



Australian Government
**Department of Immigration
and Border Protection**



Συχνές ερωτήσεις για μη αγγλόφωνα άτομα

Ελληνικά

Τι είδους υπηρεσίες παρέχει η TIS National;

Η TIS National παρέχει άμεσες υπηρεσίες διερμηνείας από τηλεφώνου, από τηλεφώνου με προκράτηση και επιτόπιες υπηρεσίες διερμηνείας σε άτομα που δεν ομιλούν την αγγλική γλώσσα καθώς και σε οργανισμούς και επιχειρήσεις που χρειάζεται να επικοινωνούν με μη αγγλόφωνους πελάτες τους. Οι υπηρεσίες αυτές επιτρέπουν σε μη αγγλόφωνα άτομα να έχουν από μόνα τους πρόσβαση σε υπηρεσίες και πληροφορίες στην Αυστραλία.

Τα μη αγγλόφωνα άτομα μπορούν να έχουν άμεση πρόσβαση από τηλεφώνου σε διερμηνείς μέσω της TIS National καλώντας τον αριθμό 131 450. Εναλλακτικά, αν επικοινωνήσετε απευθείας με κάποιον οργανισμό, αυτοί μπορούν να κανονίσουν διερμηνέα για λογαριασμό σας.

Με ποιους μπορώ να μέσω της TIS National;

Με περισσότερους από 20.000 πελάτες-φορείς, περιλαμβανομένου του Department of Immigration and Border Protection, που είναι καταχωρημένο με την TIS National. Μερικοί από τους υπόλοιπους πελάτες είναι:

- πολιτειακά και ομοσπονδιακά υπουργεία
- δήμοι
- γιατροί και επαγγελματίες υγείας
- φαρμακοποιοί
- εταιρείες κοινής ωφέλειας
- εταιρείες τηλεπικοινωνιών
- υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης
- νομικές υπηρεσίες
- κοινοτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες εγκατάστασης μεταναστών.

Η TIS National δε μπορεί να εγγυηθεί ότι ο οργανισμός με τον οποίον θέλετε να επικοινωνήσετε θα δεχθεί από την TIS National τηλεφωνικές κλήσεις υποβοηθούμενες από διερμηνέα.

Πότε μπορώ να τηλεφωνώ στην TIS National;

Η άμεση υπηρεσία διερμηνείας από τηλεφώνου της TIS National διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, κάθε ημέρα του χρόνου.

Ο οργανισμός με τον οποίο επικοινωνείτε μπορεί να λειτουργεί μόνο κατά τις κανονικές ώρες λειτουργίας του και οι ώρες λειτουργίας διαφέρουν από οργανισμό σε οργανισμό. Οι περισσότεροι οργανισμοί στην Αυστραλία λειτουργούν κατά τις τυπικές ώρες λειτουργίας από τις 9 π.μ. έως τις 5 μ.μ., Δευτέρα - Παρασκευή. Πολλοί οργανισμοί δε λειτουργούν κατά τις δημόσιες αργίες.

Τι γίνεται όταν καλέσω το 131 450;

Όταν καλέσετε την TIS National, θα σας καλωσορίσει ένας αγγλόφωνος τηλεφωνητής της TIS National που θα σας ρωτήσει σε ποια γλώσσα χρειάζεστε διερμηνέα. Όταν αναφέρετε τη γλώσσα, θα σας ζητήσουν να περιμένετε ενόσω ο τηλεφωνητής αναζητά διαθέσιμο διερμηνέα. Παρακαλείστε να παραμείνετε στη γραμμή, ακόμη κι αν δεν υπάρχει μουσική υπόκρουση όσο είστε σε αναμονή.

Αν βρεθεί διαθέσιμος διερμηνέας στη γλώσσα σας, ο τηλεφωνητής θα σας συνδέσει με το διερμηνέα και θα σας ρωτήσει με ποιον οργανισμό θέλετε να επικοινωνήσετε. Παρακαλούμε, όταν καλείτε την TIS National, να έχετε έτοιμο το όνομα του οργανισμού, τον αριθμό τηλεφώνου του και τον αριθμό πελάτη ή του λογαριασμού σας με τον οργανισμό (αν υπάρχει).

Οι τηλεφωνητές μας πρέπει να παραμένουν αμερόληπτοι και να μη συστήνουν με ποιο οργανισμό θα πρέπει να επικοινωνήσετε. Όταν συνδεθείτε με διερμηνέα, ο διερμηνέας δεν θα έχει άτυπη συνομιλία μαζί σας, καθώς απαιτείται να παραμένει πάντα αμερόληπτος όταν διερμηνεύει.

Ο διερμηνέας θα πει στον τηλεφωνητή της TIS National με ποιον θέλετε να επικοινωνήσετε και ο τηλεφωνητής θα καλέσει και θα συνδέσει εσάς και τον διερμηνέα με τον οργανισμό που ζητήσατε.

Αν δεν υπάρχει διαθέσιμος διερμηνέας στη γλώσσα σας, ο τηλεφωνητής θα σας ζητήσει να ξανακαλέσετε σύντομα. Αν μιλάτε περισσότερες από μία γλώσσες, ίσως θελήσετε να ζητήσετε διερμηνέα σε άλλη γλώσσα.

Τι θα πρέπει να κάνω σε περίπτωση που η TIS National με συνδέσει με διερμηνέα που γνωρίζω;

Αν αντιληφθείτε ότι γνωρίζετε το διερμηνέα, η απόφαση να συνεχίσετε εξαρτάται από εσάς. Αν δεν επιθυμείτε να συνεχίσετε με τον ίδιο διερμηνέα, ενημερώστε τον τηλεφωνητή της TIS National ή τον οργανισμό και διακόψτε τη συνομιλία.

