



Domande frequenti per le persone che non parlano inglese

Quali servizi fornisce il Servizio traduttori e interpreti?

Il Servizio traduttori e interpreti (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.

Abbiamo sotto contratto oltre 2400 interpreti in tutta Australia in più di 160 diverse lingue e dialetti.

Le persone che non parlano inglese possono avere accesso in modo immediato ad interpreti tramite TIS National chiamando il numero 131 450.

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 22000 clienti, compreso il Ministero dell'Immigrazione e della Protezione delle frontiere. Alcuni dei nostri altri clienti sono:

- ministeri dei governi statali e federali
- Comuni
- medici e operatori sanitari
- farmacisti
- aziende di pubblici servizi
- compagnie di telecomunicazione
- servizi d'emergenza
- servizi legali
- fornitori di servizi di sostegno 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 gran parte delle organizzazioni in Australia operano durante orari d'ufficio standard che vanno dalle 9:00 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?

Quando chiami TIS National sarai accolto da un operatore di TIS National che parla inglese, il quale ti chiederà quale lingua dovrà parlare l'interprete di cui avrai bisogno.

Dopo che avrai richiesto la lingua, sarai posto in attesa mentre l'operatore cerca un interprete disponibile. Ti preghiamo di rimanere in linea anche se non ci sarà alcuno stacco musicale durante l'attesa.

Se un interprete nella tua lingua è disponibile, l'operatore 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).

I nostri operatori devono rimanere imparziali e non possono dare raccomandazioni su quale organizzazione dovresti 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.

L'interprete dirà all'operatore 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 assistenza in un'altra lingua.

Cosa devo fare se conosco l'interprete a cui TIS National mi ha collegato?

Se ti rendi conto di conoscere l'interprete, la decisione è tua se continuare o meno la sessione d'interpretariato.

Se non vuoi continuare con lo stesso interprete, dillo all'operatore 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 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 di TIS National assegnano i lavori agli interpreti in base al loro livello d'accreditamento e alla disponibilità e non possono selezionare interpreti sulla base della loro religione o retroterra culturale.

Preferirei usare un interprete di persona. E' ciò 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. Dovresti poi richiedere che organizzino per te la presenza di un interprete in loco.

Ho bisogno di contattare i servizi per le emergenze con un interprete. 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, sette giorni alla settimana.

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, allo scopo di darti accesso ai suoi servizi. Alcune organizzazioni e operatori sanitari hanno diritto a servizi gratuiti d'interpretariato tramite TIS National.

Alcune organizzazioni potrebbero non accettare le chiamate di TIS National. Tuttavia, se contatterai l'organizzazione direttamente, essa potrebbe essere in grado di richiamarti con l'assistenza di un interprete in linea.

Se hai bisogno di contattare un'organizzazione che non è cliente di TIS National e l'organizzazione non è disposta ad essere addebitata per il servizio, puoi scegliere di pagare per il servizio tu stesso. Per fare ciò, dillo all'interprete e i nostri operatori faranno in modo di aprirti un conto con TIS National. Per aprire un conto dovrai fornire a TIS National i dettagli della tua carta di credito.

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

Gli interpreti di TIS National sono tenuti ad osservare un rigido codice etico. Il codice governa il loro comportamento professionale. Questo codice etico 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 presso l'Istituto australiano degli interpreti e traduttori (Australian Institute of Interpreters and Translators) (AUSIT).

Come posso fornire il mio feedback a TIS National?

Se desideri fornire il tuo feedback su un servizio di TIS National, un interprete o un operatore puoi chiamare TIS National al numero 131 450.

Quando sarai collegato con un interprete, avverti l'operatore che desideri fornire il tuo feedback a TIS National. Il tuo feedback sarà registrato e riferito alla squadra pertinente di TIS National perché sia preso in considerazione.

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 linguaggio tecnico 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.

Posso fare tradurre documenti tramite TIS National?

No. TIS National non fornisce servizi commerciali di traduzione.

Il Ministero dei Servizi sociali fornisce un servizio gratuito di traduzione per i cittadini australiani aventi diritto e gli emigrati che si stabiliscono permanentemente in Australia. Per informarti su questo servizio, puoi contattare il tuo fornitore locale del Programma d'inglese per emigrati adulti (Adult Migrant English Program) (AMEP).

Puoi trovare informazioni su altre alternative per effettuare traduzioni contattando l'ente nazionale per l'accREDITamento dei traduttori e interpreti (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters) (NAATI).