



# پرسش های متداول برای غیرانگلیسی زبانان

## فارسی

### TIS National چه خدماتی را ارائه می دهد؟

TIS National به افرادی که به زبانی غیر از زبان انگلیسی صحبت می کنند و به نهادها و مشاغل که نیاز به برقراری ارتباط با مشتریان غیر انگلیسی زبان خود دارند، خدمات ترجمه همزمان تلفنی فوری، ترجمه همزمان تلفنی از قبل رزرو شده و ترجمه همزمان حضوری ارائه می دهد. این خدمات غیرانگلیسی زبانان را قادر می سازند تا بطور مستقل به خدمات و اطلاعات در استرالیا دسترسی پیدا کنند.

غیر انگلیسی زبانان می توانند از طریق TIS National با تماس با شماره 131 450 به خدمات فوری ترجمه همزمان تلفنی دسترسی پیدا کنند. در غیر این صورت، اگر بطور مستقیم با سازمان مربوطه تماس بگیرید، آنها می توانند هماهنگی های لازم برای درخواست مترجم همزمان را از جانب شما انجام دهند.

### از طریق TIS National با چه کسانی می توانم تماس بگیرم؟

بیش از 20000 سازمان، از جمله Department of Immigration and Border Protection نزد TIS National ثبت نام شده اند. برخی از مشتریان ما عبارتند از:

- اداره های دولتی فدرال و ایالتی
- شهرداری های محلی
- متخصصین پزشکی و بهداشتی
- داروسازان
- شرکت های آب، برق و گاز
- شرکت های مخابراتی
- خدمات اورژانس
- خدمات حقوقی
- ارائه کنندگان خدمات جامعه محلی و اسکان

TIS National نمی تواند تضمین کند که سازمانی که نیاز به تماس با آن را دارید، استفاده از مترجم همزمان تلفنی TIS National را قبول کند.

## در چه زمان می توانم با TIS National تماس بگیرم؟

خدمات ترجمه همزمان فوری تلفنی TIS National ۲۴ ساعت در روز، در هر روز از سال موجود می باشد.

سازمانی که با آن تماس می گیرید ممکن است فقط در طول ساعات اداری معمول شان قابل دسترسی باشد و این ساعات اداری می تواند از یک سازمان به سازمانی دیگر متفاوت باشند. اکثر سازمان ها در استرالیا طی ساعات اداری استاندارد بین ۹ صبح تا ۵ بعد از ظهر دوشنبه ها تا جمعه ها کار می کنند. بسیاری از سازمان ها در روزهای تعطیل عمومی بسته هستند.

### وقتی با شماره 131 450 تماس می گیرم، انتظار چه چیزی را داشته باشم؟

وقتی با TIS National تماس می گیرید، یک اپراتور انگلیسی زبان TIS National به شما سلام می کند و می پرسد نیاز به مترجم همزمان به چه زبانی دارید. پس از درخواست زبان، شما پشت خط در انتظار می مانید تا اپراتور اولین مترجم همزمان را که قابل دسترسی است پیدا کند. لطفاً حتی اگر صدای موسیقی در حال انتظار را نشنیدید، همچنان پشت خط بمانید.

اگر مترجم همزمان زبان مورد نظر موجود باشد، اپراتور ارتباط شما را با مترجم همزمان برقرار کرده و از شما می پرسد با چه سازمانی می خواهید تماس بگیرید. لطفاً نام سازمان، شماره تماس تلفنی، شماره مشتری و یا حساب اشتراک نزد آن سازمان را (در صورت لزوم) بهنگام تماس با TIS National آماده داشته باشید.

اپراتورهای ما موظف هستند بیطرف باشند و نمی توانند تماس با سازمان خاصی را به شما توصیه کنند. وقتی ارتباط شما با مترجم همزمان برقرار می شود، مترجم همزمان مجاز به مکالمه و صحبت غیر رسمی با شما نمی باشد چرا که آنها موظف هستند طی همه کارهای ترجمه همزمان و اگذار شده بیطرف باقی بمانند.

