



سوالاتی که اغلب پرسیده می شود

فارسی

"سرویس ترجمه کتبی و شفاهی" (Translating and Interpreting Service – TIS National) انواع مختلف سوالاتی را که اغلب پرسیده می شود تهیه کرده است با این هدف که به برخی از پرسش های متداولی که برای غیرانگلیسی-زبان ها مطرح است به زبان خودشان پاسخ داده شود.

TIS National چه خدماتی ارائه می دهد؟

TIS National به کسانی که به زبان انگلیسی صحبت نمی کنند و همچنین به سازمان ها و شرکت هایی که نیاز دارند با ارباب رجوع غیرانگلیسی-زبان خود ارتباط برقرار نمایند خدمات ترجمه شفاهی ارائه می دهد. این خدمات به غیرانگلیسی-زبان ها امکان می دهد که در استرالیا مستقلاً به خدمات و اطلاعات دسترسی پیدا کنند.

TIS National با بیش از 3000 مترجم شفاهی در بیش از 160 زبان مختلف در سراسر استرالیا قرارداد دارد.

غیرانگلیسی-زبان ها می توانند با تلفن کردن به شماره 131 450 از طریق TIS National بلافاصله به مترجمان شفاهی تلفنی دسترسی پیدا کنند. یا چنانچه مستقیماً با سازمانی تماس می گیرید ممکن است آن سازمان از جانب شما ترتیب مترجم شفاهی بدهد.

از طریق TIS National با چه کسانی می توانم تماس بگیرم؟

بیش از 60000 سازمان، از جمله "وزارت کشور" (Department of Home Affairs)، در لیست TIS National هستند. برخی از مشتریان دیگر TIS National عبارتند از:

- وزارتخانه های دولت فدرال و دولت های ایالتی
- شوراهای محلی شهرها
- پزشکان و کارکنان بهداشت
- صاحبان داروخانه ها
- شرکت های ارائه دهنده خدمات عمومی
- شرکت های مخابرات
- خدمات اضطراری
- خدمات حقوقی
- ارائه دهندگان خدمات مربوط به جامعه و استقرار

TIS National نمی تواند تضمین کند که سازمانی که شما نیاز دارید با آن تماس بگیرید تلفن های TIS National را که با کمک مترجم شفاهی انجام می شود قبول می کند.

چه موقع می توانم به TIS National تلفن کنم؟

TIS National در تمام روزهای سال، و در تمام 24 ساعت شبانه روز خدمات ترجمه شفاهی ارائه می دهد.

ممکن است سازمانی که شما با آن تماس می گیرید فقط در طول ساعات عادی کار باز باشد، ساعات کار هم در هر سازمانی متفاوت است. در استرالیا بیشتر سازمان ها در ساعات کار استاندارد باز هستند یعنی بین 9 صبح تا 5 بعدازظهر روزهای دوشنبه تا جمعه. بسیاری از سازمان ها در تعطیلات عمومی باز نیستند.

