



Συχνά Τιθέμενες Ερωτήσεις

Ελληνικά

Η Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS National) έχει συντάξει διάφορα έντυπα με Συχνά Τιθέμενες Ερωτήσεις που είναι σχεδιασμένα να δίνουν απαντήσεις σε μερικές συνήθεις απορίες για μη αγγλόφωνα άτομα στη γλώσσα τους.

Τι υπηρεσίες παρέχει η TIS National;

Η TIS National παρέχει υπηρεσίες διερμηνείας σε άτομα που δεν μιλάνε αγγλικά και σε υπηρεσίες και επιχειρήσεις που χρειάζεται να επικοινωνούν με τους μη αγγλόφωνους πελάτες τους. Αυτές οι υπηρεσίες επιτρέπουν στα μη αγγλόφωνα άτομα να έχουν εξ ιδίοις πρόσβαση σε υπηρεσίες και πληροφορίες στην Αυστραλία.

Η TIS National απασχολεί πάνω από 2.500 συμβασιούχους διερμηνείς σε ολόκληρη την Αυστραλία σε περισσότερες από 150 διαφορετικές γλώσσες.

Τα μη αγγλόφωνα άτομα μπορούν να έχουν άμεση πρόσβαση σε διερμηνείς από το τηλέφωνο μέσω της TIS National καλώντας τον αριθμό 131 450. Εναλλακτικά, αν επικοινωνήσετε απευθείας με κάποιον οργανισμό, ο οργανισμός μπορεί να κανονίσει για διερμηνέα εκ μέρους σας.

Με ποιους μπορώ να επικοινωνώ μέσω της TIS National;

Πάνω από 60.000 οργανισμοί, περιλαμβανομένου του Υπουργείου Εσωτερικών, είναι εγγεγραμμένοι με την TIS National. Μερικοί απ' τους άλλους πελάτες της TIS National είναι:

- πολιτειακά και ομοσπονδιακά υπουργεία
- δήμοι
- γιατροί και επαγγελματίες υγείας
- φαρμακοποιοί
- εταιρίες κοινής ωφέλειας
- εταιρίες τηλεπικοινωνιών
- υπηρεσίες εκτάκτων αναγκών
- νομικές υπηρεσίες
- φορείς κοινοτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών εγκατάστασης μεταναστών.

Η TIS National δεν εγγυάται ότι ο οργανισμός με τον οποίο χρειάζεται να επικοινωνήσετε δέχεται κλήσεις με τη βοήθεια διερμηνέα από την TIS National.

Πότε μπορώ να τηλεφωνώ στην TIS National;

Η TIS National παρέχει υπηρεσίες διερμηνείας όλο το 24ωρο, κάθε μέρα του χρόνου.

Ο οργανισμός που επικοινωνείτε μπορεί να λειτουργεί μόνο κατά τις κανονικές εργάσιμες ώρες και οι εργάσιμες ώρες ποικίλλουν από οργανισμό σε οργανισμό. Οι περισσότεροι οργανισμοί στην Αυστραλία λειτουργούν κατά τις κανονικές εργάσιμες ώρες μεταξύ 9πμ - 5μμ, Δευτέρα με Παρασκευή. Πολλοί οργανισμοί δεν λειτουργούν κατά τις επίσημες αργίες.

Τι γίνεται όταν καλέσω το 131 450;