مترجم همزمان به اپراتور TIS National خواهد گفت که شما با چه سازمانی می خواهید تماس بگیرید و اپراتور نسبت به برقراری تماس بین شما، مترجم همزمان و سازمان درخواستی اقدام خواهد کرد.

اگر مترجم همزمان زبان مورد نظر موجود نباشد، اپراتور از شما خواهد خواست تا مجدداً تماس بگیرید. اگر به بیش از یک زبان صحبت می کنید، ممکن است بخواهید مترجم همزمانی به زبانی دیگر درخواست کنید.

### اگر من مترجم همزمانی که TIS National ارتباط من را با او برقرار می کند را بشناسم، چه کار باید بکنم؟

اگر متوجه شدید که مترجم همزمان را می شناسید، این تصمیم بعهدہ شماست که به جلسه ترجمه ادامه دهید یا خیر. اگر مایل نیستید با این مترجم همزمان به صحبت ادامه دهید، اپراتور TIS National و یا سازمان مربوطه را مطلع کرده و بخواهید مکالمه را متوقف کنند.

### آیا می توانم مترجم همزمان مرد یا زن درخواست دهم؟

بله. اگر مترجم همزمان با جنسیت خاصی را ترجیح می دهید، اپراتور TIS National یا سازمان مربوطه ای که با آن تماس می گیرید را هر چه زودتر مطلع کنید. TIS National تلاش خواهد کرد مترجم همزمان با جنسیت درخواستی را در اختیار شما قرار دهد.

### آیا می توانم مترجم همزمان از پیشینه مذهبی یا فرهنگی خاصی را درخواست کنم؟

خیر. اپراتورهای TIS National بر اساس سطح تخصص و دسترسی مترجم همزمان کار را به آنها اختصاص می دهند و نمی توانند مترجم همزمان خاصی را بر اساس پیشینه مذهبی و فرهنگی انتخاب کنند.

## من ترجیح می‌دهم از مترجم شفاهی بصورت حضوری استفاده کنم. آیا امکان آن وجود دارد؟

بله. TIS National خدمات ترجمه شفاهی حضوری را فراهم می‌کند. اگر نیاز به مترجم شفاهی به صورت حضوری دارید، باید از طریق TIS National با سازمان مورد نظر تماس گرفته و با استفاده از یک مترجم شفاهی تلفنی از آن سازمان بخواهید تا نسبت به هماهنگی مترجم شفاهی به صورت حضوری ترتیبات لازم را بدهند.

## من نیاز دارم با خدمات اورژانس تماس بگیرم. آیا امکان آن وجود دارد؟

اگر نیاز به تماس با خدمات آمبولانس اورژانس، پلیس یا آتش نشانی دارید، همیشه بطور مستقیم با شماره 000 تماس بگیرید. خط خدمات اورژانس 000 با TIS National تماس گرفته و ارتباط شما را از طریق خط تلفن اضطراری ۲۴ ساعته در کلیه ایام سال با مترجم شفاهی برقرار می‌کند.

## آیا خدمات TIS National برای کسانی که به زبان انگلیسی صحبت نمی‌کنند رایگان می‌باشد؟

بله. اکثر خدمات مترجمی شفاهی TIS National برای غیرانگلیسی زبانان رایگان است. بطور کلی، سازمانی که با آن می‌خواهید تماس بگیرید هزینه این خدمات را متقبل می‌شوند. برخی از سازمان‌ها و متخصصین پزشکی واجد شرایط استفاده رایگان از خدمات مترجمی شفاهی TIS National می‌باشند.

برخی از سازمان‌ها ممکن است تماس از طریق TIS National را قبول نکنند، با این حال اگر مستقیماً با سازمان تماس بگیرید، ممکن است آنها بتوانند با استفاده از مترجم شفاهی تلفنی مجدداً با شما تماس بگیرند.

