Australian Government
Department of Home Affairs

TIS TRANSLATING AND INTERPRETING SERVICE

اکثر پوچھے جانے والے سوالات

اردو

ٹرانسلیٹنگ اینڈ انٹرپریٹنگ سروس (The Translating and Interpreting Service – TIS National) نے اکثر پوچھے جانے والے سوالات کی ایک فہرست تیار کی ہے تاکہ انگریزی نہ بولنے والے افراد کو ان کی اپنی زبان میں اکثر پوچھے جانے والے کچھ سوالات کے جواب دیئے جاسکیں۔

TIS نیشنل کیا خدمات فراہم کرتی ہے؟

TIS نیشنل ایسے افراد کو زبانی ترجمے کی خدمات فراہم کرتی ہے جو انگریزی نہیں بولتے اور اس کے ساتھ ساتھ ایسی ایجنسیوں اور کاروباری اداروں کو بھی زبانی ترجمے کی خدمات فراہم کرتی ہے جو اپنے انگریزی نہ بولنے والے صارفین سے بات چیت کرنا چاہتے ہیں۔ ان خدمات کی وجہ سے انگریزی نہ بولنے والے افراد آزادانہ طور پر آسٹریلیا میں خدمات اور معلومات تک رسائی حاصل کرسکتے ہیں۔

TIS نیشنل نے آسٹریلیا بھر میں 150 مختلف زبانوں میں 2500 سے زائد زبانی مترجمین سے معاہدہ کر رکھا ہے۔

انگریزی نہ بولنے والے افراد 131 450 پر فون کرکے TIS نیشنل کے ذریعے فوری طور پر فون پر زبانی مترجمین تک رسائی حاصل کرسکتے ہیں۔ متبادل طور پر، اگر آپ کسی ادارے سے براہ راست رابطہ کرتے ہیں تو ہوسکتا ہے کہ وہ ادارہ آپ کی جانب سے زبانی مترجم کا انتظام کردے۔

TIS نیشنل کے ذریعے میں کس سے رابطہ کرسکتا \ کرسکتی ہوں؟

TIS نیشنل کے ساتھ ، ڈیپارٹمنٹ آف ہوم افیئرز سمیت، 60,000 سے زائد ادارے درج ہیں۔ TIS نیشنل کے کچھ دیگر صارفین میں درج ذیل شامل ہیں:

- اسٹیٹ اور فیڈرل حکومتی ادارے
- مقامی کاؤنسلیں
- میڈیکل اور ہیلتھ پریکٹشنرز
- فارماسسٹس
- یوٹیلٹی کمپنیاں
- ٹیلی کمیونیکشن کمپنیاں
- ایمرجنسی خدمات
- قانونی خدمات
- آبادکاری اور کمیونٹی کی خدمات فراہم کرنے والے ادارے

TIS نیشنل اس بات کی گارنٹی نہیں دے سکتا کہ آپ کو جس ادارے سے رابطہ کرنے کی ضرورت ہے وہ ادارہ TIS نیشنل کی جانب سے زبانی مترجم کی مددگار کالیں وصول کرتا ہے۔

میں TIS نیشنل کو کب کال کرسکتا \ کرسکتی ہوں؟

TIS نیشنل دن کے 24 گھنٹے، سال کے ہر دن زبانی ترجمے کی خدمات فراہم کرتی ہے۔

جس ادارے سے آپ رابطہ کرنا چاہتے \ چاہتی ہیں، ہو سکتا ہے کہ وہ ادارہ محض کاروباری اوقات کے دوران ہی دستیاب ہوں، اور اداروں کے کاروباری اوقات ایک دوسرے سے مختلف ہوتے ہیں۔ آسٹریلیا میں زیادہ تر کاروباری ادارے کاروبار کے معیاری اوقات کے درمیان کام کرتے ہیں جو کہ سوموار تا جمعہ صبح 9 بجے سے شام 5 بجے تک ہیں۔ کئی ادارے عام تعطیلات کے دوران دستیاب نہیں ہوتے۔