1. Καλέστε την TIS National στο 131 450. Θα ακούσετε τη δήλωση προσωπικού απορρήτου της TIS National.
2. Θα σας ρωτήσουν «Ποια γλώσσα θα πρέπει να μιλάει ο διερμηνέας;» Πείτε τη γλώσσα σας.
3. Θα σας ρωτήσουν «Είστε επιχείρηση πελάτη της TIS National;» Θα πρέπει να πείτε «όχι».
4. Θα σας συνδέσουν με αγγλόφωνο τηλεφωνητή της TIS National. Ενώ περιμένετε, θα ακούσετε στη γλώσσα σας «παρακαλώ περιμένετε μέχρι να συνδεθούμε με τηλεφωνητή».
5. Ο τηλεφωνητής της TIS National θα επιβεβαιώσει τη γλώσσα σας για άλλη μια φορά.
6. Ο τηλεφωνητής της TIS National θα σας βάλει σε αναμονή για να καλέσει το διερμηνέα και θα ακούσετε το παρακάτω μήνυμα στη γλώσσα σας «Παρακαλώ περιμένετε μέχρι να επικοινωνήσουμε με διερμηνέα».
 - Εάν υπάρχει διαθέσιμος διερμηνέας στη γλώσσα σας, τότε ο τηλεφωνητής της TIS National θα σας συνδέσει με το διερμηνέα και θα σας ρωτήσει με ποιο οργανισμό θέλετε να επικοινωνήσετε.
 - Παρακαλούμε να έχετε πρόχειρο το όνομα του οργανισμού, τον αριθμό τηλεφώνου επικοινωνίας και τον αριθμό σας πελάτη ή λογαριασμού σας με τον οργανισμό (εάν ισχύει) όταν καλείτε την TIS National.
 - Ο διερμηνέας θα ενημερώσει τον τηλεφωνητή της TIS National με ποιον οργανισμό θέλετε να επικοινωνήσετε και ο τηλεφωνητής στη συνέχεια θα καλέσει και θα συνδέσει εσάς και το διερμηνέα με τον οργανισμό που ζητήσατε.
 - Εάν δεν υπάρχει διαθέσιμος διερμηνέας στη γλώσσα σας, ο τηλεφωνητής θα σας ζητήσει να καλέσετε αργότερα. Εάν μιλάτε πάνω από μια γλώσσα, μπορείτε να ζητήσετε διερμηνέα σε άλλη γλώσσα.

Μπορεί ο τηλεφωνητής της TIS National ή ο διερμηνέας να συστήσει με ποιον οργανισμό θα πρέπει να μιλήσω;

Όχι. Οι τηλεφωνητές της TIS National πρέπει να παραμείνουν αμερόληπτοι και δεν μπορούν να συστήσουν με ποιον οργανισμό θα πρέπει να επικοινωνήσετε. Όταν συνδεθείτε με διερμηνέα, ο διερμηνέας δεν θα έχει άτυπη συζήτηση μαζί σας επειδή πρέπει να παραμείνει αμερόληπτος κατά τη διάρκεια κάθε εργασίας διερμηνείας.

Παρακαλούμε να έχετε πρόχειρο το όνομα του οργανισμού, τον αριθμό τηλεφώνου και τον αριθμό πελάτη ή λογαριασμού σας με τον οργανισμό (εάν ισχύει) όταν καλείτε την TIS National.

Τι πρέπει να κάνω αν γνωρίζω το διερμηνέα με τον οποίο είμαι συνδεδεμένος;

Εάν διαπιστώσετε ότι γνωρίζετε το διερμηνέα, εσείς θα αποφασίσετε αν θέλετε να συνεχίσετε τη συνεδρία διερμηνείας. Εάν δεν θέλετε να συνεχίσετε με τον ίδιο διερμηνέα, ενημερώστε τον τηλεφωνητή της TIS National ή τον οργανισμό και διακόψτε την κλήση.

Μπορώ να ζητήσω άνδρα ή γυναίκα διερμηνέα;

Ναι. Εάν προτιμάτε διερμηνέα συγκεκριμένου φύλου, ενημερώστε τον τηλεφωνητή της TIS National ή τον οργανισμό που επικοινωνείτε το συντομότερο δυνατό. Η TIS National θα προσπαθήσει να σας παράσχει διερμηνέα του φύλου που ζητάτε.

Μπορώ να ζητήσω διερμηνέα μιας συγκεκριμένης θρησκείας ή πολιτισμικής καταγωγής;

Όχι. Οι τηλεφωνητές της TIS National δίνουν δουλειές διερμηνείας με βάση το επίπεδο πιστοποίησης (προσόντα) της Εθνικής Αρχής Διαπίστευσης Διερμηνέων και Μεταφραστών (NAATI) (<https://www.naati.com.au/>) και τη διαθεσιμότητα των διερμηνέων για να διασφαλιστεί ότι λαβαίνετε τον διαθέσιμο διερμηνέα με τα περισσότερα προσόντα. Η TIS National δεν μπορεί να αναθέσει διερμηνέα με βάση την πολιτισμική καταγωγή ή τη θρησκεία.

Θα προτιμούσα να χρησιμοποιήσω επιτόπιο διερμηνέα. Είναι εφικτό αυτό;

Ναι. Η TIS National παρέχει επιτόπιες υπηρεσίες διερμηνείας. Αν χρειάζεστε επιτόπιο διερμηνέα, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με τον οργανισμό με τον οποίο θέλετε να επικοινωνήσετε μέσω της TIS National χρησιμοποιώντας διερμηνέα μέσω τηλεφώνου και να του ζητήσετε να κανονίσει για επιτόπιο διερμηνέα για σας.

