



# پرسش های معمول

## دری

خدمات ترجمه تحریری و شفاهی (TIS National) دامنه ای از پرسش های معمول را طراحی کرده است تا به برخی از پرسش های عادی غیر انگلیسی زبان ها به زبان خودشان پاسخ دهد.

### چه خدماتی را تیس نشنال (TIS National) ارائه می نماید؟

تیس نشنال (TIS National) خدمات ترجمانی شفاهی را در اختیار افراد غیر انگلیسی زبان و ادارات و کسب و کار هایی قرار می دهد که ضرورت دارند با مشتریان غیر انگلیسی زبان خود ارتباط برقرار نمایند. این خدمات غیر انگلیسی زبان ها را توانمند می سازد تا به طور مستقل بتوانند به خدمات و معلومات در استرالیا دسترسی پیدا کنند.

TIS National با بیش از 2500 مترجمان شفاهی و متجاوز از 150 لسان متفاوت در سراسر استرالیا قرار داد دارد.

غیر انگلیسی زبان ها می توانند از طریق تلفون به طور مستقیم با تیس نشنال (TIS National) با شماره 131 450 به ترجمان های شفاهی فوری دسترسی داشته باشند. طریقه دیگر این است که وقتی با یک مؤسسه به طور مستقیم تماس می گیرید آنها ممکن است از جانب شما برایتان یک ترجمان شفاهی آماده نمایند.

### از طریق تیس نشنال (TIS National) با کی می توانم تماس بگیرم؟

بیش از 60,000 مؤسسه به شمول Department of Home Affairs (وزارت امور داخله)، با تیس نشنال (TIS National) ثبت نام شده اند. برخی از مشتریان دیگر تیس نشنال (TIS National) عبارتند از:

- وزارت های دولت های ایالتی و فدرال
- شوراهای محلی
- افراد مسلکی طبی و صحت
- دواخانه ها
- شرکت های خدمات شهری (آب، برق، گاز و تلفون)
- شرکت های تلفون
- خدمات عاجل
- خدمات حقوقی/ قانونی
- فراهم کنندگان خدمات مسکن گزینی و خدمات اجتماعی

تیس نشنال (TIS National) نمی تواند تضمین نماید که مؤسسه ای که به آن ضرورت دارید تماس بگیرید تلفون هایی را که با کمک ترجمان شفاهی تیس نشنال (TIS National) به آنها می زند قبول نماید.

### چه وقت می توانم با تیس نشنال (TIS National) تماس بگیرم؟

خدمات تیس نشنال (TIS National) در 24 ساعت شبانه روز، و هر روز در سال است.

مؤسسه ای که شما با آنجا تماس می گیرید ممکن است فقط در ساعات اداری عادی باز باشد، و ساعات اداری هم بین سازمان ها متفاوت می باشد. اغلب مؤسسات در استرالیا در ساعات کاری استاندارد یعنی بین 9 صبح تا 5 پیشین، روزهای دوشنبه الی جمعه کار می کنند. در روزهای رخصت عمومی بسیاری از مؤسسات در دسترس نمی باشند.

