，有关即将在 10 个工作日结束前举行的听证会的投诉），语言协助办公室将努力加快对此类投诉的确认和后续调查，以及时地解决任何实质的问题。

4. 通知地方法院。在收到所有所需信息和/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。有关投诉的所有相关细节都将包含在通知中。请注意，所有关于语言协助办公室员工或承包商的投诉都将使用肯塔基州法院行政办公室所制定的内部员工纪律协议来处理。

5. 投诉调查。语言协助办公室将在通知当地法院收到投诉后 10 个工作日内对投诉中概述的指控展开调查。虽然调查过程会根据每项投诉的细节而有所不同，但可能的活动包括采访投诉对象，包括法官，书记员，和口译员，并将采访过程中收集的所有信息记录成笔录。

6. 投诉决议。调查结束后，语言协助办公室将向相关法院提出解决投诉指控的决议，或告知法院该投诉缺乏依据。法院必须在收到拟议决议后 10 个工作日内向语言协助办公室提交一份进度报告。如果法院未能遵守该投诉流程或及时执行适当的决议，则可能导致司法行为委员会提交正式投诉。

7. 通知投诉人。语言协助办公室将在收到进度报告后的 10 个工作日内通知投诉人，详细说明当地法院为解决投诉而采取的行动。

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。“任何接收者或其他人均不得为了干涉[（Title VI）]所保障的任何权利或特权，或因为该人根据本子部分提出投诉、作证、协助或以任何方式参与调查、诉讼或听证会，而对任何个人进行恐吓、威胁、胁迫或歧视。” 28 C.F.R. § 42.108(e)