اگر می‌خواهید با سازمانی تماس بگیرید که مشتری TIS National نیست و سازمان هزینه خدمات را متقبل نمی‌شود، می‌توانید حساب شخصی باز کرده و هزینه خدمات را خودتان پرداخت کنید. جهت انجام این کار، از مترجم شفاهی و یا اپراتور ما بخواهید شما را در باز کردن حسابی نزد TIS National راهنمایی کنند. برای باز کردن حساب شخصی نیاز به کارت اعتباری دارید.

## آیا می‌توانم از طریق TIS National مدارک خود را ترجمه کنم؟

خیر. TIS National خدمات ترجمه مدارک را ارائه نمی‌دهد.

Department of Social Services (DSS) خدمات ترجمه رایگان مدارک را برای شهروندان استرالیایی و مهاجرانی که در استرالیایه صورت دائمی ساکن می‌شوند، ارائه می‌دهد. برای طرح سوالات در مورد این خدمات، با ارائه دهندگان خدمات Adult Migrant English Program (AMEP) تماس بگیرید.

از طریق تماس با National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) می‌توانید اطلاعات بیشتری در مورد گزینه‌های دیگر ترجمه مدارک به دست آورید.

## نقش مترجم شفاهی TIS National چیست؟

نقش مترجم شفاهی ترجمه شفاهی مکالمات گفتاری زبان شما به طور صحیح تا حد امکان می باشد.

مترجمان شفاهی توصیه ارائه نمی دهند و نباید سوالاتی غیر از آنچه توسط اپراتور TIS National یا فردی که شما با او صحبت می کنید پرسیده می شود را بپرسند.

مترجمان شفاهی TIS National موظف به رعایت اصول اخلاقی جدی می باشند. این اصول اخلاقی حاکم بر اخلاق کاری آنها بوده و تعهدات متعددی از جمله موارد زیر را پوشش می دهند:

- رفتار حرفه ای
- محرمانه نگاه داشتن موارد
- قابلیت و صلاحیت
- بی طرفی
- درستی و صحت
- وضوح محدودیت نقش ها
- حفظ روابط کاری
- پیشرفت حرفه ای
- همکاری و اتحاد کاری.

اطلاعات بیشتر در مورد اصول اخلاقی از (AUSIT) Australian Institute of Interpreters and Translators قابل دسترسی می باشد.

## چگونه می توانم از خدمات یک مترجم شفاهی به طور موثر استفاده کنم؟

شما می توانید به روشهای زیر از خدمات یک مترجم شفاهی TIS National استفاده کنید:

- پیش از تماس با TIS National همه اطلاعات مورد نیاز خود را آماده کنید
- صبور باشید و پیش از آنکه دوباره صحبت کنید، صبر کنید تا مترجم شفاهی ترجمه خود را تمام کند
- از جملات کوتاه استفاده کنید
- از استفاده از زبان عامیانه یا اصطلاحات خاص خودداری کنید زیرا ترجمه آنها می تواند دشوار باشد
- درک نقش مترجم شفاهی
- نپرسیدن نظرات، پیشنهادات یا درخواست راهنمایی از مترجم شفاهی
- مطلع کردن فوری مترجم شفاهی، سازمان یا TIS National در صورت دشواری در فهمیدن حرفهای مترجم شفاهی.

## چگونه می توانم نظرات خود را به TIS National ارائه دهم؟

برای ارائه نظرات خود در مورد خدمات TIS National، مترجم شفاهی، یا اپراتور، لطفاً با TIS National به شماره 131 450 تماس بگیرید. وقتی ارتباط شما با یک مترجم شفاهی برقرار شد، به اپراتور بگویید می خواهید نظرات خود را در مورد TIS National ارائه دهید. نظرات شما ضبط شده و برای بررسی به گروه مربوطه در TIS National ارجاع داده خواهد شد.