



پرسش های متداول برای غیر انگلیسی زبان ها

داری

چه خدماتی را TIS National ارائه می نماید؟

خدمات ترجمانی تلفونی فوری، از پیش ترتیب داده شده و ترجمان های حضوری را TIS National به کسانی که انگلیسی صحبت نمی کنند و به مؤسسات و صاحبان کسب ارائه می نماید که ضرورت دارند با مراجعین غیر انگلیسی زبان خود ارتباط برقرار کنند. این خدمات غیر انگلیسی زبان ها را توانمند می سازد تا بطور مستقل به خدمات و معلومات در استرالیا دسترسی پیدا کنند.

غیر انگلیسی زبان ها می توانند به ترجمان های تلفونی فوری از طریق TIS National با زنگ زدن به 131 450 دسترسی پیدا کنند. به جای این کار، اگر با مؤسسه ای بطور مستقیم تماس بگیرید، آنها ممکن است از جانب شما ترتیبی برای کمک ترجمان بدهند.

از طریق TIS National با چه کسی می توانم تماس بگیرم؟

بیشتر از 20000 مؤسسه مشتری، بشمول Department of Immigration and Border Protection با TIS National ثبت نام شده اند. برخی دیگر از مشتریان ما عبارتند از:

- وزارت ها و ادارات دولتی ایالتی و فدرال
- شورا های محلی (شاروالی ها)
- افراد مسلکی طبی و صحی
- فارمیست ها (دواساز ها)
- شرکت های ارائه کننده خدمات شهری
- شرکت های تلفون (ارتباط از راه دور/اتصالات)
- خدمات عاجل
- خدمات حقوقی/ قانونی
- ارائه کنندگان خدمات اجتماعی و مسکن گزینی.

TIS National نمی تواند تضمین کند مؤسسه ای که شما ضرورت دارید با آنجا تماس بگیرید مساعدت ترجمان از TIS National را قبول کند.

چه موقع می توانم با TIS National تماس بگیرم؟

شماره تلفون TIS National برای خدمات ترجمانی 24 ساعت در شبانه روز، هر روز از سال می باشد.

مؤسسه ای که با آنجا تماس می گیرید ممکن است در ساعات معمول کاری خود یا در ساعات اداری باز باشند که این ساعات در هر مؤسسه ممکن است با دیگری متفاوت باشد. اغلب مؤسسات در استرالیا در ساعات اداری استاندارد کار می کنند که بین 9 صبح تا 5 عصر، روزهای دوشنبه تا جمعه است. بسیاری از مؤسسات در روزهای رخصتی عمومی کار نمی کنند.

موقعی که به 131 450 زنگ می زنم باید چه توقعی داشته باشم؟

وقتی که به TIS National زنگ می زنید، یک کارمند انگلیسی زبان TIS National با شما سلام علیک می کند و از شما پرسان می کند که ترجمان چه زبانی را ضرورت دارید. وقتی از شما زبان تان را پرسید، شما را به حال انتظار می گذارد در حالیکه کارمند تلفون برای یافتن ترجمانی که آمادگی داشته باشد می پالد. لطفاً گوشی را نگهدارید حتی اگر موسیقی هم پخش نشود.

اگر ترجمان به لسان شما در دسترس باشد، کارمند ارتباط شما را با ترجمان برقرار می نماید و از شما پرسان خواهد شد که با چه مؤسسه ای می خواهید تماس بگیرید. لطفاً هنگامی که با TIS National تماس می گیرید، نام مؤسسه، شماره تلفون برای تماس و account number (نمبر بل) یا client number (نمبر مشتری) در آن مؤسسه (اگر وجود داشته باشد) را آماده داشته باشید.

کارمندان ما باید همیشه بی غرض باشند و نمی توانند به شما پیشنهاد نمایند که با کدام مؤسسه باید تماس بگیرید. وقتی تماس شما با یک ترجمان برقرار شد، ترجمان با شما به صحبت غیر رسمی مصروف خواهد شد چون از آنها هم خواسته می شود که در جریان همه مأموریت های ترجمانی بی غرض باشند.

ترجمان به کارمند TIS National خواهد گفت که باید با چه کسی تماس بگیرد و او ارتباط تلفونی شما و ترجمان را با مؤسسه ای که تقاضا کرده اید برقرار می سازد.

اگر هیچ ترجمانی به لسان شما در دسترس نبود، کارمند از شما خواهد خواست که به زودی دوباره زنگ بزنید. اگر به بیش از یک زبان صحبت می کنید، ممکن است تقاضا کنید که ترجمانی به آن زبان دیگر برای شما بگیرند.

اگر ترجمانی که TIS National ارتباط او را با من برقرار کرده می شناسم چه کار باید بکنم؟

اگر تشخیص دادید که ترجمان را می شناسید، این تصمیم با شما است که بخواهید این ترجمانی برگزار شود. اگر نخواستید که ترجمانی با این ترجمان دوام یابد، به کارمند TIS National با مؤسسه بگوئید و این تلفون را قطع کنید.

آیا می توانم تقاضا کنم که ترجمان من مرد و یا زن باشد؟

بلی. اگر خوش دارید ترجمان شما از جنس بخصوصی باشد، به کارمند TIS National یا به مؤسسه ای که با آنها تماس می گیرید در زودترین وقت مطلب را بگوئید. آن وقت TIS National کوشش خواهد کرد تا ترجمانی از جنس مورد تقاضایتان فراهم نماید.

آیا می توانم تقاضا نمایم که ترجمان من از دین و یا فرهنگ خاصی باشد؟

نه. به ترجمان ها TIS National بر حسب درجه مهارت و در دسترس بودن آنها کار می دهد و نمی تواند ترجمان ها را بر اساس سوابق فرهنگی یا دینی انتخاب نماید.