جب میں 131 450 پر کال کروں تو مجھے کیا توقع کرنی چاہئے؟

1. TIS نیشنل کو 131 450 پر کال کریں۔ آپ کو TIS نیشنل کی پرائیویسی پالیسی کے بارے میں بتایا جائے گا۔
2. آپ سے پوچھا جائے گا 'زبانی مترجم کونسی زبان بولنے والا ہو؟' اپنی زبان کا نام لیں۔
3. آپ سے پوچھا جائے گا 'کیا آپ TIS نیشنل کے کاروباری صارف ہیں؟' آپ کو کہنا ہوگا 'no'۔
4. آپ کی کال کو ایک انگریزی بولنے والے TIS نیشنل فون آپریٹر کی جانب منتقل کردیا جائے گا۔ انتظار کرنے کے دوران، آپ کو اپنی زبان میں سنائی دے گا 'براہ مہربانی انتظار کریں جب کہ ہم ایک فون آپریٹر سے رابطہ کررہے ہیں'۔
5. TIS نیشنل فون آپریٹر ایک مرتبہ پھر آپ کی زبان کی تصدیق کرے گا۔
6. TIS نیشنل فون آپریٹر آپ کو ہولڈ پر رکھ کر زبانی مترجم کو کال کرے گا اور آپ کو اپنی زبان میں یہ پیغام سنائی دے گا 'براہ مہربانی انتظار کریں جب کہ ہم ایک زبانی مترجم سے رابطہ کررہے ہیں'۔

- اگر آپ کی زبان کا مترجم دستیاب ہوا تو TIS نیشنل فون آپریٹر آپ کی کال کو مترجم سے ملا دے گا اور آپ سے پوچھے گا کہ آپ نے کس ادارے کو کال کرنی ہے۔
  i. براہ مہربانی TIS نیشنل کو کال کرتے ہوئے جس ادارے سے آپ بات کرنا چاہتے ہیں، اس کا نام، رابطہ فون نمبر اور اپنا کلائنٹ یا اکاؤنٹ نمبر (اگر کوئی ہے) تیار رکھیں۔
  ii. مترجم TIS نیشنل فون آپریٹر کو بتائے گا کہ آپ کس ادارے سے بات کرنا چاہتے ہیں اور آپریٹر مطلوبہ ادارے کو کال ملا کر اس سے آپ کی اور زبانی مترجم کی بات کروائے گا۔
- اگر آپ کی زبان کا مترجم دستیاب نہ ہوا تو آپریٹر آپ سے کہے گا کہ آپ کچھ دیر بعد دوبارہ کال کریں۔ اگر آپ ایک سے زیادہ زبانیں بولتے ہیں تو آپ کسی اور زبان کے مترجم کی درخواست کرسکتے ہیں۔

کیا TIS نیشنل فون آپریٹر یا زبانی مترجم مجھے تجویز دے سکتے ہیں کہ مجھے کس ادارے سے بات کرنی چاہئے؟

نہیں۔ TIS نیشنل فون آپریٹروں کے لئے ضروری ہے کہ وہ غیرجانبدار رہیں اور وہ یہ مشورہ نہیں دے سکتے کہ آپ کو کس ادارے سے بات کرنی چاہئے۔ جب زبانی مترجم سے آپ کا رابطہ ہوجائے گا تو مترجم آپ سے غیررسمی\بے تکلفانہ بات چیت نہیں کرے گا کیونکہ مترجموں کے لئے ضروری ہے کہ وہ ترجمہ کرنے کی تمام مشقوں کے دوران غیر جانبدار رہیں۔

براہ مہربانی TIS نیشنل کو کال کرتے ہوئے اس ادارے کا نام جس سے آپ بات کرنا چاہتے ہیں، اس کا رابطہ فون نمبر اور اپنا کلائنٹ یا اکاؤنٹ نمبر (اگر کوئی ہے) تیار رکھیں۔

