



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



# Domande frequenti da parte di chi non parla inglese

## Italiano

### Quali servizi fornisce TIS National?

TIS National fornisce servizi d'interpretariato telefonici immediati, prenotati in anticipo e sul posto a coloro i quali non parlano inglese e alle agenzie e imprese che hanno bisogno di comunicare con i loro clienti che non parlano inglese. Questi servizi consentono alle persone che non parlano inglese di accedere autonomamente a servizi e informazioni in Australia.

Le persone che non parlano inglese possono avere accesso immediato a interpreti telefonici mediante TIS National chiamando il numero 131 450. In alternativa, se contatti un'organizzazione direttamente questa può organizzare un interprete a nome tuo.

### Chi posso contattare mediante TIS National?

Più di 20.000 clienti di agenzie, compreso il Department of Immigration and Border Protection, sono registrati con TIS National. Alcuni degli altri nostri clienti sono:

- dipartimenti governativi statali e federali
- consigli comunali
- medici e operatori sanitari
- farmacisti
- società di servizi pubblici
- società di telecomunicazioni
- servizi d'emergenza
- servizi legali
- fornitori di servizi per l'assistenza e comunitari.

TIS National non può garantire che l'organizzazione che devi contattare accetti chiamate con l'ausilio di interpreti da parte di TIS National.

## Quando posso chiamare TIS National?

Il servizio immediato d'interpretariato telefonico di TIS National è disponibile 24 ore al giorno, ogni giorno dell'anno.

L'organizzazione che contatti può essere disponibile solo durante i suoi normali orari di lavoro e questi variano a seconda delle organizzazioni. La maggior parte di queste in Australia opera durante gli orari di lavoro standard tra le 9 e le 17, dal lunedì al venerdì. Molte organizzazioni non saranno a disposizione nei giorni festivi.

## Cosa devo aspettarmi quando chiamo il 131 450?

Quando chiami TIS National, sarai accolto da un operatore TIS National in lingua inglese che ti chiederà quale lingua dovrà parlare l'interprete di cui hai bisogno. Dopo che hai richiesto una lingua, sarai messo in attesa mentre l'operatore cerca un interprete disponibile. Rimani in linea anche se non c'è la musica d'attesa.

Se un interprete nella tua lingua è disponibile, l'operatore ti metterà in contatto e ti chiederà quale organizzazione devi contattare. Tieni a portata di mano il nome dell'organizzazione, il suo numero di telefono e quello del tuo cliente o il numero del conto con l'organizzazione (se esiste) quando chiami TIS National.

I nostri operatori devono rimanere imparziali e non possono suggerirti quale organizzazione dovresti contattare. Quando sei messo in contatto con un interprete, questo non parlerà in modo informale con te poiché deve rimanere imparziale durante tutti i lavori d'interpretariato.

L'interprete dirà all'operatore di TIS National chi devi contattare e l'operatore procederà a chiamarti e a mettere in contatto te e l'interprete con l'organizzazione richiesta.

Se non c'è un interprete disponibile nella tua lingua, l'operatore ti chiederà di richiamare di lì a poco. Se parli più di una lingua, puoi richiedere un interprete in un'altra lingua.

## Cosa devo fare se conosco l'interprete con cui TIS National mi mette in contatto?

Se ti accorgi che conosci l'interprete, spetta a te decidere se vuoi continuare la sessione d'interpretariato. Se non vuoi continuare con lo stesso interprete, parlane con l'operatore TIS National o con l'organizzazione e interrompi la chiamata.

## Posso richiedere un interprete uomo o donna?

Sì. Se preferisci un interprete di un determinato sesso, comunicalo al più presto possibile all'operatore TIS National o all'organizzazione che stai contattando. TIS National cercherà di fornirti un interprete del sesso richiesto.

## Posso richiedere un interprete di una religione o origini particolari?

No. Gli operatori TIS National assegnano i lavori agli interpreti in base al loro livello di accreditamento e disponibilità e non possono scegliere un interprete in base alle sue origini religiose o culturali.