## وقتی من به 131 450 زنگ می زنم باید چه توقعی داشته باشم؟

1. با شماره 131 450 به تیس نشنال (TIS National) زنگ بزنید. شما بیانیه حفظ حریم خصوصی تیس نشنال (TIS National) را خواهید شنید.
  2. از شما پرسان می کنند که "ترجمان باید به چه زبانی صحبت کند؟" زبان خود را بگویید.
  3. از شما پرسان می کنند که "آیا شما مشتری تجاری تیس نشنال (TIS National) هستید؟" باید بگویید "نی".
  4. شما را به یک متصدی تلفون انگلیسی زبان وصل خواهند نمود. در مدتی که انتظار می کشید، به زبان خودتان مطالب ضبط شده ای را می شنوید: "لطفاً صبر کنید تا ما با یک متصدی تلفون تماس بگیریم".
  5. متصدی تلفون تیس نشنال (TIS National) یک مرتبه دیگر از شما زبان مورد تقاضایان را پرسان می کند.
  6. متصدی تلفون تیس نشنال (TIS National) شما را در انتظار نگه می دارد و شما این پیام را به زبان خودتان می شنوید "لطفاً صبر کنید تا ما با یک ترجمان تماس بگیریم".
- اگر ترجمانی به زبان شما در دسترس بود، متصدی تلفون تیس نشنال (TIS National) تماس شما را با ترجمان برقرار کرده و از شما پرسان می کند که با کدام مؤسسه می خواهید تماس بگیرید.
  - هنگام تماس با تیس نشنال (TIS National) لطفاً نام مؤسسه، شماره تلفون برای تماس با آنها و شماره مشتری یا حساب تان با آن مؤسسه (اگر چنین شماره ای باشد) را آماده سازید.
  - ترجمان به متصدی تلفون تیس نشنال (TIS National) می گوید که شما با کجا می خواهید تماس بگیرید و متصدی این تلفون را می زند و ارتباط شما و ترجمان را با مؤسسه مورد تقاضایان برقرار می سازد.
  - اگر ترجمان به زبان درخواستی شما در دسترس نباشد، متصدی از شما خواهد خواست که به طور عاجل دومرتبه تماس بگیرید. اگر به بیش از یک زبان صحبت می کنید، می توانید که ترجمان به زبان دیگر خود را تقاضا کنید.

## آیا متصدی تلفون تیس نشنال (TIS National) یا ترجمان می تواند مشوره دهد که با کدام مؤسسه باید صحبت کنم؟

نی. متصدیان تلفون تیس نشنال (TIS National) باید بیطرف بمانند و نمی توانند مشوره دهند که شما باید با کدام مؤسسه تماس بگیرید. وقتی ارتباط شما با ترجمان انجام شد، ترجمان هم وارد گفتگوی غیر رسمی با شما خواهد شد، چون او هم مکلف است که در طول انجام وظیفه ترجمانی خود بیطرف بماند. لطفاً نام مؤسسه، نمبر تلفون آنها و شماره حساب یا شماره مشتری که با آن مؤسسه دارید (در صورتی که مورد داشته باشد) را هنگام تماس گرفتن با تیس نشنال (TIS National) آماده داشته باشید.

## اگر ترجمانی که برایم فراهم شد آشنای من بود، آن وقت وظیفه من چیست؟

اگر تشخیص دادید که ترجمان آشنای شما می باشد، این تصمیم با خود شما است که آیا می خواهید جلسه را ادامه دهید یا خیر. اگر نمی خواهید با آن ترجمان ادامه دهید، به متصدی تلفون تیس نشنال (TIS National) یا مؤسسه مطلب را بگویید و تلفون را قطع کنید.

## آیا می توانم درخواست کنم که ترجمان من مرد یا زن باشد؟

بله. اگر می خواهید ترجمان شما از یک جنس خاصی اعم از مرد یا زن باشد، هر چه زودتر که بتوانید به طور عاجل به متصدی تلفون تیس نشنال (TIS National) یا مؤسسه ی مورد تماس خود بگویید. و تیس نشنال (TIS National) کوشش خواهد کرد که ترجمان از جنس مورد تقاضای شما را برایتان فراهم نماید.

## آیا می توانم درخواست کنم که ترجمان از یک دین بخصوص یا سابقه فرهنگی خاصی باشد؟

نی. متصدیان تلفون تیس نشنال (TIS National) کارها را بر اساس درجه مهارت آنها بر طبق National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) (اداره ملی سنجش اعتبار ترجمان های تحریری و شفاهی) (<https://www.naati.com.au/>) (شایستگی) و در دسترس بودن آنها اختصاص می دهد تا یقین حاصل شود که شایسته ترین ترجمان در دسترس قرار گیرد. تیس نشنال (TIS National) نمی تواند ترجمان را بر اساس سوابق فرهنگی و دینی اختصاص دهد.