جس مترجم سے مجھے جوڑا گیا ہے اگر میں اسے جانتا ہوں تو مجھے کیا کرنا چاہئے؟

اگر آپ محسوس کریں کہ آپ مترجم کو جانتے ہیں تو یہ آپ کا فیصلہ ہے کہ آپ ترجمے کا سیشن جاری رکھنا چاہتے ہیں یا نہیں۔ اگر آپ اس مترجم کے ساتھ سیشن جاری نہیں رکھنا چاہتے تو TIS نیشنل فون آپریٹر یا ادارے کو اس سے آگاہ کریں اور کال منقطع کردیں۔

کیا میں مرد یا عورت مترجم کی درخواست کرسکتا \ کرسکتی ہوں؟

ہاں۔ اگر آپ کسی مخصوص جنس کے مترجم سے بات کرنا چاہیں تو جتنی جلدی ممکن ہوسکے TIS نیشنل فون انٹرپریٹر یا اس ادارے کو اس سے آگاہ کریں جس سے آپ رابطہ کرنا چاہتے\چاہتی ہیں۔ TIS نیشنل کوشش کرے گا کہ آپ کو مطلوبہ جنس کا مترجم فراہم کرے۔

کیا میں کسی مخصوص مذہب یا سماجی پس منظر سے تعلق رکھنے والے مترجم کی درخواست کرسکتا \ کر سکتی ہوں؟

نہیں۔ TIS نیشنل فون آپریٹر زبانی مترجمین کو ان کی National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) (https://www.naati.com.au/) کی سند (اہلیت) کے درجے اور ان کے دستیاب ہونے کے اوقات کار کی مناسبت سے کام مختص کرتے ہیں تاکہ آپ کو سب سے زیادہ اہل دستیاب مترجم فراہم کیا جاسکے۔ TIS نیشنل سماجی پس منظر یا مذہب کی بنیاد پر مترجم فراہم نہیں کرسکتا۔

میں مترجم کے ذاتی طور پر موجود ہونے کو ترجیح دوں گا۔ کیا ایسا ممکن ہے؟

ہاں۔ TIS نیشنل موقع پر زبانی ترجمے کی خدمات فراہم کرتا ہے۔ اگر آپ کو موقع پر مترجم کے موجود ہونے کی ضرورت ہے تو آپ کو چاہئے کہ TIS نیشنل کے ذریعے فون پر زبانی مترجم کی مدد لیتے ہوئے اس ادارے سے رابطہ کریں جس سے آپ بات چیت کرنا چاہتے ہیں اور ان سے کہیں کہ وہ آپ کے لئے موقع پر مترجم کے موجود ہونے کا انتظام کرے۔

مجھے ایمرجنسی خدمات سے رابطہ کرنے کی ضرورت ہے۔ مجھے کیا کرنا چاہئے؟

اگر آپ کو ایمرجنسی ایمبولینس، پولیس یا فائر سروسز سے رابطہ کرنے کی ضرورت ہے تو ہمیشہ براہ راست 000 پر کال کریں۔ 000 ایمرجنسی سروسز دن کے 24 گھنٹے، سال کے ہر دن ترجیحی لائن استعمال کرتے ہوئے TIS نیشنل کو کال کرے گی اور آپ کی زبانی مترجم سے بات کروائے گی۔

کیا TIS نیشنل کی خدمات انگریزی نہ بولنے والے افراد کے لئے مفت ہیں؟

ہاں۔ TIS نیشنل کی زیادہ تر خدمات انگریزی نہ بولنے والے افراد کے لئے مفت ہیں۔ عموما جن اداروں سے آپ رابطہ کرتے ہیں وہ ادارے ان خدمات کا معاوضہ دینے پر رضامند ہوتے ہیں۔ کچھ ادارے اور میڈیکل پریکٹشنرز TIS نیشنل کے ذریعے مفت زبانی ترجمے کی خدمات حاصل کرنے کے اہل ہوتے ہیں۔

