



# سوالاتی که اغلب پرسیده می‌شود

## فارسی

"سرویس ترجمه کتبی و شفاهی" (Translating and Interpreting Service – TIS National) انواع مختلف سوالاتی را که اغلب پرسیده می‌شود تهیه کرده است با این هدف که به برخی از پرسش‌های متداولی که برای غیرانگلیسی‌زبان‌ها مطرح است به زبان خودشان پاسخ داده شود.

## TIS National چه خدماتی ارائه می‌دهد؟

TIS National به کسانی که به زبان انگلیسی صحبت نمی‌کنند و همچنین به سازمان‌ها و شرکت‌هایی که نیاز دارند با ارباب رجوع غیرانگلیسی‌زبان خود ارتباط برقرار نمایند خدمات ترجمه شفاهی ارائه می‌دهد. این خدمات به غیرانگلیسی‌زبان‌ها امکان می‌دهد که در استرالیا مستقلاً به خدمات و اطلاعات دسترسی پیدا کنند.

TIS National با بیش از 2500 مترجم شفاهی در بیش از 150 زبان مختلف در سراسر استرالیا قرارداد دارد.

غیرانگلیسی‌زبان‌ها می‌توانند با تلفن کردن به شماره 131 450 از طریق TIS National بلافاصله به مترجمان شفاهی تلفنی دسترسی پیدا کنند. یا چنانچه مستقیماً با سازمانی تماس می‌گیرید ممکن است آن سازمان از جانب شما ترتیب مترجم شفاهی بدهد.

## از طریق TIS National با چه کسانی می‌توانم تماس بگیرم؟

بیش از 60000 سازمان، از جمله "وزارت کشور" (Department of Home Affairs)، در لیست TIS National هستند. برخی از مشتریان دیگر TIS National عبارتند از:

- وزارتخانه‌های دولت فدرال و دولت‌های ایالتی
- شوراهای محلی شهرها
- پزشکان و کارکنان بهداشت
- صاحبان داروخانه‌ها
- شرکت‌های ارائه دهنده خدمات عمومی
- شرکت‌های مخابرات
- خدمات اضطراری
- خدمات حقوقی
- ارائه دهندگان خدمات مربوط به جامعه و استقرار

TIS National نمی‌تواند تضمین کند که سازمانی که شما نیاز دارید با آن تماس بگیرید تلفن‌های TIS National را که با کمک مترجم شفاهی انجام می‌شود قبول می‌کند.

## چه موقع می‌توانم به TIS National تلفن کنم؟

TIS National در تمام روزهای سال، و در تمام 24 ساعت شبانه روز خدمات ترجمه شفاهی ارائه می‌دهد.

ممکن است سازمانی که شما با آن تماس می‌گیرید فقط در طول ساعات عادی کار باز باشد، ساعات کار هم در هر سازمانی متفاوت است. در استرالیا بیشتر سازمان‌ها در ساعات کار استاندارد باز هستند یعنی بین 9 صبح تا 5 بعدازظهر روزهای دوشنبه تا جمعه. بسیاری از سازمان‌ها در تعطیلات عمومی باز نیستند.

## وقتی به شماره 131 450 تلفن می‌کنم چه روندی طی می‌شود؟

- 1 با TIS National، شماره تلفن 131 450، تماس بگیرید. اطلاعاتی در مورد محرمانه بودن اطلاعات خواهید شنید.
  - 2 از شما سؤال خواهد شد "مترجم شفاهی به چه زبانی باید صحبت کند؟" زبان خود را بگویید.
  - 3 از شما سؤال خواهد شد "آیا شما به عنوان یک شرکت مشتری TIS National هستید؟" باید بگویید "خیر".
  - 4 شما به یک اپراتور تلفن انگلیسی-زبان TIS National وصل خواهید شد. ضمن انتظار، به زبان خود خواهید شنید "لطفاً صبر کنید تا ما با یک اپراتور تلفن تماس بگیریم".
  - 5 اپراتور تلفن TIS National یک بار دیگر زبان شما را مورد تأیید قرار خواهد داد.
  - 6 اپراتور تلفن TIS National شما را روی خط انتظار خواهد گذاشت تا با مترجم شفاهی تماس بگیرد و شما این پیام را به زبان خود خواهید شنید "لطفاً صبر کنید تا ما با یک مترجم شفاهی تماس بگیریم".
- اگر مترجمی به زبان شما آماده باشد، اپراتور تلفن TIS National شما را به مترجم شفاهی وصل خواهد کرد و از شما خواهد پرسید با چه سازمانی می‌خواهید تماس بگیرید.
    - وقتی که به TIS National تلفن می‌کنید لطفاً اسم سازمان موردنظر، شماره تلفن آن و شماره مشتری یا کاربری خود را با سازمان (اگر چنین شماره ای دارید) آماده داشته باشید.
    - مترجم شفاهی به اپراتور تلفن TIS National خواهد گفت که شما با چه کسی می‌خواهید تماس بگیرید، بعد اپراتور تلفن خواهد زد و شما و مترجم شفاهی را به سازمان موردنظر وصل خواهد کرد.
  - اگر مترجمی به زبان شما آماده نباشد، اپراتور تلفن از شما خواهد خواست که در فاصله زمانی کوتاهی دوباره تلفن بزنید. اگر به بیش از یک زبان صحبت می‌کنید، در صورت تمایل می‌توانید مترجمی به زبان دیگر بخواهید.