## من می خواهم ترجمان حضوری داشته باشم. آیا چنین چیزی امکان دارد؟

بلی. تیس نشنال (TIS National) خدمات فراهم کردن ترجمان در محل هم دارد. اگر به ترجمان حضوری ضرورت داشتید، باید با مؤسسه ای که می خواهید تماس بگیرید از طریق ترجمان تلفونی تیس نشنال (TIS National) ارتباط برقرار کرده از آن ها درخواست کنید تا برای شما ترجمان حضوری بگیرند.

## من می خواهم با خدمات عاجل ارتباط بگیرم. چه کار باید انجام دهم؟

اگر با خدمات عاجلی از قبیل آمبولانس، پولیس یا اطفائیه کار داشتید، همیشه به طور مستقیم با 000 تماس بگیرید. خط تلفونی 000 خدمات عاجل با استفاده از خط اولویتی 24 ساعتی و هر روز سال به تیس نشنال (TIS National) زنگ خواهد زد و ارتباط شما را با ترجمان برقرار می سازد.

## آیا خدمات تیس نشنال (TIS National) برای غیر انگلیسی زبان ها رایگان است؟

بلی. اکثریت خدمات ترجمانی تیس نشنال (TIS National) برای غیر انگلیسی زبان ها رایگان است. معمولاً مؤسساتی که شما با آنها تماس می گیرید مصارف خدمت را می پذیرند. برخی از مؤسسات و داکترهای طب دارای استحقاق ترجمان تلفونی رایگان از تیس نشنال (TIS National) هستند.

برخی از مؤسسات ممکن است قبول نکنند که از طریق تیس نشنال (TIS National) به آنها تلفون شود، ولی اگر به چنان مؤسسه ای به طور مستقیم تماس بگیرید ممکن است آنها با کمک یک ترجمان تلفونی دوباره با شما تماس برقرار نمایند.

اگر می خواهید با مؤسسه ای تماس بگیرید که از مشتریان تیس نشنال (TIS National) نباشد و این مؤسسه نخواهد که مصارف خدمت ترجمانی را قبول کند، شما ممکن است بخواهید یک حساب شخصی باز کرده و مصارف ترجمانی را خودتان منقلب شوید. برای انجام این کار، مطلب را به ترجمان بگویید و متصدی تلفون تیس نشنال (TIS National) به شما در ایجاد یک حساب کمک خواهد کرد. برای جور کردن چنین حسابی شما به کارت اعتباری (credit card) ضرورت خواهید داشت.

## آیا می توانم از طریق تیس نشنال (TIS National) اسناد خود را ترجمانی تحریری نمایم؟

نی. تیس نشنال (TIS National) خدمات ترجمانی تحریری در سطح تجارتي فراهم نمی نماید.

وزارت امور داخله [Department of Home Affairs] به طور رایگان برای کسانی که به طور همیشگی در استرالیا مسکن گزین می شوند خدمات ترجمانی اسناد رایگان دارد. باشندگان همیشگی و برخی از کسانی هم که اقامت موقت دارند و یا دارندگان ویزه های مشروط حق دارند در دو سال اول تاریخ اعطای ویزه دارای استحقاق خود، الی ده عدد سند شان را به انگلیسی ترجمانی نمایند.

معلومات بیشتر راجع به ترجمان تحریری رایگان را می توانید در وبسایت [Home Affairs Website](http://Home Affairs Website) مشاهده کنید:

<https://translating.homeaffairs.gov.au/en>

می توانید راجع به گزینه های ترجمانی تحریری دیگر معلومات را از طریق تماس با NAATI، وبسایت (<https://www.naati.com.au>) پیدا کنید.

