



Australian Government
Department of Immigration
and Border Protection



İngilizce konuşmayanlar için sıkça sorulan sorular

Türkçe

TIS National ne gibi hizmetler sağlar?

TIS National, İngilizce konuşmayan kişiler ve İngilizce konuşmayan müşterileri ile iletişim kurma ihtiyacı duyan kuruluşlar ve işletmeler için acil telefon, rezerv edilmiş telefon ve yüz yüze tercümanlık hizmeti sağlar. Bu hizmetler İngilizce konuşmayanları, Avustralya’da servislere ve bilgilere bağımsız bir şekilde erişimini olanaklı kılar.

İngilizce konuşmayan kişiler, 131 450 numaralı telefonu arayarak TIS National aracılığıyla acil telefon tercümanlarına erişebilir. Ya da, bir kuruluşla doğrudan ilişkiye geçebiliyorsanız, o kuruluş sizin adınıza bir tercüman ayarlayabilir.

TIS National aracılığıyla kiminle ilişkiye geçebilirim. ?

Department of Immigration and Border Protection dâhil, 20,000 kuruluş, müşteri olarak TIS National’a kayıtlıdır. Diğer müşterilerimizden bazıları şunları içerir:

- eyalet ve federal hükümet bakanlıkları
- belediyeler
- tıbbi pratisyenler ve sağlık pratisyenleri
- eczaneler
- kamu hizmeti veren şirketler
- telekomünikasyon şirketleri
- acil servisler
- hukuksal servisler
- yerleşim ve toplum hizmeti sağlayıcıları.

TIS National, ilişkiye geçmeniz gereken kuruluşun TIS National’dan, tercümanın yardımcı olduğu konuşmaları kabul edeceğini garanti edemez.

TIS National'ı ne zaman arayabilirim?

TIS National'ın acil telefon tercüme servisi yılın her günü, günün 24 saati mevcuttur.

İlişkiye geçtiğiniz kuruluş, sadece kendi düzenli iş saatleri içinde müsait olabilir ve iş saatleri kuruluşlar arasında farklılık gösterebilir. Avustralya'daki çoğu kuruluş, Pazartesi ve Cuma günleri arasındaki standart iş saatleri olan sabah 9'dan akşam 5'e kadar çalışır. Birçok kuruluş resmi tatillerde müsait değildir.

131 450 numaralı telefonu aradığımda beklentim ne olmalıdır?

TIS National'ı aradığınızda, size İngilizce konuşan bir TIS National operatörü karşılayacak ve hangi dilde tercümana ihtiyacınız olduğunu soracaktır. Bir dili belirtmenizden sonra, operatör mevcut olan bir tercümanı ararken beklemeye alınacaksınız. Bekleme müziği çalmasa bile, lütfen hattan ayrılmayın.

Sizin dilinizde bir tercüman mevcutsa, operatör sizi tercümana bağlayacak ve ilişkiye geçmeniz gereken kuruluşu soracaktır. TIS National'ı aradığınızda lütfen kuruluşun adını, ilişki telefon numarasını ve (varsa) müşteri veya hesap numaranızı hazır bulundurun.

Operatörlerimiz tarafsız kalmalıdır ve ilişkiye geçmeniz için size herhangi bir kuruluşu öneremez. Tercümana bağlandığınızda, tercüman, tüm tercüme görevleri sırasında tarafsız kalması gerektiği için sizinle gayri-resmi bir konuşmaya giremez.

Tercüman kiminle ilişkiye geçmeniz gerektiğini TIS National operatörüne söyleyecek ve operatör, sizi ve tercümanı istenilen kuruluşa bağlamak üzere harekete geçecektir.

Kendi dilinizde tercüman mevcut değilse, operatör biraz sonra yeniden aramanızı isteyecektir. Birden fazla dil konuşuyorsanız, başka bir dilde tercüman da isteyebilirsiniz.

TIS National'ın beni bağladığı tercümanı tanıyorsam ne yapmalıyım?

Tercümanı tanıdığınızı anlarsanız, tercüme oturumunu sürdürüp sürdürmemek sizin kararınızdır. Aynı tercümanla devam etmeyi istemezseniz, TIS National operatörüne veya kuruluşa söyleyin ve konuşmayı kesin.

Erkek veya kadın tercüman isteyebilir miyim?

Evet. Belirli bir cinsiyette tercüman tercih ederseniz, TIS National operatörüne veya ilişkiye geçmekte olduğunuz kuruluşa mümkün olan en kısa zamanda bildirin. TIS National, size, istenilen cinsiyette bir tercüman sağlamaya çalışacaktır.

Belirli bir dine veya kültürel kökene sahip bir tercüman isteyebilir miyim?

Hayır. TIS National operatörleri, tercümanların işlerin, yetki derecelerine ve müsait olup olmadıklarına göre tahsis eder ve tercümanları dinine ya da kültürel kökenine göre seçemez.