ہوسکتا ہےکہ کچھ ادارے TIS نیشنل کی جانب سے کی جانے والی کالز لینے پر رضامند نہ ہوں، تاہم اگر آپ ان اداروں کو براہ راست کال کریں تو ہوسکتا ہے کہ وہ ایک زبانی مترجم کے ہمراہ آپ کو واپس کال کریں۔

اگر آپ ایسے ادارے سے رابطہ کرنا چاہتے ہیں جو TIS نیشنل کا صارف نہیں ہے اور وہ ترجمے کی خدمت کا معاوضہ دینے پر رضامند نہیں ہے تو آپ اپنا ایک ذاتی اکاؤنٹ بنانے کے اہل ہوسکتے ہیں اور اس خدمت کا معاوضہ خود ادا کرسکتے ہیں۔ ایسا کرنے کے لئے،مترجم کو بتائیں اور TIS نیشنل فون آپریٹر آپ کو اکاؤنٹ بنانے میں مدد دے گا۔ ذاتی اکاؤنٹ بنانے کے لئے آپ کو ایک کریڈٹ کارڈ کی ضرورت ہوگی۔

کیا میں TIS نیشنل کے ذریعے دستاویزات کا ترجمہ کروا سکتا \ کروا سکتی ہوں؟

نہیں۔ TIS نیشنل کاروباری بنیادوں پر دستاویزات کا ترجمہ کرنے کی خدمت فراہم نہیں کرتا۔

ڈیپارٹمنٹ آف ہوم افیئرز (The Department of Home Affairs)لوگوں کو دستاویزات کا مفت ترجمہ کروانے کی خدمت فراہم کرتا ہے جو آسٹریلیا میں مستقل طور پر آباد ہو رہے ہوں۔ مستقل آبادکار اور مخصوص عارضی یا پرویژنل (provisional) ویزہ رکھنے افراد اپنا ویزہ ملنے کی تاریخ سے لیکر دو سال تک 10 دستاویزات کا ترجمہ کروانے کے اہل ہیں۔

ترجمے کی مفت خدمت کے بارے میں مزید معلومات Home Affairs کی ویب سائٹ (https://translating.homeaffairs.gov.au/en) پر دستیاب ہیں۔

آپ National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) (https://www.naati.com.au/) سے رابطہ کرکے ترجمے کی دیگر صورتوں کے بارے میں مزید معلومات حاصل کرسکتے ہیں۔

کیا آپ ایسے وسائل فراہم کرتے ہیں جن سے مجھے فون پر زبانی مترجم حاصل کرنے میں مدد ملے؟

ہاں۔ TIS نیشنل ایسے کئی ترجمہ شدہ وسائل فراہم کرتا ہے جن سے انگریزی نہ بولنے والے افراد کو زبانی مترجم حاصل کرنے میں مدد ملتی ہے۔ انگریزی نہ بولنے والے افراد کے لئے دستیاب وسائل دیکھنے کے لئے اشتہاری مواد کی فہرست (https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter). دیکھیں۔

کیا TIS نیشنل کے پاس مددگاری ویڈیوز ہیں؟

ہاں۔ TIS نیشنل نے ہدایتی ویڈیوز (https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx) بنائی ہیں تاکہ صارفین کو ہماری خدمات حاصل کرنے میں مدد دی جاسکے۔

TIS نیشنل زبانی مترجم کا کیا کردار ہے؟

زبانی مترجم کا کردار یہ ہے کہ وہ بولے گئے الفاظ کو آپ کی زبان میں، جتنا ہوسکے، درست طور پر ترجمہ کرے۔