## Preferirei servirmi di un interprete in persona. È possibile?

Sì. TIS National fornisce servizi d'interpretariato sul posto. Se hai bisogno di un interprete, dovresti contattare l'organizzazione con cui hai bisogno di parlare mediante TIS National usando un interprete per telefono e chiedendo all'organizzazione di prenotare un interprete sul posto per te.

## Ho bisogno di contattare i servizi d'emergenza. Cosa devo fare?

Chiama sempre lo 000 direttamente se hai bisogno di contattare i servizi d'emergenza come per esempio un'ambulanza, la polizia o i vigili del fuoco. La linea dei servizi d'emergenza 000 chiamerà TIS National e ti metterà in contatto con un interprete usando una linea prioritaria 24 ore al giorno, ogni giorno dell'anno.

## I servizi di TIS National sono gratuiti per chi non parla inglese?

Sì. La maggior parte dei servizi d'interpretariato di TIS National è gratuita per chi non parla inglese. Generalmente l'organizzazione che stai contattando accetterà l'addebito per il servizio. Alcune organizzazioni e medici hanno diritto a servizi d'interpretariato gratuiti mediante TIS National.

È possibile che alcune organizzazioni non accettino chiamate da TIS National, tuttavia se chiami l'organizzazione direttamente, questa può richiamarti con un interprete telefonico.

Se vuoi contattare un'organizzazione che non è un cliente di TIS National e l'organizzazione non intende accettare le tariffe per il servizio, puoi scegliere di creare un conto personale e pagare tu stesso per il servizio. Per fare ciò, comunicalo all'interprete e i nostri operatori ti aiuteranno ad aprire un conto con TIS National. Avrai bisogno di una carta di credito per creare un conto personale.

## Posso far tradurre documenti mediante TIS National?

No. TIS National non fornisce un servizio di traduzione di documenti commerciali.

Il Department of Social Services (DSS) fornisce un servizio gratuito per la traduzione di documenti a cittadini australiani e migranti che ne hanno diritto e si stabiliscono permanentemente in Australia. Per informazioni su questo servizio, contatta il tuo fornitore di zona di Adult Migrant English Program (AMEP).

Puoi trovare informazioni sulle altre possibilità di traduzioni contattando il National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI).

## Qual è il ruolo di un interprete di TIS National?

Il ruolo dell'interprete è tradurre la lingua parlata nella tua lingua nel modo più accurato possibile.

Gli interpreti non danno consigli e non dovrebbero fare domande oltre a quello che è richiesto da un operatore TIS National o dalla persona con cui stai comunicando.

Gli interpreti di TIS National devono rispettare un rigido codice etico. Il codice regola la loro condotta professionale e copre vari obblighi tra cui:

- condotta professionale
- riservatezza
- competenza
- imparzialità
- accuratezza
- chiarezza sui limiti del ruolo
- mantenere rapporti professionali
- sviluppo professionale
- solidarietà professionale.

Maggiori informazioni sul codice etico sono disponibili presso l'Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT).

## In che modo dovrei servirmi di un interprete nella maniera più efficace?

Puoi servirti di un interprete di TIS National nella maniera più efficace:

- preparando tutte le informazioni di cui hai bisogno per la tua chiamata prima di telefonare a TIS National
- avendo pazienza e aspettando che l'interprete termini il suo lavoro prima di parlare di nuovo
- usando frasi brevi
- evitando di usare termini gergali o incomprensibili che possono essere difficili da tradurre
- comprendendo il ruolo dell'interprete
- non chiedendo consigli all'interprete o che ti faccia da difensore
- comunicando immediatamente all'interprete, all'organizzazione o a TIS National se hai difficoltà a capire l'interprete.

## In che modo fornisco feedback a TIS National?

Per fornire feedback su un servizio di TIS National, dell'interprete o dell'operatore chiama TIS National al numero 131 450. Quando sei messo in contatto con un interprete, dì all'operatore che vuoi fornire feedback a TIS National. Il tuo feedback sarà registrato e riferito al team competente di TIS National per considerazione.