## آیا اپراتور تلفن TIS National یا مترجم شفاهی می‌توانند توصیه کنند که من با چه سازمانی باید صحبت کنم؟

خیر. اپراتورهای تلفن TIS National باید بیطرف بمانند و نمی‌توانند توصیه کنند که شما با چه سازمانی باید تماس بگیرید. وقتی هم که به یک مترجم شفاهی وصل می‌شوید، مترجم با شما وارد گفتگوی غیررسمی نخواهد شد زیرا مترجمان ملزم هستند در طول همه مأموریت‌های ترجمه شفاهی بیطرف بمانند.

هنگامی که به TIS National تلفن می‌کنید لطفاً اسم سازمان موردنظر، شماره تلفن آن و شماره مشتری یا کاربری خود را با سازمان (اگر چنین شماره ای دارید) آماده داشته باشید.

## اگر مترجمی را که به من وصل می‌کنند بشناسم چه باید بکنم؟

اگر متوجه شدید که مترجم شفاهی را می‌شناسید، ادامه جلسه ترجمه شفاهی بستگی به تصمیم شما دارد. اگر نمی‌خواهید با همان مترجم کار را ادامه دهید به اپراتور تلفن یا سازمان موردنظرتان بگویید و مکالمه تلفنی را متوقف کنید.

## آیا می‌توانم مترجم مرد یا زن بخواهم؟

بله. چنانچه ترجیح می‌دهید مترجم شفاهی جنسیت خاصی داشته باشد، هرچه زودتر به اپراتور تلفن TIS National یا سازمانی که با آن تماس می‌گیرید بگویید. TIS National کوشش خواهد کرد مترجمی از جنسیت مورد درخواست شما ترتیب بدهد.

## آیا می‌توانم مترجمی که پیشینه فرهنگی یا مذهبی خاصی دارد بخواهم؟

خیر. اپراتورهای TIS National کارها را بر اساس سطح صلاحیت (شرایط لازم) که "سازمان ملی اعطای جواز رسمی برای مترجمان کتبی و شفاهی" (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters - NAATI) (<https://www.naati.com.au>) برای مترجمان شفاهی صادر کرده است و همچنین آمادگی مترجمان تخصصی می‌دهند تا اطمینان حاصل شود که شما باصلاحیت ترین مترجم شفاهی آماده به کار را خواهید داشت. TIS National نمی‌تواند مترجم شفاهی را بر اساس پیشینه فرهنگی یا مذهبی به کار گمارد.

# من ترجیح می‌دهم از یک مترجم شفاهی حضوری استفاده کنم. آیا این امکان پذیر است؟

بله. TIS National خدمات ترجمه شفاهی حضوری ارائه می‌دهد. اگر به مترجم شفاهی حضوری نیاز دارید، باید از طریق TIS National و با استفاده از مترجم شفاهی تلفنی با سازمانی که می‌خواهید با آن ارتباط برقرار کنید تماس بگیرید و از آنها بخواهید ترتیب مترجم شفاهی حضوری برای شما بدهند.

## من نیاز دارم با خدمات اضطراری تماس بگیرم. چه باید بکنم؟

چنانچه نیاز دارید با خدمات اضطراری آتش نشانی، پلیس یا آمبولانس تماس بگیرید همیشه مستقیماً به شماره سه صفر (000) تلفن کنید. خط تلفن سرویس‌های اضطراری سه صفر (000) به TIS National زنگ خواهد زد و با استفاده از یک خط تلفن فوری 24 ساعت در شبانه روز، در همه روزهای سال شما را به یک مترجم شفاهی وصل خواهد کرد.

## آیا خدمات TIS National برای غیرانگلیسی-زبان‌ها رایگان است؟

بله. بیشتر خدمات ترجمه شفاهی TIS National برای غیرانگلیسی-زبان‌ها رایگان است. معمولاً سازمانی که با آن تماس می‌گیرید هزینه این خدمات را تقبل می‌کند. برخی از سازمان‌ها و پزشکان مشمول ترجمه شفاهی رایگان از طریق TIS National هستند.