مترجم کسی قسم کا مشورہ فراہم نہیں کرتے اور انہیں چاہئے کہ وہ TIS نیشنل فون آپریٹر کی جانب سے یا جس شخص سے اپ بات چیت کررہے ہیں اس کی جانب سے پوچھے جانے والے سوالات کے علاوہ آپ سے کچھ اور نہ پوچھیں۔

TIS نیشنل کے مترجم اخلاقیات کے سخت اصولوں کے پابند ہوتے ہیں۔ یہ اصول ان کے پیشہ وارانہ رویّے کی نگرانی کرتے ہیں اور کئی پابندیوں کا احاطہ کرتے ہیں بشمول:

- پیشہ وارانہ برتاؤ
- رازداری
- اہلیت
- غیر جانبداری
- درستگی
- کردار کی حدود کی وضاحت
- پیشہ وارانہ تعلقات قائم رکھنا
- پیشہ وارانہ نشوونما
- پیشہ وارانہ اتحاد و یکجہتی

اخلاقیات کے اصولوں کے بارے میں مزید معلومات Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT) کی ویب سائٹ (https://ausit.org/code-of-ethics) پر دستیاب ہیں۔

میں زبانی مترجم کو بہترین طور پر کیسے استعمال کروں؟

آپ مندرجہ ذیل کی مدد سے TIS نیشنل مترجم کو بہترین طور پر استعمال کرسکتے ہیں:

- TIS نیشنل کو کال ملانے سے پہلے ہی اپنی کال کے لئے تمام مطلوبہ معلومات تیار کرکے
- صبر کا مظاہرہ کرکے اور دوبارہ بولنے سے پہلے مترجم کو اپنی بات مکمل کرنے کا وقت دے کر
- چھوٹے جملے استعمال کرکے
- ایسی عامیانہ یا بازاری زبان سے اجتناب کرکے جس کا ترجمہ کرنا مشکل ہو
- مترجم کے کردار کو سمجھ کر
- مترجم سے مشورہ نہ مانگیں اور نہ ہی اس سے اپنی وکالت کرنے کا کہیں
- اگر آپ کو مترجم کی بات سمجھنے میں دشواری آئے تو مترجم، ادارے یا TIS نیشنل کو فوری طور پر بتائیں

میں TIS نیشنل کو واپس اپنی رائے (فیڈ بیک) کیسے دوں؟

TIS نیشنل ڈپارٹمنٹ آف ہوم افیئرز میں زبان کے حوالے سے خدمات فراہم کرتاہے۔ (گلوبل فیڈبیک یونٹ (GFU) (https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions) ہی وہ مرکزی جگہ ہے جہاں TIS نیشنل سمیت تمام محکماتی فیڈبیک وصول کئے جاتے ہیں۔

TIS نیشنل میں ہم اپنے صارفین کے فیڈ بیک کو قدر کی نگاہ سے دیکھتے ہیں، کیوں کہ اس سے ہمیں حکومت، کاروباروں اور کمیونٹیز کوساکھ، کم لاگت اور محفوظ زبان کی خدمات کے ذریعے ترجمے کی خدمات کو بہتر بنانے اور بڑھانے میں مدد ملتی ہے ۔

TIS نیشنل کے وہ صارف ین جن کو بہت کم یا بالکل بھی انگریزی نہیں آتی وہ بھی TISنیشنل کی خدمات کے بارے میں اپنا فیڈبیک آن لائن یا ٹیلی فون کے ذریعے جمع کرواسکتے ہیں۔ آن لائن فیڈ بیک دینے کے لیے براہِ مہربانی محکمے کے ستایش، شکایات اور مشورے پر رابطہ کریں (https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions)۔ اگر آپ کو مترجم کی ضرورت ہے تو براہِ مہربانی TIS نیشنل کے اس نمبر 450 131 پر کال کریں اور آپریٹر کو بتائیں کہ آپ TIS کے بارے میں فیڈ بیک دینا چاہتے/چاہتی ہیں۔ ہمارا آپریٹر آپ کے فیڈبیک کو اپنے ریکارڈ میں جمع کرلے گا اور اقدام کے لیے TIS نیشنل کی متعلقہ ٹیم کو روانہ کردے گا۔

