



# Domande frequenti

## Italiano

---

Il servizio traduttori e interpreti (TIS National) ha prodotto una serie di Domande frequenti mirate a rispondere ad alcuni degli interrogativi più comuni per chi non parla l'inglese, nella loro lingua.

### Quali servizi fornisce TIS National?

TIS National fornisce servizi d'interpretariato a persone che non parlano inglese e ad enti e aziende che hanno bisogno di comunicare con i loro clienti che non parlano inglese. Questi servizi consentono a chi non parla l'inglese di accedere in modo indipendente a servizi e a informazioni in Australia.

TIS National impiega oltre 2500 interpreti a contratto in tutta Australia in più di 150 diverse lingue.

Le persone che non parlano inglese possono avere accesso in modo immediato a interpreti tramite TIS National chiamando il numero 131450. In alternativa, se contatti direttamente un'organizzazione essa potrà organizzare per te l'assistenza di un interprete.

### Chi posso contattare tramite TIS National?

Sono registrati presso TIS National oltre 60.000 organizzazioni, compreso il Ministero degli Affari interni. Alcuni dei nostri altri clienti sono:

- ministeri dei governi statali e federali
- comuni locali
- medici e operatori sanitari
- farmacisti
- aziende di pubblici servizi
- compagnie di telecomunicazione
- servizi d'emergenza
- servizi legali
- fornitori di servizi per i nuovi arrivati e per la comunità.

TIS National non può garantire che l'organizzazione che hai bisogno di contattare accetti da TIS National chiamate con l'assistenza di un interprete.

### Quando posso chiamare TIS National?

TIS National fornisce servizi d'interpretariato 24 ore su 24, ogni giorno dell'anno.

L'organizzazione che contatti può essere disponibile solo durante i suoi normali orari d'ufficio e tali orari variano da un'organizzazione all'altra. La maggior parte delle organizzazioni in Australia operano durante il normale orario d'ufficio, dalle 09:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì. Molte organizzazioni non sono disponibili durante le festività pubbliche.

# Che cosa posso aspettarmi quando chiamo l'131 450?

1. Chiama TIS National al 131 450. Ascolterai l'informativa sulla privacy di TIS National.
2. Ti sarà chiesto 'In quale lingua deve parlare l'interprete?' Di la tua lingua.
3. Ti sarà chiesto 'Sei un utente commerciale di TIS National?' Devi rispondere 'no'.
4. Sarai trasferito a un operatore telefonico di TIS National che parlerà inglese. Mentre aspetti, ascolterai nella tua lingua 'si prega di aspettare mentre contattiamo un operatore telefonico'.
5. L'operatore telefonico di TIS National confermerà ancora una volta la tua lingua.
6. L'operatore telefonico di TIS National ti metterà in attesa mentre chiama l'interprete e tu sentirai il seguente messaggio nella tua lingua 'Si prega di aspettare mentre contattiamo un interprete'.
  - Se un interprete nella tua lingua è disponibile, l'operatore telefonico di TIS National si collegherà con l'interprete e ti chiederà quale organizzazione desideri contattare.
    - Quando chiami TIS National, ti preghiamo di avere pronto il nome dell'organizzazione, il suo numero telefonico di contatto e il tuo numero del cliente o numero di conto presso l'organizzazione (se del caso).
    - L'interprete dirà all'operatore telefonico di TIS National chi desideri contattare, e l'operatore procederà con la chiamata e collegherà te e l'interprete con l'organizzazione richiesta.
  - Se non è disponibile alcun interprete nella tua lingua, l'operatore ti chiederà di richiamare più tardi. Se parli più di una lingua, potresti voler richiedere l'assistenza di un interprete per un'altra lingua.

## L'operatore telefonico di TIS National o l'interprete possono raccomandare l'organizzazione con la quale dovrei parlare?

No. Gli operatori di TIS National devono rimanere imparziali e non possono dare raccomandazioni su quale organizzazione dovrete contattare. Quando sarai collegato con l'interprete, quest'ultimo non farà conversazione informale con te, poiché ha l'obbligo di rimanere imparziale durante lo svolgimento di tutti i suoi incarichi d'interpretariato.

Quando chiami TIS National, ti preghiamo di avere pronto il nome dell'organizzazione, il suo numero telefonico di contatto e il tuo numero del cliente o numero di conto presso l'organizzazione (se del caso).

## Cosa devo fare se conosco l'interprete a cui sono stato collegato?

Se ti rendi conto di conoscere l'interprete, è tua la decisione se continuare o meno la sessione d'interpretariato. Se non vuoi continuare con lo stesso interprete, dillo all'operatore telefonico di TIS National o all'organizzazione e termina la chiamata.