وقتی به شماره 131 450 تلفن می کنم چه روندی طی می شود؟

- 1 با TIS National، شماره تلفن 131 450، تماس بگیرید. اطلاعات TIS National را در مورد محرمانه بودن اطلاعات خواهید شنید.
 - 2 از شما سؤال خواهد شد "مترجم شفاهی به چه زبانی باید صحبت کند؟" زبان خود را بگویید.
 - 3 از شما سؤال خواهد شد "آیا شما به عنوان یک شرکت مشتری TIS National هستید؟" باید بگویید "خیر".
 - 4 شما به یک تلفنچی انگلیسی-زبان TIS National وصل خواهید شد. ضمن انتظار، به زبان خود خواهید شنید "لطفاً صبر کنید تا ما با یک تلفنچی تماس بگیریم".
 - 5 تلفنچی TIS National یک بار دیگر زبان شما را مورد تأیید قرار خواهد داد.
 - 6 تلفنچی TIS National شما را روی خط انتظار خواهد گذاشت تا با مترجم شفاهی تماس بگیرد و شما این پیام را به زبان خود خواهید شنید "لطفاً صبر کنید تا ما با یک مترجم شفاهی تماس بگیریم".
- اگر مترجمی به زبان شما آماده باشد، تلفنچی TIS National شما را به مترجم شفاهی وصل خواهد کرد و از شما خواهد پرسید با چه سازمانی می خواهید تماس بگیرید.
 - وقتی که به TIS National تلفن می کنید لطفاً اسم سازمان موردنظر، شماره تلفن آن و شماره مشتری یا کاربری خود را با سازمان (اگر چنین شماره ای دارید) آماده داشته باشید.
 - مترجم شفاهی به تلفنچی TIS National خواهد گفت که شما با چه کسی می خواهید تماس بگیرید، بعد تلفنچی تلفن خواهد زد و شما و مترجم شفاهی را به سازمان موردنظر وصل خواهد کرد.
 - اگر مترجمی به زبان شما آماده نباشد، تلفنچی از شما خواهد خواست که در فاصله زمانی کوتاهی دوباره تلفن بزنید. اگر به بیش از یک زبان صحبت می کنید، در صورت تمایل می توانید مترجمی به زبان دیگر بخواهید.

آیا تلفنچی TIS National یا مترجم شفاهی می توانند توصیه کنند که من با چه سازمانی باید صحبت کنم؟

خیر. تلفنچی های TIS National باید بیطرف بمانند و نمی توانند توصیه کنند که شما با چه سازمانی باید تماس بگیرید. وقتی هم که به یک مترجم شفاهی وصل می شوید، مترجم با شما وارد گفتگوی غیررسمی نخواهد شد زیرا مترجمان ملزم هستند در طول همه مأموریت های ترجمه شفاهی بیطرف بمانند. هنگامی که به TIS National تلفن می کنید لطفاً اسم سازمان موردنظر، شماره تلفن آن و شماره مشتری یا کاربری خود را با سازمان (اگر چنین شماره ای دارید) آماده داشته باشید.

اگر مترجمی را که به من وصل می کنند بشناسم چه باید بکنم؟

اگر متوجه شدید که مترجم شفاهی را می شناسید، ادامه جلسه ترجمه شفاهی بستگی به تصمیم شما دارد. اگر نمی خواهید با همان مترجم کار را ادامه دهید به تلفنچی یا سازمان موردنظرتان بگویید و مکالمه تلفنی را متوقف کنید.

آیا می توانم مترجم مرد یا زن بخواهم؟

بله. چنانچه ترجیح می دهید مترجم شفاهی جنسیت خاصی داشته باشد، هرچه زودتر به تلفنچی TIS National یا سازمانی که با آن تماس می گیرید بگویید. TIS National کوشش خواهد کرد مترجمی از جنسیت مورد درخواست شما ترتیب دهد.

آیا می توانم مترجمی که پیشینه فرهنگی یا مذهبی خاصی دارد بخواهم؟

خیر. تلفنچی های TIS National کارها را بر اساس سطح صلاحیت (شرایط لازم) که "سازمان ملی اعطای جواز رسمی برای مترجمان کتبی و شفاهی" (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters - NAATI) (<https://www.naati.com.au>) برای مترجمان شفاهی صادر کرده است و همچنین آمادگی مترجمان تخصصی می دهند تا اطمینان حاصل شود که شما باصلاحیت ترین مترجم شفاهی آماده به کار را خواهید داشت. TIS National نمی تواند مترجم شفاهی را بر اساس پیشینه فرهنگی یا مذهبی به کار گمارد.

من ترجیح می دهم از یک مترجم شفاهی حضوری استفاده کنم. آیا این امکان پذیر است؟

بله. TIS National خدمات ترجمه شفاهی حضوری ارائه می دهد. اگر به مترجم شفاهی حضوری نیاز دارید، باید از طریق TIS National و با استفاده از مترجم شفاهی تلفنی با سازمانی که می خواهید با آن ارتباط برقرار کنید تماس بگیرید و از آنها بخواهید ترتیب مترجم شفاهی حضوری برای شما بدهند.