مجھے گھریلو تشدد پر بات کرنے کے لئے زبانی مترجم درکار ہے۔ کیا میری مدد کے لئے کسی طرح کے کوئی وسائل دستیاب ہیں؟

آسٹریلوی حکومت نے ایک فیملی سیفٹی پیک بنایا ہے جس میں گھریلو اور خاندانی تشدد، جنسی تشدد اور زبردستی کی شادی ، اور عورت کے خود کو محفوظ رکھنے کے حقوق سے متعلق آسٹریلیا کے قوانین کے بارے میں معلومات دی گئی ہیں۔ پیک میں چار حقائق نامے اور ایک اسٹوری بورڈ شامل ہے، جن کا 46 زبانوں میں ترجمہ کیا گیا ہے۔ فیملی سیفٹی پیک (https://www.dss.gov.au/family-safety-pack) ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز کی ویب سائٹ پر دستیاب ہے۔

فیملی سیفٹی پیک کے ساتھ ساتھ گھریلو تشدد کی صورت میں زبانی ترجمہ کرنا (https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations) اور زبانی مترجمین اور گھرانے کی حفاظت (https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-

(safety کے حقائق نامے بھی دستیاب ہیں جن کا مقصد گھریلو تشدد کی صورت میں زبانی مترجمین کے کردار اور ذمہ داری کے بارے میں آگاہی بڑھانا ہے۔

کیا میں مفت میں انگریزی پڑھنے کا/کی اہل ہوں؟

ایڈلٹ مائگرینٹ انگلش پروگرام (AMEP) آسٹریلیا کے معاشرے میں گھل مل جانے اور شرکت کرنے کے لیے اہل ہجرت کرکے آنے والوں کو انگریزی زبان کی مفت ٹیوشن فراہم کرتا ہے (https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program)

AMEP جن کے لیے دستیاب ہے ان میں ہجرت کرکے آنے والے خاندان کے 18برس سے بڑی عمر کے افراد،ہنر اور انسان دوستی کی بنیاد پر ویزہ رکھنے والے، جن میں مستقل ویزے رکھنے والے اور بعض عارضی ویزے رکھنے والے بھی شامل ہیں۔ اہل ویزوں پر انحصار کرنے والے بھی پڑھنے کے اہل ہیں اوربعض صورتوں میں 15 تا 17 برس کی عمر والے ہجرت کرنے آنے والے بھی شرکت کرسکتے ہیں۔ ایسے افراد جن کے بچوں کی عمریں ابھی اسکول جانے کی نہیں ہیں ان کے لیے رُوبرو ہونے والی کلاسوں میں شرکت کے لیے بچے کی دیکھ بھال کی مفت سہولت بھی دستیاب ہے۔

انگریزی زبان سیکھنے میں آپ کی مدد کرنے کے لیے AMEP میں سیکھنے کے کئی طرح کے لچکدار آپشنس موجود ہیں ،جن میں رُوبرو کلاسیں (کووڈ کے لحاظ سے محفوظ)، آن لائن کلاسیں، رضاکارانہ ٹیوٹر اسکیم اور فاصلاتی تعلیم شامل ہیں۔ اس کاانحصار اس پر ہے کہ آپ کی رہائش کہاں ہے، اس لحاظ سے کل وقت، جزوقتی، شام کے وقت کی اور ویک اینڈ کی کلاسیں دستیاب ہیں۔

مفت میں انگریزی زبان سیکھنے کا آغاز کرنے کے بارے میں مزید معلومات کے لیے، اپنے قریبی AMEP فراہم کنندہ سے رابطہ کریں(https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers) or go to (www.homeaffairs.gov.au/amep)