Yüzyüze bir tercüman kullanmayı tercih ederim. Bu mümkün mü?

Evet. TIS National yüz yüze tercümanlık hizmetleri de sağlar. Yüz yüze bir tercümana ihtiyacınız varsa, bir telefon tercümanı kullanarak TIS National aracılığıyla iletişime geçmeniz gereken kuruluşla ilişkiye geçmeli ve onlardan sizin için yüz yüze bir tercüman ayarlamalarını istemelisiniz.

Acil hizmetlerle ilişkiye geçmem gerekiyor. Ne yapmalıyım?

Acil Cankurtaran, Polis veya İtfaiye servisleriyle ilişkiye geçmeniz gerekiyorsa, daima 000 numaralı telefonu arayın. 000 acil servisleri hattı TIS National'ı arayacak ve sizi, yılın her günü ve günün 24 saati öncelikli bir hat kullanarak bir tercümana bağlayacaktır.

TIS National hizmetleri İngilizce konuşamayanlar için ücretsiz midir?

Evet. TIS National tercümanlık hizmetlerinin çoğu, İngilizce konuşamayanlar için ücretsizdir. Genellikle, ilişkiye geçtiğiniz kuruluş, bu hizmet için ödeme yapmayı kabul edecektir. Kimi kuruluşların ve kimi tıbbi pratisyenlerin TIS National aracılığıyla ücretsiz tercüme hizmetine hakkı vardır.

Kimi kuruluşlar TIS National'dan aramaları kabul etmeyebilir, ancak kuruluşu doğrudan siz ararsanız, sizi bir telefon tercümanı ile geri arayabilir.

TIS National müşterisi olmayan bir kuruluş ile ilişkiye geçmek istiyorsanız ve kuruluş hizmet için ücret ödemeyi kabul etmezse, kişisel bir hesap açtırıp hizmet için ücreti siz ödeyebilirsiniz. Bunu yapmak için tercümana bilgi verin ve operatörlerimiz TIS National ile bir hesap açmanıza yardımcı olacaklardır. Kişisel bir hesap açmak için bir kredi kartına ihtiyacınız olacaktır.

TIS National aracılığıyla belgeleri çevirtebilir miyim?

Hayır. TIS National, ticari belge tercümanlığı hizmeti sağlamamaktadır.

Department of Social Services (DSS), hakkı olan Avustralya yurttaşları ve Avustralya'da sürekli olarak yerleşen göçmenler için ücretsiz belge çevirisi hizmeti sağlar. Bu hizmet hakkında daha fazla bilgi için bölgenizdeki Adult Migrant English Program (AMEP) sağlayıcısıyla ilişkiye geçin.

National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) ile ilişkiye geçerek diğer yazılı tercüme seçenekleri hakkında bilgi alabilirsiniz.

TIS National tercümanının rolü nedir?

Tercümanın rolü, sizin dilinizde konuşulanları mümkün olduğunca doğru bir şekilde tercüme etmektir.

Tercümanlar tavsiye sağlamazlar ve TIS National operatörü veya iletişimde bulunduğunuz kişi tarafından sorulanlardan başka soru sormamalıdır.

TIS National tercümanları katı mesleki ahlak kurallarına bağlıdır. Bu kurallar onların profesyonel davranışlarını düzenler ve şunları içeren çeşitli yükümlülükleri kapsar:

- profesyonel davranış
- gizlilik
- yeterlik
- tarafsızlık
- doğruluk
- rol sınırlarının belirginliği
- profesyonel ilişkileri korumak
- profesyonel gelişim
- profesyonel dayanışma.

Mesleki ahlak kuralları hakkında daha fazla bilgi Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT) adlı kuruluştan alınabilir.

Bir tercümanı en etkili şekilde nasıl kullanabilirim?

Bir TIS National tercümanını en etkili şekilde şöyle kullanabilirsiniz:

- TIS National'ı aramadan önce, aramanız için ihtiyacınız olan tüm bilgileri hazırlayarak
- sabırlı olarak ve yeniden konuşmaya başlamadan önce tercümanın tercümesini bitirmesini bekleyerek
- kısa cümleler kullanarak
- tercümesi zor olabilecek olan argo kelimeleri veya mesleki dili kullanmaktan kaçınarak
- tercümanın rolünü anlayarak
- tercümandan tavsiye veya size savunmasını istemeyerek
- tercümanı anlamakta güçlük çekiyorsanız hemen bunu tercümana, kuruluşa veya TIS National'a bildirerek.

TIS National'a nasıl görüş bildirebilirim?

Bir TIS National hizmeti, tercüman veya operatör hakkında görüş bildirmek için lütfen 131 450'den TIS National'ı arayın. Bir tercümana bağlandığınız zaman operatöre, TIS National'a görüş bildirmek istediğinizi söyleyin. Görüşünüz kayda alınacak ve göz önüne alınması için TIS National'daki ilgili bölüme havale edilecektir.