



## غیر انگریزی بولنے والوں کے لئے پوچھے جانے والے اکثر سوالات

اردو

### کیا خدمات فراہم کرتی ہے؟ TIS National

TIS National فوری طور پر فون، پہلے سے بک کئے گئے فون اور موقع پر ان لوگوں کیلئے جو انگریزی نہیں بولتے اور ان اداروں اور کاروباروں کیلئے جہاں غیر انگریزی بولنے والے گاہکوں کے ساتھ بات چیت کی ضرورت ہے۔ یہ خدمات غیر انگریزی بولنے والوں کو آسٹریلیا میں خود مختار طور پر خدمات اور معلومات تک رسائی حاصل کرنے کے قابل بناتی ہیں

غیر انگریزی بولنے والے TIS National کے ذریعے 131450 فون کر کے ٹیلیفونی مترجموں تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔ دوسری صورت میں اگر آپ اپنے طور پر کسی ادارے سے رابطہ قائم کرتے ہیں تو وہ بھی آپ کے لئے ایک مترجم کا بندوبست کر سکتے ہیں۔

### میں TIS National کے ذریعے کس سے رابطہ کر سکتا ہوں؟

20,000 سے زائد ادارے جس میں Department of Immigration and Border Protection بھی شامل ہے TIS National کے ساتھ بحیثیت گاہک رجسٹرڈ ہیں۔ ہمارے کچھ گاہک مندرجہ ذیل ہیں۔

- اسٹیٹ اور وفاقی حکومت کے محکمے
- مقامی کاؤنسلیں
- طبی اور صحت کے کارکن
- فارما سسٹ
- یوٹیلیٹی اشیاء کی کمپنیاں
- ٹیلی کمیونی کیشن کمپنیاں
- ہنگامی خدمات
- قانونی خدمات
- تصفیہ اور کمیونٹی خدمات فراہم کرنے والے

TIS National اس بات کی ضمانت نہیں دے سکتی کہ آپ جس ادارے سے رابطہ کر رہے ہیں وہ TIS National کے ذریعے مترجم کی مدد سے کی گئی فون کی بات چیت کو قبول کر لینگے۔

## کو کب فون کروں؟ TIS National

TIS National کی ترجمے کی فوری خدمت سال کے ہر روز 24 گھنٹے دستیاب ہے۔

جس ادارے سے آپ رابطہ کر رہے ہیں ہوسکتا ہے وہ باقاعدہ اپنے کاروباری اوقات میں دستیاب ہوں اور اداروں کے کاروباری اوقات مختلف ہوسکتے ہیں۔ آسٹریلیا میں بیشتر ادارے پیر تا جمعہ، معیاری دفتری اوقات یعنی صبح 9 بجے سے شام 5 بجے تک کام کرتے ہیں۔ کئی ادارے عوامی چھٹیوں پر دستیاب نہیں ہوتے۔

### جب میں 131 450 پر فون کروں تو کیا توقع کروں؟

جب آپ TIS National فون کریں گے تو انگریزی زبان میں بات کرنے والا TIS National آپریٹر آپکا خیر مقدم کر کے دریافت کریگا کہ آپکو کونسی زبان کے مترجم کی ضرورت ہے۔ جب آپ مطلوبہ زبان بتا دیتے ہیں تو آپکو انتظار کرنے کیلئے کہا جائیگا اس دوران آپریٹر دستیاب مترجم تلاش کرتا رہیگا۔ اس دوران براہ کرم ٹیلیفون پر ہی رہیں خواہ موسیقی بج رہی ہو یا نہیں۔

اگر آپکی زبان میں کوئی مترجم دستیاب ہوا تو آپریٹر آپکو مترجم سے منسلک کر دیگا اور پھر آپ سے دریافت کریگا کہ آپ کونسے ادارے سے رابطہ کرنا چاہتے ہیں۔ براہ کرم TIS National کو فون کرتے وقت ادارے کا نام، انکا فون نمبر اور آپکے گاہک کا نام یا ادارے میں آپکا اکاؤنٹ نمبر (اگر ہو تو) تیار رکھیں۔

ہمارے آپریٹرز غیر جانبدار رہتے ہیں اور وہ کےی ادارے سے رابطہ کرنے کیلئے سفارش نہیں کر سکتے۔ جب آپکو مترجم سے منسلک کر دیا جاتا ہے تو مترجم آپ سے بے تکلف گفتگو نہیں کرتا کیونکہ انہیں مترجم کا کام کرتے وقت غیر جانبدار رہنے کی ہدایات کی جاتی ہیں۔