ممکن است برخی از سازمان‌ها تلفن‌های TIS National را قبول نکنند، اما اگر شما مستقیماً به آن سازمان تلفن بزنید ممکن است بتوانند با یک مترجم شفاهی تلفنی بعداً خودشان به شما تلفن کنند.

اگر می‌خواهید با سازمانی تماس بگیرید که مشتری TIS National نیست و مایل هم نیست که هزینه سرویس را تقبل کند، می‌توانید در صورت تمایل یک حساب شخصی باز کنید و خودتان هزینه سرویس را بپردازید. برای این کار، موضوع را به مترجم شفاهی بگویید، آن وقت اپراتور تلفن TIS National به شما کمک خواهد کرد که حساب باز کنید. برای بازکردن حساب شخصی باید کارت اعتباری داشته باشید.

## آیا می‌توانم از طریق TIS National مدارکی را ترجمه کنم؟

نخیر. TIS National سرویس ترجمه تجاری مدارک ارائه نمی‌دهد.

وزارت امور داخلی (Department of Home Affairs) برای کسانی که بطور دائمی در استرالیا استقرار می‌یابند سرویس رایگان ترجمه مدارک دارد. مقیمان دائمی و گروه خاصی از دارندگان ویزای موقت (temporary یا provisional) می‌توانند، ظرف دو سال اول از تاریخ اعطای ویزای واجد شرایط خود، تا حداکثر ده مدرک را که قابل قبول شناخته شده است بدهند که به زبان انگلیسی ترجمه شود.

اطلاعات بیشتری درباره "سرویس ترجمه رایگان" در تارنمای وزارت امور داخلی وجود دارد:

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

برای یافتن اطلاعاتی درباره گزینه‌های دیگر ترجمه می‌توانید با "سازمان ملی اعطای جواز رسمی برای مترجمان کتبی و شفاهی"

[\(https://www.naati.com.au/\)](https://www.naati.com.au/) National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) تماس بگیرید.

## آیا شما منابعی به دست می‌دهید که به من کمک کنند به یک مترجم شفاهی تلفنی دسترسی پیدا کنم؟

بله. TIS National منابع ترجمه شده مختلفی در اختیار می‌گذارد تا به غیرانگلیسی-زبان‌ها کمک کند به مترجم شفاهی دسترسی پیدا کنند. از منابع موجود برای غیرانگلیسی-زبان‌ها در "کاتالوگ مواد تبلیغاتی" ([promotional materials catalogue](#)) دیدن کنید:

<https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter>

## آیا TIS National ویدیوهای مفیدی دارد؟

بله. TIS National ویدیوهای آموزشی (instructional videos) تهیه کرده است تا به مراجعان کمک کند از خدمات ما استفاده کنند:

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

## نقش مترجم شفاهی TIS National چیست؟

نقش مترجم شفاهی این است که آنچه را که به زبان شما بیان می‌شود به درست‌ترین صورت ممکن شفاهاً ترجمه کند.

مترجمان شفاهی چیزی را توصیه نمی‌کنند و نباید جز آنچه که اپراتور تلفن TIS National یا کسی که شما با او وارد گفتگو شده اید می‌پرسد هیچ سؤالی بکنند.

مترجمان شفاهی TIS National ملزم به رعایت مقررات اکید و دقیق اخلاق حرفه‌ای هستند. مجموعه این مقررات حاکم بر رفتار حرفه‌ای آنان است و الزامات و وظایف مختلفی را دربرمی‌گیرد که عبارتند از:

- رفتار حرفه‌ای
- محرمانه بودن اطلاعات
- قابلیت و صلاحیت
- بیطرفی
- صحت و دقت
- شفافیت حدود نقش
- حفظ روابط حرفه‌ای
- آموزش حرفه‌ای
- همبستگی حرفه‌ای.

اطلاعات بیشتر درباره مقررات اخلاق حرفه‌ای را می‌توان از وبسایت "انجمن مترجمان کتبی و شفاهی استرالیا" [Australian Institute of Interpreters and Translators \(AUSIT\)](https://ausit.org/code-of-ethics/) به دست آورد: (<https://ausit.org/code-of-ethics/>)

## چگونه باید به مؤثرترین نحو ممکن از مترجم شفاهی استفاده کنم؟

با رعایت نکات زیر می‌توانید به کارآترین نحو ممکن از مترجم شفاهی TIS National استفاده کنید:

- آماده کردن همه اطلاعاتی که برای تلفن‌تان نیاز دارید پیش از تلفن زدن به TIS National
- حوصله بخرج دادن و منتظر شدن تا مترجم حرفش را تمام کند پیش از این که دوباره صحبت کنید
- به کار بردن جمله‌های کوتاه
- به کار نبردن زبان عامیانه خاص یا زبان نامفهوم دست و پاشکسته که ممکن است ترجمه اش دشوار باشد
- درک نقش مترجم شفاهی
- نخواستن از مترجم شفاهی که توصیه‌ای بکند یا از شما جانبداری نماید
- آگاه ساختن فوری مترجم شفاهی، سازمان یا TIS National چنانچه مشکل می‌توانید حرف مترجم را بفهمید.