من می خواهم از ترجمان حضوری استفاده کنم. آیا چنین چیزی ممکن است؟

بله. خدمات TIS National به شمول ترجمان های حضوری هم می باشد. اگر به ترجمان حضوری ضرورت دارید، از طریق خدمات ترجمانی تلفونی با کمک TIS National با مؤسسه ی مربوطه تماس بگیرید و از آنها بخواهید برای شما ترجمان حضوری فراهم نمایند.

من می خواهم که با خدمات عاجل تماس بگیرم. چه کار باید انجام دهم؟

اگر بطور عاجل به امبولانس، پلیس و یا اطفائیه ضرورت دارید، همیشه بطور مستقیم با 000 تماس بگیرید. کارمند تلفون خدمات عاجل 000 با TIS National تماس می گیرد، و ارتباط شما را با ترجمان با رعایت اولویت 24 ساعت در شبانه روز و هر روز از سال برقرار خواهد کرد.

آیا خدمات TIS National برای غیر انگلیسی زبان ها رایگان است؟

بلی. اغلب خدمات ترجمانی TIS National برای غیر انگلیسی زبان ها مجانی است. معمولاً سازمانی که با آن ها تماس می گیرید قبول می کنند که مصارف این خدمت را پرداخت نمایند. برخی از مؤسسات و افراد مسلکی طبی این استحقاق را دارند که از طریق TIS National خدمات ترجمانی رایگان دریافت کنند.

برخی از مؤسسات ممکن است تلفون های TIS National را قبول نکنند، ولی اگر با این مؤسسه بطور مستقیم زنگ بزنید، آنها ممکن است بتوانند با کمک یک ترجمان تلفونی، تلفون شما را جواب بدهند.

اگر می خواهید با مؤسسه ای تماس بگیرید که مشتری TIS National نیست، و این مؤسسه مایل نباشد که مصارف این خدمت را قبول نماید، ممکن است خواسته باشید خود شما حسابی شخصی باز کنید و خودتان مصارف ترجمان را پرداخت نمایید. برای این کار، به ترجمان بگوئید و آن وقت کارمند ما به شما کمک خواهد کرد تا حسابی با TIS National ایجاد کنید. برای باز کردن یک حساب شخصی به کارت اعتباری (کاردیت کارد-credit card) ضرورت دارید.

آیا می توانم از طریق TIS National اسناد را هم ترجمه کنم؟

نی. کار ترجمه اسناد را به صورت تجارتي TIS National انجام نمی دهد.

خدمات ترجمانی رایگان اسناد را برای برخی از باشندگانی که تابعیت استرالیا را دارند و یا مهاجرینی که می خواهند بطور دائم در استرالیا مسکن گزین شوند Department of Social Services (DSS) انجام می دهد. برای اینکه راجع به این خدمت پرسان کنید، با ارائه کننده Adult Migrant English Program (AMEP) در محلاتن تماس بگیرید.

برای معلومات راجع به طرق مختلف دیگر ترجمانی اسناد می توانید با National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) تماس بگیرید.

وظیفه ترجمان TIS National چیست؟

نقش ترجمان این است که کلماتی را که شما به زبان خودتان می‌گویید تا آنجا که ممکن باشد بطور صحیح ترجمانی نماید.

ترجمان‌ها مشوره نمی‌دهند و نباید به غیر از آنچه که کارمند TIS National یا کسی که با او ارتباط برقرار می‌کنید پرسیان می‌کند از شما پرسشی نماید.

ترجمان‌های TIS National موظف به رعایت مقررات اخلاقی سختی هستند. این مقررات رفتار و مکلفیت‌های آنان را بشمول ذیل در بر می‌گیرد:

- کردار مسلکی
- محرم راز بودن/ رازداری
- شایستگی در کار
- بی‌غرضی
- دقت
- روشن بودن حدود وظیفه
- حفظ روابط مسلکی
- انکشاف مهارت مسلکی
- همبستگی مسلکی.

معلومات بیشتر راجع به مقررات اخلاقی ترجمان‌ها از Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT) قابل دسترسی می‌باشد.

چطور می‌توانم از ترجمان به مؤثرترین وجه استفاده نمایم؟

می‌توانید از ترجمان TIS National به طرق ذیل به مؤثرترین وجه استفاده کنید:

- قبل از زنگ زدن به TIS National همه معلومات لازم برای تیلیفون کردن خود را آماده کنید
- صبور بوده و برای ترجمان صبر کنید تا صحبت او پایان یابد و بعد اگر صحبت دیگری دارید بگوئید
- از جملات کوتاه استفاده کنید
- از مخفف‌ها و اصطلاحات نا مأنوس استفاده نکنید که ترجمانی آن دشوار باشد
- وظیفه ترجمان را بدانید
- از ترجمان درخواست مشوره یا جانبداری نکنید
- اگر در فهمیدن صحبت‌های ترجمان مشکل دارید فوری به ترجمان، مؤسسه و یا TIS National معلومات دهید.

چطور باید نظر خودم را به TIS National بدهم؟

برای ارائه نظرات خود راجع به خدمات TIS National، ترجمان و یا کارمند لطفاً به TIS National شماره تیلیفون 131 450 زنگ بزنید. وقتی که ارتباط شما با ترجمان برقرار شد، به کارمند بگوئید که می‌خواهید نظر خود را به 131 450 منعکس کنید. اظهار نظر شما ضبط خواهد شد و به تیم ذیربط در TIS National برای رسیدگی ارجاع می‌شود.