## Posso richiedere che l'interprete sia un uomo o una donna?

Sì. Se preferisci un interprete di un sesso particolare, dillo al più presto all'operatore telefonico di TIS National o all'organizzazione che stai contattando. TIS National farà di tutto per trovarti un interprete del sesso richiesto.

## **Posso richiedere un interprete di una particolare religione o retroterra culturale?**

No. Gli operatori telefonici di TIS National assegnano i lavori agli interpreti in base alle loro credenziali (qualifiche) dell'[Ente nazionale d'accreditamento per i traduttori e interpreti \(NAATI\)](https://www.naati.com.au/) e alla disponibilità così che tu possa ricevere l'assistenza dell'interprete più qualificato disponibile. TIS National non può selezionare interpreti sulla base della loro religione o retroterra culturale.

## **Preferirei usare un interprete di persona. Ciò è possibile?**

Sì. TIS National fornisce servizi d'interpretariato in loco. Se hai bisogno di un interprete in loco, dovresti contattare l'organizzazione con cui hai bisogno di comunicare tramite TIS National usando un interprete telefonico e chiedergli di organizzare per te un interprete in loco.

## **Ho bisogno di contattare i servizi per le emergenze. Cosa devo fare?**

Per contattare i servizi per le emergenze come l'Ambulanza, la Polizia o i Vigili del fuoco dovresti sempre chiamare lo 000 direttamente. La linea telefonica 000 dei servizi per le emergenze chiamerà TIS National e ti collegherà con un interprete utilizzando una linea telefonica prioritaria in funzione 24 ore su 24, ogni giorno dell'anno.

## **I servizi di TIS National sono gratuiti per chi non parla l'inglese?**

Sì. La maggioranza dei servizi d'interpretariato di TIS National sono gratuiti per chi non parla l'inglese. Generalmente l'organizzazione che stai contattando accetterà di venire addebitata per il servizio. Alcune organizzazioni e alcuni operatori sanitari hanno diritto a servizi gratuiti d'interpretariato tramite TIS National.

Alcune organizzazioni potrebbero non accettare le chiamate di TIS National, tuttavia se contatti l'organizzazione direttamente, essa potrebbe essere in grado di richiamarti con un interprete telefonico.

Se hai bisogno di contattare un'organizzazione che non è cliente di TIS National e l'organizzazione non è disposta ad accettare l'addebito per il servizio, puoi scegliere di creare un conto personale e di pagare per il servizio tu stesso. Per fare ciò, dillo all'interprete e l'operatore telefonico di TIS National farà in modo di creare per te un conto. Per creare un conto personale avrai bisogno di una carta di credito.

## **Posso fare tradurre documenti tramite TIS National?**

No. TIS National non fornisce servizi commerciali di traduzione di documenti.

Il Dipartimento degli Affari Interni fornisce un servizio gratuito di traduzione per le persone che si stabiliscono permanentemente in Australia. I residenti permanenti e determinati titolari di visti temporanei o provvisori possono farsi tradurre in inglese fino a 10 documenti idonei, entro due anni dalla data di concessione del loro visto idoneo.

Maggiori informazioni sul servizio gratuito di traduzione sono disponibili sul [sito web degli Affari Interni](https://translating.homeaffairs.gov.au/en)

Puoi trovare informazioni su altre alternative per effettuare traduzioni contattando l'[Ente nazionale d'accreditamento per i traduttori e interpreti \(NAATI\)](https://www.naati.com.au/).

## Fornite risorse che mi aiuteranno ad avere accesso a un interprete telefonico?

Sì. TIS National fornisce varie risorse tradotte per aiutare chi non parla l'inglese ad avere accesso a un interprete. Consulta le risorse disponibili per chi non parla l'inglese nel [catalogo dei materiali promozionali](https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter) (<https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter>).

## TIS National ha a disposizione video che possono essere d'aiuto?

Sì. TIS National ha prodotto [video istruttivi](https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx) (<https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx>) per aiutare gli utenti a utilizzare i nostri servizi.

## Qual è il ruolo di un interprete di TIS National?

Il ruolo dell'interprete è di interpretare quanto detto nella tua lingua il più accuratamente possibile.

Gli interpreti non forniscono pareri e non dovrebbero fare domande che non siano quelle richieste dall'operatore telefonico di TIS National o dalla persona che sta comunicando con te.