## چگونه نظر خود را به اطلاع TIS National برسانم؟

TIS National تامین‌کننده خدمات زبانی وزارت امور داخلی است. واحد بازخورد جهانی [Global Feedback Unit \(GFU\)](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions) (<https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions>) نقطه مرکزی دریافت بازخورد همه ادارات از جمله خدمات تامین شده توسط TIS National است.

در TIS National، ما به بازخورد مشتریان خود ارزش می‌نهم زیرا به ما در بهبود کار و تقویت کیفیت خدمات ترجمه شفاهی که به دولت، کسب و کارها و جوامع ارایه می‌دهیم، از طریق تامین خدمات زبانی معتبر، مقرون به صرفه و امن کمک می‌کند.

مشتریان TIS National که مهارت زبان انگلیسی ندارند یا مهارت آنها محدود است، می‌توانند درباره خدمات TIS National بصورت آنلاین یا تلفنی بازخورد بدهند. برای ارایه بازخورد بصورت آنلاین، لطفاً به صندوق [تمجیدات، شکایات و پیشنهادات](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions) مراجعه کنید

(<https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions>) اگر نیاز به مترجم شفاهی دارید، لطفاً با TIS National به شماره 131 450 تماس بگیرید و به اپراتور بگویید که قصد دارید درباره TIS National بازخورد بدهید. اپراتورهای ما بازخورد شما را مستند خواهند کرد و آن را جهت اقدام به تیم مربوطه در TIS National ارجاع خواهند داد.

## من نیاز دارم با استفاده از یک مترجم شفاهی درباره خشونت خانوادگی صحبت کنم. آیا منابعی برای حمایت از من وجود دارد؟

دولت استرالیا یک "بسته امنیت خانواده" (Family Safety Pack) تهیه کرده است شامل قوانین استرالیا در مورد خشونت خانگی و خانوادگی، تجاوز جنسی و ازدواج اجباری، و حق امنیت برای زنان. این بسته متضمن چهار برگه اطلاعاتی و یک صفحه داستانی است که به 46 زبان ترجمه شده است. "بسته امنیت خانواده" در تارنمای وزارت خدمات اجتماعی قابل دسترسی است: (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>)

برگه‌های اطلاعاتی ترجمه شفاهی در موارد خشونت خانگی (<https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreters-and-family-safety>) و مترجمان شفاهی و امنیت خانواده ([family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations](https://www.dss.gov.au/family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations))  
(<https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreters-and-family-safety>) که به منظور بالابردن سطح آگاهی در مورد نقش و مسؤولیت مترجمان شفاهی در موارد خشونت خانگی تهیه شده اند مکمل "بسته امنیت خانواده" می‌باشند.

## آیا من واجد شرایط تحصیل رایگان زبان انگلیسی هستم؟

برنامه زبان انگلیسی مهاجران بزرگسال (AMEP) <https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-> [australia/amep/about-the-program](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program) زبان انگلیسی رایگان به مهاجران واجد شرایط ارایه می‌کند تا به آنها در سامان گرفتن و مشارکت در جامعه استرالیایی کمک کند.

در دسترس مهاجران بالای 18 سال گروه ویزاهای خانوادگی، نیروی ماهر و بشردوستانه است که شامل دارندگان ویزاهای دائم و بعضی ویزاهای موقت می‌شود. وابستگان ویزاهای واجد شرایط قادر به تحصیل هستند و مهاجران 15-17 سال نیز می‌توانند در بعضی شرایط شرکت کنند. خدمات مراقبت از کودک رایگان برای کلاس‌های رو در رو و ویژه افراد دارای بچه زیر سن مدرسه.

AMEP طیفی از گزینه‌های یادگیری منعطف دارد تا به شما در یادگیری زبان انگلیسی کمک کند از جمله کلاس‌های رو-در-رو (امن نسبت به COVID)، کلاس‌های آنلاین، طرح آموزش توسط داوطلبین و آموزش راه دور است. بسته به محل زندگی شما، کلاس‌های تمام وقت، نیمه وقت، عصرگاهی و آخر هفته ممکن است در دسترس باشد.

برای کسب اطلاعات درباره شروع یادگیری انگلیسی رایگان، با نزدیک ترین تامین کننده [AMEP provider](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers) (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers>) تماس گرفته یا به تارنمای [www.homeaffairs.gov.au/amep](http://www.homeaffairs.gov.au/amep) مراجعه کنید