

Отдел обеспечения языковой поддержки (Office of Language Access,
«Оффис оф лэнгвидж эксес»)
Процесс обработки жалоб на обеспечение языковой поддержки

В этом документе описаны шаги, которые может сделать лицо, подающее жалобу, чтобы сообщить о том, что суд не назначил переводчика или не предоставил иную языковую поддержку в ходе какого-либо мероприятия, связанного с судом. Жалобу можно подать по поводу любой проблемы, связанной с языковой доступностью, с которой столкнулось лицо, подающее жалобу, во время взаимодействия с Судом штата Кентукки (Kentucky Court of Justice, «Кентаки корт оф джастис»). Обращаем Ваше внимание на то, что подача жалобы относительно языковой поддержки не является обжалованием какого-либо связанного с ней судебного приговора или распоряжения. **По запросу лица, подающего жалобу, Отдел обеспечения языковой поддержки предоставит соответствующие языковые услуги, в частности обеспечит переводчика, чтобы помочь в ходе процесса обработки жалобы.**

1. Инициирование жалобы. Лицо может подать жалобу, воспользовавшись одним из следующих методов:

- Жалобу можно составить и подать через Интернет, 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 через переводчика лично переговорит с лицом, подающим жалобу, и соберет необходимую информацию, чтобы начать процесс обработки жалобы.
- Жалобу можно подать в письменном виде, отправив письмо с жалобой 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 лица, подающего жалобу. Если при первоначальном рассмотрении, будет решено, что жалоба имеет основания, Отдел обеспечения языковой поддержки присвоит жалобе входящий номер в целях регистрации и отслеживания. Но если при первоначальном рассмотрении, будет решено, что жалоба не имеет оснований, Отдел обеспечения языковой поддержки отклонит жалобу и уведомит подавшее ее лицо о том, что никаких дальнейших действий предпринято не будет.

3. Уведомление о получении жалобы. За исключением срочных случаев, Отдел обеспечения языковой поддержки подтвердит факт получения жалобы в течение 10 рабочих дней по почте, электронной почте или по телефону. Одновременно с уведомлением о получении жалобы Отдел обеспечения языковой поддержки также может запросить у лица, подающего жалобу, дополнительную информацию и (или) документацию, чтобы провести тщательное расследование.

В случае если жалоба является срочной (например, относится к предстоящему слушанию, которое назначено до истечения 10 рабочих дней), Отдел обеспечения языковой поддержки ускорит отправку уведомления о получении жалобы и ее последующее расследование, чтобы своевременно разрешить любой обоснованный вопрос.

4. Уведомление местного суда. Получив всю запрашиваемую информацию и (или) документацию, Отдел обеспечения языковой поддержки направит письмо в адрес местного суда, на который подана жалоба, чтобы уведомить суд о факте получения жалобы. Все соответствующие подробности жалобы будут указаны в письме. Обращаем Ваше внимание на то, что все жалобы, касающиеся сотрудника или подрядчика Отдела обеспечения языковой поддержки будут рассматриваться в соответствии с установленным канцелярией Суда штата Кентукки внутренним дисциплинарным протоколом для служащих.

5. Расследование жалобы. Отдел обеспечения языковой поддержки будет инициировать расследование заявлений, приведенных в жалобе, в течение 10 рабочих дней после уведомления местного суда о факте получения жалобы. Процесс расследования будет варьироваться в зависимости от особенностей каждой жалобы, однако среди возможных действий будут проведение интервью с лицом (лицами), на которые подана жалоба, включая судей, секретарей и переводчиков, а также получение письменных показаний относительно всей информации, собранной в ходе интервью.

6. Рассмотрение Отделом юридических услуг. Завершив расследование, Отдел обеспечения языковой поддержки направит на рассмотрение в Отдел юридических услуг (Office of Legal Services, «Оффис оф лигал сервисис») свои выводы, включая все письменные показания и предлагаемые решения. На основе рекомендаций Отдела юридических услуг, Отдел обеспечения языковой поддержки либо даст местному суду указания выполнить предлагаемое решение, либо предложит местному суду реализовать новое решение, либо сообщит местному суду, что жалоба не имеет оснований. Местный суд будет обязан подать в Отдел обеспечения языковой поддержки доклад о ходе работы после реализации какого-либо предлагаемого или рекомендуемого решения.

7. Уведомление лица, подавшего жалобу. Отдел обеспечения языковой поддержки направит письмо лицу, подавшему жалобу, в течение 10 рабочих дней после получения доклада о ходе работы, в котором опишет действия, которые должны быть реализованы местным судом для разрешения жалобы.

8. База данных и доступ широкой общественности. Отдел обеспечения языковой поддержки будет вести базу данных жалоб и шагов, которые сделаны для их разрешения, доступ общественности к этой базе данных будет предоставляться по запросу.

9. Запрет на репрессивные действия. «Ни один получатель или иные лица не должны запугивать, угрожать, принуждать или подвергать дискриминации какое-либо лицо с целью воспрепятствования реализации прав или привилегий, закрепленных в Статье VI, или в связи с тем, что лицо подало жалобу, дало показания, оказало поддержку или каким-либо образом

приняло участие в расследовании, процессе или слушании согласно этому подразделу». Статья 28 Свода федеральных нормативных актов (Code of Federal Regulations, «Коуд оф Федерал Регйюлейшнз»), подраздел 42.108(e) (28 C.F.R. § 42.108(e)).