انٹرنیٹ آپریٹر TIS National کے آپریٹر کو بتائیگا کہ آپ کونسے ادارے سے بات کرنا چاہتے ہیں پھر آپریٹر فون کر کے آپکو اور مترجم کو مطلوبہ ادارے سے منسلک کر یگا۔

اگر آپکی مطلوبہ زبان میں کوئی مترجم دستیاب نہیں ہوا تو آپریٹر آپ سے جلد دوبارہ فون کرنے کیلئے کہیگا۔ اگر آپ ایک سے زیادہ زبانیں بولتے ہیں تو آپ دوسری زبان کا مترجم مانگ سکتے ہیں

### اگر میں اس مترجم کو جانتا ہوں جس سے TIS National نے مجھے منسلک کیا ہے تو؟

اگر آپ محسوس کرتے ہیں کہ آپ مترجم کو جانتے ہیں تو ترجمے کا کام جاری رکھنے کا فیصلہ آپکو کرنا ہوگا۔ اگر آپ اسی مترجم کے ساتھ کام نہیں کرنا چاہتے تو TIS National کے آپریٹر یا منسلک ادارے کو بتادیں اور فون بند کر دیں۔

### کیا میں زنانہ یا مردانہ مترجم کیلئے درخواست کر سکتا ہوں؟

جی ہاں۔ اگر آپ کسی مخصوص صنف کے مترجم کو پسند کرتے ہیں تو TIS National کے آپریٹر یا اس ادارے کو جس سے آپ رابطہ کر رہے ہیں جلد از جلد بتا دیجئے۔ TIS National کی کوشش ہوگی کہ آپکو آپکی پسند کی صنف کا مترجم مل جائے۔

### کیا میں کسی خاص مذہب یا ثقافتی پس منظر کے مترجم کیلئے درخواست کر سکتا ہوں؟

جی نہیں۔ TIS National مترجموں کو انکی لیاقت اور دستیابی کی بنیاد پر کام تقسیم کرتی ہے نہ کہ مذہب اور ثقافتی پس منظر کی بنیاد پر۔

میں ذاتی طور پر ایک مترجم کو استعمال کرنے کیلئے ترجیح دوں گا۔ یہ ممکن ہے؟  
جی ہاں۔ TIS National سائٹ پر ترجمانی کی خدمات فراہم کرتا ہے۔ اگر آپ کو کسی سائٹ پر مترجم کی ضرورت ہو تو جس ادارے سے آپ گفتگو کرنا چاہتے ہیں اس سے TIS National کا ٹیلیفونی مترجم استعمال کرتے ہوئے درخواست کریں کہ آپکو سائٹ پر مترجم کی ضرورت ہے۔

مجھے ہنگامی خدمات سے رابطہ کرنے کی ضرورت ہے۔ مجھے کیا کرنا چاہئے؟  
آپ کو ہنگامی ایمبولینس، پولیس یا فائر سروسز سے رابطہ کرنے کی ضرورت ہو تو ہمیشہ براہ راست 000 پرفون کریں۔ 000 ہنگامی خدمات کی لائن TIS National کو فون کر کے اور ترجیحی لائن سے دن میں 24 گھنٹے، سال کے ہر روز ایک مترجم کے ساتھ آپکا رابطہ قائم کر سکتی ہے۔

کیا TIS National غیر انگریزی بولنے والوں کیلئے بلامعاوضہ ہیں؟  
جی ہاں۔ TIS National کی ترجمانی کی خدمات اکثر غیر انگریزی بولنے والوں کے لئے بلامعاوضہ ہیں۔ عام طور پر جن اداروں سے آپ رابطہ کر رہے ہیں وہ خدمات کے اخراجات کو قبول کرینگے۔ بعض تنظیمیں اور طبی پریکٹیشنرز TIS National کے ذریعے مفت ترجمانی کے اہل ہیں۔  
کچھ تنظیمیں TIS National سے فون کال قبول نہیں کرتیں۔ البتہ اگر آپ ادارے کو براہ راست فون کریں تو ممکن ہے کہ وہ آپکو مترجم کے ساتھ واپس فون کریں۔