Πρέπει να επικοινωνήσω με τις υπηρεσίες έκτακτων αναγκών. Τι πρέπει να κάνω?

Να τηλεφωνάτε πάντα απευθείας στο 000 εάν χρειάζεστε να επικοινωνήσετε με υπηρεσίες Ασθενοφόρου, Αστυνομίας ή Πυροσβεστικής. Η γραμμή υπηρεσιών έκτακτων αναγκών 000 θα καλέσει την TIS National και θα σας συνδέσει με διερμηνέα χρησιμοποιώντας τη γραμμή προτεραιότητας 24 ώρες την ημέρα, κάθε μέρα του χρόνου.

Είναι δωρεάν οι υπηρεσίες της TIS National στα μη αγγλόφωνα άτομα;

Ναι. Η πλειοψηφία των υπηρεσιών διερμηνείας της TIS National είναι δωρεάν στα μη αγγλόφωνα άτομα. Γενικά, ο οργανισμός με τον οποίο επικοινωνείτε θα δεχθεί τις χρεώσεις για την υπηρεσία. Μερικοί οργανισμοί και γιατροί δικαιούνται δωρεάν διερμηνέα μέσω της TIS National.

Μερικοί οργανισμοί ίσως να μη δέχονται κλήσεις από την TIS National, ωστόσο αν καλέσετε απευθείας τον οργανισμό μπορεί να σας καλέσει πίσω με διερμηνέα απ' το τηλέφωνο.

Εάν θέλετε να επικοινωνήσετε με οργανισμό που δεν είναι πελάτης της TIS National και ο οργανισμός δεν είναι διατεθειμένος να δεχθεί τις χρεώσεις για την υπηρεσία, μπορείτε να επιλέξετε να ανοίξετε προσωπικό λογαριασμό και να πληρώσετε εσείς για την υπηρεσία. Για να το κάνετε αυτό, ενημερώστε το διερμηνέα και ο τηλεφωνητής της TIS National θα σας βοηθήσει να ανοίξετε λογαριασμό. Θα χρειαστείτε πιστωτική κάρτα για να ανοίξετε προσωπικό λογαριασμό.

Μπορώ να μεταφράσω έγγραφα μέσω της TIS National;

Όχι. Η TIS National δεν παρέχει εμπορική υπηρεσία μετάφρασης εγγράφων.

Το Υπουργείο Εσωτερικών Υποθέσεων (Department of Home Affairs) παρέχει δωρεάν υπηρεσία μετάφρασης εγγράφων σε άτομα που εγκαθίστανται μόνιμα στην Αυστραλία. Μόνιμοι κάτοικοι και επιλεγμένοι κάτοχοι προσωρινής ή προκαταρκτικής βίζας μπορούν να μεταφράσουν έως και δέκα επιλέξιμα έγγραφα στην αγγλική γλώσσα στα δύο πρώτα χρόνια μετά την ημερομηνία έκδοσης της επιλέξιμης βίζας τους.

Περισσότερες πληροφορίες για τη Δωρεάν Μεταφραστική Υπηρεσία διατίθενται στην ιστοσελίδα του [Department of Home Affairs](https://translating.homeaffairs.gov.au/en) (<https://translating.homeaffairs.gov.au/en>).

Μπορείτε να βρείτε πληροφορίες για άλλες επιλογές μετάφρασης επικοινωνώντας με την [National Accreditation Authority for Translators and Interpreters \(NAATI\)](https://www.naati.com.au/) (<https://www.naati.com.au/>).

Παρέχετε πληροφορίες που θα με βοηθήσουν να έχω πρόσβαση σε διερμηνέα μέσω τηλεφώνου;

Ναι. Η TIS National παρέχει διάφορα μεταφρασμένα ενημερωτικά έντυπα για να βοηθήσουν μη αγγλόφωνα άτομα να έχουν πρόσβαση σε διερμηνέα. Δείτε τα διαθέσιμα ενημερωτικά έντυπα για μη αγγλόφωνα άτομα στον κατάλογο [promotional materials catalogue](https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter) (<https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter>).