من نیاز دارم با خدمات اضطراری تماس بگیرم. چه باید بکنم؟

چنانچه نیاز دارید با خدمات اضطراری آتش نشانی، پلیس یا آمبولانس تماس بگیرید همیشه مستقیماً به شماره سه صفر (000) تلفن کنید. خط تلفن سرویس های اضطراری سه صفر (000) به TIS National زنگ خواهد زد و با استفاده از یک خط تلفن فوری 24 ساعت در شبانه روز، در همه روزهای سال شما را به یک مترجم شفاهی وصل خواهد کرد.

آیا خدمات TIS National برای غیرانگلیسی-زبان ها رایگان است؟

بله. بیشتر خدمات ترجمه شفاهی TIS National برای غیرانگلیسی-زبان ها رایگان است. معمولاً سازمانی که با آن تماس می گیرید هزینه این خدمات را تقبل می کند. برخی از سازمان ها و پزشکان مشمول ترجمه شفاهی رایگان از طریق TIS National هستند.

ممکن است برخی از سازمان ها تلفن های TIS National را قبول نکنند، اما اگر شما مستقیماً به آن سازمان تلفن بزنید ممکن است بتوانند با یک مترجم شفاهی تلفنی بعداً خودشان به شما تلفن کنند.

اگر می خواهید با سازمانی تماس بگیرید که مشتری TIS National نیست و مایل هم نیست که هزینه سرویس را تقبل کند، می توانید در صورت تمایل یک حساب شخصی باز کنید و خودتان هزینه سرویس را بپردازید. برای این کار، موضوع را به مترجم شفاهی بگویید، آن وقت تلفنچی TIS National به شما کمک خواهد کرد که حساب باز کنید. برای بازکردن حساب شخصی باید کارت اعتباری داشته باشید.

آیا می توانم از طریق TIS National مدارکی را ترجمه کنم؟

خیر. TIS National سرویس ترجمه تجاری مدارک ارائه نمی دهد.

وزارت خدمات اجتماعی (Department of Social Services – DSS) برای کسانی که بطور دائمی در استرالیا استقرار می یابند سرویس رایگان ترجمه مدارک دارد. مقیمان دائمی و گروه خاصی از دارندگان ویزای موقت (temporary یا provisional) می توانند، ظرف دو سال اول از تاریخ اعطای ویزای واجد شرایط خود، تا حداکثر ده مدرک را که قابل قبول شناخته شده است بدهند که به زبان انگلیسی ترجمه شود.

اطلاعات بیشتری درباره "سرویس ترجمه رایگان" در وبسایت DSS وجود دارد:

translating.dss.gov.au/en/about-this-service

برای یافتن اطلاعاتی درباره گزینه های دیگر ترجمه می توانید با "سازمان ملی اعطای جواز رسمی برای مترجمان کتبی و شفاهی"

[National Accreditation Authority for Translators and Interpreters \(NAATI\)](https://www.naati.com.au/) [\(https://www.naati.com.au/\)](https://www.naati.com.au/) تماس بگیرید.

آیا شما منابعی به دست می دهید که به من کمک کنند به یک مترجم شفاهی تلفنی دسترسی پیدا کنم؟

بله. TIS National منابع ترجمه شده مختلفی در اختیار می گذارد تا به غیرانگلیسی-زبان ها کمک کند به مترجم شفاهی دسترسی پیدا کنند. از منابع موجود برای غیرانگلیسی-زبان ها در "کاتالوگ مواد تبلیغاتی" ([promotional materials catalogue](https://www.dss.gov.au/family-safety-pack)) دیدن کنید:

<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>

آیا TIS National ویدیوهای مفیدی دارد؟

بله. TIS National ویدیوهای آموزشی (instructional videos) تهیه کرده است تا به مراجعان کمک کند از خدمات ما استفاده کنند:

(<https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx>)

نقش مترجم شفاهی TIS National چیست؟

نقش مترجم شفاهی این است که آنچه را که به زبان شما بیان می شود به درست ترین صورت ممکن شفاهاً ترجمه کند.