اگر آپ کسی ایسے ادارے سے رابطہ کرنا چاہتے ہیں جو TIS National کا گاہک نہیں ہے اور وہ خدمات کا معاوضہ ادا کرنے کیلئے تیار نہیں ہے تو آپ اپنا ذاتی حساب کھول کر خدمات کیلئے خود ادائیگی کر سکتے ہیں۔ ایسا کرنے کیلئے آپ مترجم کو بتا دیں اور ہمارا آپریٹر TIS National کے ساتھ اکاؤنٹ کھولنے میں مدد کریگا۔ ذاتی اکاؤنٹ کھولنے کیلئے آپکو کریڈٹ کارڈ کی ضرورت پڑیگی۔

### کیا میں TIS National سے دستاویزات ترجمہ کروا سکتا ہوں؟

جی نہیں۔ TIS National دستاویزات کے تجارتی ترجمے کی خدمات انجام نہیں دیتا۔  
Department of Social Services (DSS) آسٹریلیا میں مستقل طور پر آباد اہل آسٹریلوی شہریوں اور تارکین وطن کے لئے بلا معاوضہ دستاویزات کے ترجمے کی خدمات فراہم کرتا ہے۔ اس سروس کے بارے میں معلومات کے لئے، اپنے مقامی Migrant English Program (AMEP) Adult فراہم کنندہ سے رابطہ کریں۔

اپ National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) سے رابطہ کر کے ترجمے کے دوسرے اختیارات کے بارے میں معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔

## کے ترجمان کا کردار کیا ہے؟ TIS National

مترجم کا کردار یہ ہے کہ وہ درست طریقے سے ممکن حد تک آپ کی زبان میں کلام کی تشریح سکے۔

ترجمان مشورہ فراہم نہیں کرتے اور TIS National کے آپریٹرز آپ کے ساتھ بات چیت کرنے والے شخص کو آپ سے بات کرتے ہوئے دیگر سوالات نہیں پوچھنا چاہئے۔

TIS National کے مترجم اخلاقیات کے ایک سخت کوڈ کے پابند ہیں۔ کوڈ ان کے پیشہ ورانہ رویے کو کنٹرول میں رکھتا ہے اور مندرجہ ذیل ذمہ داریوں کا احاطہ کرتا ہے:

- پیشہ ورانہ رویہ
- رازداری
- قابلیت
- غیر جانبداری
- درستگی
- کردار کے حدود کی وضاحت
- پیشہ ورانہ تعلقات کو برقرار رکھنا
- پیشہ ورانہ ارتقاء
- پیشہ ورانہ یکجہتی

اخلاقیات کے کوڈ کے بارے میں مزید معلومات Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT) سے دستیاب ہے

## مجھے ایک مترجم کو کس طرح زیادہ موثر انداز میں استعمال کرنا چاہئے؟

آپ TIS National کے ایک مترجم کو انتہائی موثر انداز میں اس طرح استعمال کرسکتے ہیں:

- TIS National کو فون کرنے سے قبل اپنی تمام معلومات کو تیار کر کے رکھ لیں۔
- اپنی بات دوبارہ شروع کرنے سے پہلے دیکھ لیں کہ مترجم اپنا ترجمہ ختم کرچکا ہے
- چھوٹے چھوٹے جملے بنائیں
- روزمرہ اور عامیانه زبان کا استعمال ترجمے میں مشکل ڈال سکتا ہے
- مترجم کے کردار کو سمجھنا چاہئے
- مترجم کو مشورے یا وکالت کیلئے استعمال نہ کریں
- اگر آپکو مترجم کو سمجھنے میں مشکل درپیش ہو تو خود مترجم کو، ادارے کو یا TIS National کو فوری طور پر مطلع کریں

## میں کس طرح TIS National کو اپنی رائے فراہم کروں؟

ٹی آئی ایس نیشنل سروس کے بارے میں اپنی رائے ظاہر کرنے کیلئے مترجم اور آپریٹرز براہ کرم TIS National کو 131 450 پر فون کریں۔ جب آپ مترجم سے منسلک ہوجائیں تو آپریٹر کو بتادیں کہ آپ TIS National کو اپنی رائے دینا چاہتے ہیں۔ آپکی رائے ریکارڈ کرلی جائیگی اور TIS National کی کئی ٹیموں کو غور کیلئے سنوائی جائیگی