Διαθέτει χρήσιμα βίντεο η TIS National;

Ναι. Η TIS National έχει ετοιμάσει καθοδηγητικά βίντεο [instructional videos](https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx) (<https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx>) για να βοηθήσει τους πελάτες να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μας.

Ποιος είναι ο ρόλος του διερμηνέα της TIS National;

Ο ρόλος του διερμηνέα είναι να διερμηνεύει τον προφορικό λόγο στη γλώσσα σας όσο το δυνατόν ακριβέστερα.

Οι διερμηνείς δεν παρέχουν συμβουλές και δεν θα πρέπει να κάνουν ερωτήσεις εκτός απ' αυτές που ζητούνται από τον τηλεφωνητή της TIS National ή από το άτομο με το οποίο επικοινωνείτε.

Οι διερμηνείς της TIS National δεσμεύονται από έναν αυστηρό κώδικα δεοντολογίας. Ο κώδικας διέπει την επαγγελματική τους συμπεριφορά και καλύπτει διάφορες υποχρεώσεις οι οποίες περιλαμβάνουν:

- επαγγελματική συμπεριφορά
- εμπιστευτικότητα
- ικανότητα
- αμεροληψία
- ακρίβεια
- σαφήνεια των ορίων του ρόλου
- διατήρηση επαγγελματικών σχέσεων
- επαγγελματική εξέλιξη
- επαγγελματική αλληλεγγύη

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον κώδικα δεοντολογίας διατίθενται στην ιστοσελίδα [Australian Institute of Interpreters and Translators \(AUSIT\)](https://ausit.org/code-of-ethics/) (<https://ausit.org/code-of-ethics/>).

Πώς θα μπορούσα να χρησιμοποιήσω αποτελεσματικότερα το διερμηνέα;

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αποτελεσματικότερα το διερμηνέα της TIS National με τους εξής τρόπους:

- να έχετε έτοιμες όλες τις πληροφορίες που χρειάζεστε για την κλήση σας πριν τηλεφωνήσετε στην TIS National
- να είστε υπομονετικοί και να περιμένετε για το διερμηνέα να ολοκληρώσει αυτά που λέει πριν ξαναμιλήσετε
- να μιλάτε με σύντομες προτάσεις
- να αποφεύγετε να μιλάτε με ιδιωματικές λέξεις ή αργκό που ίσως είναι δύσκολο να μεταφραστούν
- να κατανοείτε τον ρόλο του διερμηνέα
- να μη ζητάτε συμβουλές από το διερμηνέα ή να σας υποστηρίξει
- να ενημερώσετε αμέσως το διερμηνέα ή την TIS National αν δυσκολεύεστε να καταλάβετε το διερμηνέα.

Πώς μπορώ να εκφράσω τις απόψεις και προτάσεις μου στην TIS National;

Η TIS National ανήκει στο Υπουργείο Εσωτερικών και είναι ο φορέας που παρέχει γλωσσικές υπηρεσίες. Η [Κεντρική Μονάδα Απόψεων και Προτάσεων \(GFU\)](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions) (<https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions>) είναι το κεντρικό σημείο παραλαβής σχολίων για όλα τα τμήματα, καθώς και για τις υπηρεσίες που παρέχονται από την TIS National.

Στην TIS National θεωρούμε πολύτιμες τις απόψεις των πελατών μας επειδή μας βοηθούν να βελτιώσουμε τη δουλειά μας και την ποιότητα των υπηρεσιών διερμηνείας που παρέχουμε στις κρατικές υπηρεσίες, στις επιχειρήσεις και στις κοινότητες προσφέροντας διαπιστευμένες, οικονομικά προσιτές και ασφαλείς γλωσσικές υπηρεσίες.

Όσοι πελάτες της TIS National έχουν περιορισμένες ή μηδενικές δεξιότητες στη χρήση της αγγλικής γλώσσας μπορούν να υποβάλλουν τα σχόλιά τους για τις υπηρεσίες της TIS National μέσω Ίντερνετ ή τηλεφωνικά. Για να κάνετε κάποιο σχόλιο μέσω Ίντερνετ, μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση στην ενότητα [Έταινοι, παράπονα και προτάσεις](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-) (<https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints->

compliments-and-suggestions) στον ιστότοπο του Υπουργείου. Αν χρειάζεστε διερμηνέα, επικοινωνήστε με την TIS National καλώντας τον αριθμό 131 450 και ενημερώστε τον τηλεφωνητή ότι θέλετε να κάνετε κάποιο σχόλιο για την TIS National. Οι τηλεφωνητές μας θα καταγράψουν το σχόλιό σας και θα το προωθήσουν στην αρμόδια ομάδα της TIS National η οποία θα επιληφθεί του θέματος.