## آیا منابعی را برای کمک به من در دستیابی به ترجمان تلفونی فراهم می نماید؟

بلی. تیس نشنال (TIS National) منابع متعدد ترجمه شده ای را برای کمک به غیر انگلیسی زبان ها در دسترسی به یک ترجمان شفاهی در اختیار قرار می دهد. این نشریات که منابعی برای غیر انگلیسی زبان ها است در کاتالوگ مطالب ترویجی (<https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter>) موجود می باشد.

# آیا تیس نشنال (TIS National) ویدئوهای کمکی هم دارد؟

بلی. تیس نشنال (TIS National) ویدئوهای روش کاری تولید کرده است تا به مشتریان در استفاده از خدمات ترجمانی مساعدت نماید:

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

## نقش ترجمان شفاهی در تیس نشنال (TIS National) چیست؟

نقش ترجمان این است که صحبت هایی که می شود را تا آنجا که مقدور باشد به زبان شما به طور صحیح ترجمانی کند.

ترجمان ها مشوره نمی دهند و غیر از پرسش هایی که متصدی تلفون تیس نشنال (TIS National) یا شخصی که با او تماس می گیرید می پرسد کدام پرسش دیگری را نباید مطرح نماید.

ترجمان های تیس نشنال (TIS National) متعهد به رعایت قانون اخلاقی سخت گیرانه ای هستند. این قانون رفتار مسلکی آن ها را شامل شده و مکلفیت های متفاوتی را پوشش می دهد از قبیل:

- رفتار مسلکی
- رعایت محرمانگی
- تسلط به کار ترجمانی
- بیطرفی
- دقت و درستی ترجمانی
- روشن سازی محدوده وظایف
- حفظ روابط مسلکی
- انکشاف مسلکی
- همبستگی مسلکی.

معلومات بیشتر راجع به مقررات اخلاقی در ویبسایت مؤسسه استرالایی ترجمان های شفاهی و تحریری (AUSIT) موجود است:

[Australian Institute of Interpreters and Translators \(AUSIT\) website \(https://ausit.org/code-of-ethics/\)](https://ausit.org/code-of-ethics/)

## چطور باید به طور مؤثرتری از ترجمان های شفاهی استفاده کنم؟

می توانید از ترجمان تیس نشنال (TIS National) به بهترین وجه مؤثر استفاده کنید، با:

- قبل از تماس با تیس نشنال (TIS National) همه معلوماتی که برای تلفون خود به آن ها ضرورت دارید را آماده سازید
- قبل از صحبت کردن مجدد، صبور باشید و صبر کنید تا اینکه ترجمان صحبت خود را ختم کند
- از جملات کوتاه استفاده کنید
- از زبان عامیانه و یا دست و پا شکسته که ترجمانی آن دشوار باشد پرهیز کنید
- نقش ترجمان را بدانید
- از ترجمان نخواهید به شما مشوره دهد یا از شما جانبداری نماید
- اگر صحبت های ترجمان را نمی فهمید، به ترجمان، مؤسسه یا تیس نشنال (TIS National) فوری خبر دهید

## چطور نظر خود را به تیس نشنال (TIS National) ارائه نمایم؟

تیس نشنال (TIS National) بخش ارائه کننده خدمات ترجمانی Department of Home Affairs است. [Global Feedback Unit \(GFU\)](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/global-feedback-unit) (بخش

[بازتاب نظریات عمومی](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions)) - [complaints-compliments-and-suggestions](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions)

نقطه مرکزی برای دریافت بازتاب تمام نظریات این وزارت بشمول خدمات ارائه شده توسط تیس نشنال (TIS National) می باشد.

نظریات مشتریان برای تیس نشنال (TIS National) بسیار ارزشمند است زیرا ما را کمک می نماید تا خدمات خویشرا بهتر نموده و خدمات ترجمانی باکیفیت تری را برای دولت، تجارت ها و جامعه ارائه دهیم.