Gli interpreti di TIS National sono tenuti a osservare un rigido codice etico. Il codice governa il loro comportamento professionale e copre vari obblighi tra cui:

- condotta professionale
- riservatezza
- competenza
- imparzialità
- accuratezza
- chiarezza sui confini del proprio ruolo
- mantenimento di relazioni professionali
- crescita professionale
- solidarietà professionale

Maggiori informazioni sul codice etico sono disponibili sul sito web dell'[Istituto australiano degli interpreti e traduttori \(AUSIT\)](https://ausit.org/code-of-ethics/) (<https://ausit.org/code-of-ethics/>)

## Come posso utilizzare un interprete nel modo più efficiente possibile?

Puoi usare un interprete di TIS National nel modo più efficiente possibile:

- preparando tutte le informazioni di cui hai bisogno prima di chiamare TIS National
- essendo paziente e aspettando che l'interprete finisca di tradurre prima di parlare di nuovo
- usando frasi corte
- evitando di utilizzare slang o frasi gergali che potrebbero essere difficili da tradurre
- comprendendo qual è il ruolo dell'interprete
- non chiedendo consigli all'interprete o non chiedendogli d'intervenire in tuo favore
- avvisando immediatamente l'interprete, l'organizzazione o TIS National se hai difficoltà a capire l'interprete.

## Come posso fornire il mio feedback a TIS National?

TIS National è il fornitore di servizi linguistici presso il Dipartimento degli Affari Interni. La [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>) è il punto centrale per la ricezione dei feedback di tutti i dipartimenti, compresi i servizi forniti da TIS National.

Noi di TIS National, apprezziamo il feedback dei nostri clienti, poiché ci aiuta a migliorare il nostro lavoro e migliora la qualità dei servizi di interpretariato che forniamo al governo, alle imprese e alle comunità, attraverso la fornitura di servizi linguistici affidabili, economici e sicuri.

I clienti di TIS National con una conoscenza della lingua inglese limitata o assente possono inviare feedback sui servizi TIS National online o per telefono. Per fornire un feedback online, accedere alla sezione [Compliments, complaints and suggestions](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>). Se hai bisogno di un interprete, chiama TIS National al 131 450 e comunica all'operatore che desideri fornire un feedback su TIS National. I nostri operatori documenteranno il tuo feedback e lo inoltreranno al team di competenza di TIS National che se ne occuperà

## Ho bisogno di usare un interprete per discutere di violenza familiare. Esistono risorse che mi possono sostenere?

Il governo australiano ha sviluppato un Pacchetto per la sicurezza familiare con informazioni sulle leggi australiane relative alla violenza domestica e familiare, alle aggressioni sessuali e al matrimonio forzato, e al diritto delle donne di essere sicure. Il pacchetto include due fogli informativi e uno storyboard, tradotti in 46 lingue. Il [Pacchetto per la sicurezza familiare](https://www.dss.gov.au/family-safety-pack) (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>) è disponibile sul sito web del ministero dei Servizi sociali.

A complemento del Pacchetto per la sicurezza familiare vi sono i fogli informativi [Interpretare in situazioni di violenza domestica](https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations) (<https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations>) e [Interpreti e sicurezza familiare](https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety) (<https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety>) mirati al rafforzamento della comprensione del ruolo e della responsabilità degli interpreti in situazioni di violenza domestica.

## Sono idoneo per i corsi di lingua inglese gratuiti?

Il programma Adult Migrant English (AMEP) offre [lezioni gratuite di lingua inglese](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program) (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program>) ai migranti idonei per aiutarli a stabilirsi e partecipare alla comunità australiana.

L'AMEP è disponibile per i migranti di età superiore ai 18 anni provenienti dai flussi di visti familiari, qualificati e umanitari, che includono i titolari di visti permanenti e alcuni visti temporanei. Possono partecipare anche coloro che dipendono da visti ammissibili e, in alcune circostanze, anche i migranti di età compresa tra 15 e 17 anni. L'assistenza all'infanzia gratuita è disponibile per le persone con bambini in età scolastica che frequentano le lezioni in presenza.

L'AMEP offre una gamma di opzioni di apprendimento flessibili per aiutarti a imparare l'inglese, comprese lezioni in presenza (in conformità con le regole di prevenzione COVID), lezioni online, un programma di tutor volontario e apprendimento a distanza. A seconda dal dove si vive, potrebbero essere disponibili lezioni a tempo pieno, part-time, serali e nei fine settimana.

Per scoprire come iniziare a imparare l'inglese gratuitamente, contatta l'[AMEP provider](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers) più vicino a te (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers>) oppure vai alla pagina [www.homeaffairs.gov.au/amep](http://www.homeaffairs.gov.au/amep)