Μπορώ να ζητήσω άνδρα ή γυναίκα διερμηνέα;

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

Μπορώ να ζητήσω διερμηνέα συγκεκριμένης θρησκείας ή πολιτισμικής καταγωγής;

Όχι. Οι τηλεφωνητές της TIS National αναθέτουν τα αιτήματα διερμηνείας σε διερμηνείς βάσει του επιπέδου της γλωσσικής τους διαπίστευσης και της διαθεσιμότητάς τους και δε μπορούν να επιλέξουν διερμηνέα βάσει της θρησκείας ή της πολιτισμικής καταγωγής τους.

Θα προτιμούσα να χρησιμοποιήσω διερμηνέα πρόσωπο με πρόσωπο. Είναι δυνατόν;

Ναι. Η TIS National παρέχει επιτόπιες υπηρεσίες διερμηνείας. Αν χρειάζεστε διερμηνέα επί τόπου, θα πρέπει να έλθετε σε επαφή με τον οργανισμό με τον οποίο θέλετε να επικοινωνήσετε μέσω της TIS National χρησιμοποιώντας διερμηνέα μέσω τηλεφώνου και να τους ζητήσετε να κανονίσουν διερμηνέα επί τόπου για εσάς.

Χρειάζεται να επικοινωνήσω με υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Τι θα πρέπει να κάνω;

Να καλείτε πάντα το 000 απευθείας αν χρειάζεστε να επικοινωνήσετε με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης όπως Ασθενοφόρο, Αστυνομία και Πυροσβεστική. Η γραμμή 000 των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης θα καλέσει την TIS National και θα σας συνδέσουν με διερμηνέα χρησιμοποιώντας γραμμή προτεραιότητας 24 ώρες την ημέρα, κάθε ημέρα του έτους.

Οι υπηρεσίες της TIS National παρέχονται δωρεάν σε μη αγγλόφωνα άτομα;

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

Ορισμένοι οργανισμοί ενδέχεται να μη δεχθούν κλήσεις από την TIS National. Ωστόσο, αν καλέσετε απευθείας τον οργανισμό, μπορεί να είναι σε θέση να σας καλέσουν με διερμηνέα μέσω τηλεφώνου.

Αν 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 δημιουργήσετε έναν προσωπικό λογαριασμό και να πληρώνετε εσείς για την υπηρεσία. Για να το κάνετε αυτό, ενημερώστε το διερμηνέα και οι τηλεφωνητές μας θα σας βοηθήσουν να δημιουργήσετε ένα λογαριασμό με την TIS National. Για να δημιουργήσετε προσωπικό λογαριασμό, θα χρειαστεί να έχετε πιστωτική κάρτα.

Μπορώ να μεταφράσω έγγραφα μέσω της TIS National;

Όχι. Η TIS National δεν παρέχει εμπορικές υπηρεσίες μεταφράσεων εγγράφων.

Το Department of Social Services (DSS) παρέχει δωρεάν μεταφράσεις εγγράφων σε δικαιούμενους Αυστραλούς πολίτες και μετανάστες που εγκαθίστανται μόνιμα στην Αυστραλία. Για πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία αυτή, επικοινωνήστε με τον φορέα Adult Migrant English Program (AMEP) της περιοχής σας.

Πληροφορίες για άλλες μεταφραστικές επιλογές μπορείτε να λάβετε επικοινωνώντας με την National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI).

Ποιος είναι ο ρόλος του διερμηνέα της TIS National;

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

Οι διερμηνείς δεν παρέχουν συμβουλές και δεν θα πρέπει να κάνουν ερωτήσεις εκτός από αυτές που ζητούνται από τον τηλεφωνητή της TIS National ή το πρόσωπο 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 των ρόλων
- διατήρηση επαγγελματικών σχέσεων
- επαγγελματική εξέλιξη
- επαγγελματική αλληλεγγύη.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την κώδικα δεοντολογίας είναι διαθέσιμες από το Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT).

Πώς θα μπορούσα να χρησιμοποιώ ένα διερμηνέα αποτελεσματικότερα;

Μπορείτε να χρησιμοποιείτε ένα διερμηνέα της TIS National αποτελεσματικότερα με το να:

- έχετε προετοιμάσει όλες τις πληροφορίες που χρειάζεστε για το τηλεφώνημά σας πριν καλέσετε την TIS National
- είστε υπομονετικοί και να περιμένετε ο διερμηνέας να ολοκληρώνει τη διερμηνεία πριν μιλάτε ξανά
- χρησιμοποιείτε σύντομες προτάσεις
- αποφεύγετε τη χρήση λαϊκών εκφράσεων ή ορολογιών που μπορεί να είναι δύσκολες να μεταφραστούν
- κατανοείτε το ρόλο του διερμηνέα
- μη ρωτάτε το διερμηνέα να σας δίνει συμβουλές ή να σας υπερασπίζεται
- ενημερώνετε αμέσως το διερμηνέα, τον οργανισμό ή την TIS National αν αντιμετωπίζετε δυσκολίες να κατανοείτε το διερμηνέα.

Πώς μπορώ να παράσχω σχόλια και προτάσεις στην TIS National;

Για να παράσχετε σχόλια και προτάσεις για μια υπηρεσία της TIS National, για διερμηνέα ή τηλεφωνητή, παρακαλούμε καλέστε την TIS National στο 131 450. Όταν συνδεθείτε μ' ένα διερμηνέα, πείτε στον τηλεφωνητή ότι θα θέλατε να παράσχετε σχόλια στη TIS National. Τα σχόλια και οι προτάσεις σας θα καταχωρηθούν και θα παραπεμφθούν στην αρμόδια ομάδα εντός της TIS National για εξέταση.