Χρειάζομαι να χρησιμοποιήσω διερμηνέα για να συζητήσω ένα θέμα ενδοοικογενειακής βίας. Υπάρχουν πληροφορίες για να με βοηθήσουν;

Η Αυστραλιανή Κυβέρνηση έχει ετοιμάσει ένα Πακέτο Οικογενειακής Ασφάλειας που περιέχει πληροφορίες σχετικά με τους νόμους της Αυστραλίας που αφορούν την οικιακή και ενδοοικογενειακή βία, τη σεξουαλική επίθεση και τον αναγκαστικό γάμο και το δικαίωμα της γυναίκας να είναι ασφαλής. Το πακέτο περιλαμβάνει τέσσερα ενημερωτικά έντυπα κι ένα εικονογραφημένο αφηγηματικό φυλλάδιο, μεταφρασμένα σε 46 γλώσσες. Το πακέτο [Family Safety Pack](https://www.dss.gov.au/family-safety-pack) (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>) διατίθεται στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Το Πακέτο Οικογενειακής Ασφάλειας συμπληρώνεται με τα ενημερωτικά έντυπα [Interpreting in domestic violence situations](https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations) (<https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations>) και [Interpreters and family safety](https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety) (<https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety>) (διερμηνεία σε περιστάσεις ενδοοικογενειακής βίας και διερμηνείς και οικογενειακή ασφάλεια) που έχουν ως σκοπό την ευαισθητοποίηση για το ρόλο και τις υποχρεώσεις των διερμηνέων σε περιστάσεις ενδοοικογενειακής βίας.

Δικαιούμαι να σπουδάσω Αγγλικά δωρεάν;

Το πρόγραμμα Adult Migrant English Program (AMEP) παρέχει [δωρεάν μαθήματα Αγγλικών](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program) (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program>) σε όσους μετανάστες το δικαιούνται ώστε να μπορέσουν να στεριώσουν εύκολα στη χώρα και να συμμετέχουν στην Αυστραλιανή κοινότητα.

Το AMEP είναι διαθέσιμο για μετανάστες άνω 18 ετών οι οποίοι ανήκουν στις κατηγορίες των ατόμων που έχουν βίζα για οικογενειακούς, επαγγελματικούς και ανθρωπιστικούς λόγους καθώς και στους κατόχους μόνιμης αλλά και προσωρινής βίζας. Τα εξαρτώμενα μέλη κατόχων βίζας των εν λόγω τύπων έχουν το δικαίωμα να σπουδάσουν και σε ορισμένες περιπτώσεις δικαίωμα συμμετοχής στο πρόγραμμα ενδέχεται να έχουν και οι μετανάστες ηλικίας 15-17 ετών. Υπάρχουν διαθέσιμες υπηρεσίες δωρεάν παροχής υπηρεσιών φροντίδας στα παιδιά για όσους έχουν παιδιά προσχολικής ηλικίας και παρακολουθούν μαθήματα διά ζωής.

Για να μπορέσετε να μάθετε Αγγλικά, το AMEP παρέχει μια σειρά ευέλικτων επιλογών μάθησης, στις οποίες περιλαμβάνονται μαθήματα διά ζωής (με όλα τα μέτρα ασφάλειας για την αντιμετώπιση της πανδημίας COVID), διαδικτυακά μαθήματα, ένα πρόγραμμα για ιδιαίτερα μαθήματα με εθελοντές καθηγητές και η δυνατότητα εξ αποστάσεως μάθησης. Ανάλογα με την περιοχή στην οποία ζείτε, ενδέχεται να υπάρχουν διαθέσιμα μαθήματα που γίνονται με πλήρες ή μερικό ωράριο, το απόγευμα και τα Σαββατοκύριακα.

Για να μάθετε πώς μπορείτε να αρχίσετε να μαθαίνετε Αγγλικά δωρεάν, επικοινωνήστε με τον πλησιέστερό σας [πάρoχο του προγράμματος AMEP](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers) (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers>) ή επισκεφτείτε την ιστοσελίδα www.homeaffairs.gov.au/amep.