مترجم شفاهی چیزی را توصیه نمی کند و نباید جز آنچه که تلفنچی TIS National یا کسی که شما با او وارد گفتگو شده اید می پرسد هیچ سوالی بکنند.

مترجم شفاهی TIS National ملزم به رعایت مقررات اکید و دقیق اخلاق حرفه ای هستند. مجموعه این مقررات حاکم بر رفتار حرفه ای آنان است و الزامات و وظایف مختلفی را دربرمی گیرد که عبارتند از:

- رفتار حرفه ای
- محرمانه بودن اطلاعات
- قابلیت و صلاحیت
- بیطرفی
- صحت و دقت
- شفافیت حدود نقش
- حفظ روابط حرفه ای
- آموزش حرفه ای
- همبستگی حرفه ای.

اطلاعات بیشتر درباره مقررات اخلاق حرفه ای را می توان از وبسایت "انجمن مترجمان کتبی و شفاهی استرالیا" Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT) به دست آورد:

(https://ausit.org/AUSIT/About/Ethics_Conduct/Code_of_Ethics/AUSIT/About/Code_of_Ethics.aspx).

چگونه باید به مؤثرترین نحو ممکن از مترجم شفاهی استفاده کنم؟

با رعایت نکات زیر می توانید به کارآترین نحو ممکن از مترجم شفاهی TIS National استفاده کنید:

- آماده کردن همه اطلاعاتی که برای تلفنتان نیاز دارید پیش از تلفن زدن به TIS National
- حوصله بخرج دادن و منتظر شدن تا مترجم حرفش را تمام کند پیش از این که دوباره صحبت کنید
- به کار بردن جمله های کوتاه
- به کار نبردن زبان عامیانه خاص یا زبان نامفهوم دست و پاشکسته که ممکن است ترجمه اش دشوار باشد
- درک نقش مترجم شفاهی
- نخواستن از مترجم شفاهی که توصیه ای بکند یا از شما جانبداری نماید
- آگاه ساختن فوری مترجم شفاهی، سازمان یا TIS National چنانچه مشکل می توانید حرف مترجم را بفهمید.

چگونه نظر خود را به اطلاع TIS National برسانم؟

برای اظهار نظر درباره سرویس TIS National، مترجم شفاهی یا تلفنچی لطفاً به "واحد جهانی بازخورد" (Global Feedback Unit) ما، شماره تلفن 133 177، زنگ بزنید. لطفاً زبان خود را اعلام نمایید تا به یک مترجم شفاهی وصلتان کنند. وقتی که به مترجم شفاهی وصل شدید به تلفنچی بگویید می خواهید نظرتان را به اطلاع TIS National برسانید. نظر شما ضبط خواهد شد و برای رسیدگی به تیم مربوطه TIS National ارجاع خواهد گشت.

من نیاز دارم با استفاده از یک مترجم شفاهی درباره خشونت خانوادگی صحبت کنم. آیا منابعی برای حمایت از من وجود دارد؟

دولت استرالیا یک "بسته امنیت خانواده" (Family Safety Pack) تهیه کرده است شامل قوانین استرالیا درمورد خشونت خانگی و خانوادگی، تجاوز جنسی و ازدواج اجباری، و حق امنیت برای زنان. این بسته متضمن چهار برگه اطلاعاتی و یک صفحه داستانی است که به 46 زبان ترجمه شده است. "بسته امنیت خانواده" در وبسایت وزارت خدمات اجتماعی قابل دسترسی است: (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>)

برگه های اطلاعاتی ترجمه شفاهی در موارد خشونت خانگی (<https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreting-in-domestic-violence-situations>) و مترجمان شفاهی و امنیت خانواده

که به منظور (<https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety>) که به منظور بالا بردن سطح آگاهی درمورد نقش و مسؤلیت مترجمان شفاهی در موارد خشونت خانگی تهیه شده اند مکمل "بسته امنیت خانواده" می باشند.