مشتریان غیرانگلیسی زبان یا دارای مهارت کم انگلیسی تیس نشنال (TIS National) می توانند نظریات خود را راجع به خدمات تیس نشنال (TIS National) از طریق تلفون یا آنلاین ارائه دهند. برای ارائه نمودن تقدیرات، شکایات و پیشنهادات از طریق آنلاین، لطفاً به ویبسایت وزارت امور داخله به آدرس [Compliments, complaints and suggestions](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/compliments-compliments-and-suggestions) (تقدیرات، شکایات و پیشنهادات) (<https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/compliments-compliments-and-suggestions>) مراجعه کنید. اگر به یک ترجمان ضرورت دارید، لطفاً برای تیس نشنال (TIS National) به شماره 131 450 زنگ بزنید و برای آپراتور بگوئید که می خواهید در مورد خدمات تیس نشنال (TIS National) ابراز نظر نمایند. آپراتورهای ما نظریات شما را یادداشت نموده و سپس آنها جهت رسیدگی برای تیم مربوطه ارسال خواهند نمود.

## من می خواهم برای گزارش خشونت خانگی از ترجمان شفاهی استفاده کنم. آیا منابعی وجود دارد که از من حمایت نماید؟

دولت استرالیا، با استفاده از قوانین استرالیا راجع به خشونت خانگی و خانوادگی، تجاوز جنسی و ازدواج جبری، و حق زن برای اینکه مصون بماند یک بسته امنیت خانوادگی تدوین کرده است. این بسته به شمول چهار ورق معلوماتی، و یک فلمنامه مصور است که به 46 زبان ترجمانی شده است. بسته امنیت خانوادگی در وبسایت وزارت خدمات اجتماعی (DSS) در (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>) موجود می باشد.

ورقه های معلوماتی Interpreting in domestic violence situations (ترجمانی در وضعیت های خشونت خانگی) (<https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations>) و Interpreters and family safety (ترجمان ها و مصونیت خانوادگی) (<https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreters-and-family-safety>) متهم بسته امنیت خانوادگی اند و هدف آن ارتقا سطح آگاهی و نقش و مسئولیت ترجمان ها در وضعیت های خشونت خانگی می باشد.

## آیا مستحق خواندن انگلیسی بطور رایگان هستم؟

پروگرام انگلیسی برای مهاجرین کلانسال (AMEP) free English language tuition (تدریس رایگان بزبان انگلیسی) (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program>) را برای مهاجرین مستحق جهت کمک به ایشان در زمینه جایگزینی و مشارکت در جامعه استرالیا ارائه می کند.

AMEP برای مهاجرین بالای سن 18 خانواده ها، صاحبان ویزه های مهارتی و بشر دوستانه موجود است که شامل دارندگان ویزه های دایمی و همچنان بعضی ویزه های موقتی نیز می باشد. اشخاص متکی دارنده ویزه های واجد شرایط و مهاجرین 15-17 ساله نیز می توانند در بعضی حالات درس بخوانند. خدمات رایگان مواظبت اطفال در کلاس های حضوری برای اشخاص دارای اطفال زیر سن مکتب موجود است.

AMEP دارای یک سلسله گزینه های انعطاف پذیر تدریسی جهت کمک بشما در قسمت یاد گرفتن انگلیسی بشمول کلاس های حضوری (مصون در مقابل کوید) ، کلاس های آنلاین، یک طرح درس خانگی و تدریس از راه دور می باشد. کلاس های تمام وقت، نیمه وقت، شبانه و آخر هفته ممکن است در محلی که زندگی می کنید، موجود باشند.

برای کسب معلومات بیشتر راجع به یاد گرفتن رایگان انگلیسی، با نزدیکترین ارائه کننده AMEP تان در (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers>) تماس بگیرید یا به وبسایت [www.homeaffairs.gov.au/amep](http://www.homeaffairs.gov.au/amep) مراجعه کنید.