



Συχνά τιθέμενες ερωτήσεις για μη αγγλόφωνα άτομα

Τι υπηρεσίες παρέχει η Υπηρεσία Μεταφραστών και Διερμηνέων;

Η Υπηρεσία Μεταφραστών και Διερμηνέων [Translating and Interpreting Service (TIS National)] παρέχει υπηρεσίες διερμηνείας σε άτομα που δεν μιλάνε αγγλικά και σε οργανισμούς και επιχειρήσεις που χρειάζεται να επικοινωνήσουν με μη αγγλόφωνους πελάτες. Αυτές οι υπηρεσίες δίνουν τη δυνατότητα στα μη αγγλόφωνα άτομα να έχουν ανεξάρτητη πρόσβαση σε υπηρεσίες και πληροφορίες στην Αυστραλία.

Απασχολούμε πάνω από 2400 διερμηνείς σε ολόκληρη την Αυστραλία σε περισσότερες από 160 διαφορετικές γλώσσες και διαλέκτους.

Τα μη αγγλόφωνα άτομα μπορούν να έχουν άμεση πρόσβαση σε διερμηνείς απ' το τηλέφωνο μέσω της υπηρεσίας TIS National τηλεφωνώντας στο 131 450.

Εναλλακτικά, αν επικοινωνήσετε απευθείας με κάποιον οργανισμό ενδέχεται να κανονίσει διερμηνέα εκ μέρους σας.

Με ποιες υπηρεσίες μπορώ να επικοινωνήσω μέσω της υπηρεσίας TIS National;

Πάνω από 22.000 υπηρεσίες πελάτες, συμπεριλαμβανομένου του Υπουργείου Μετανάστευσης και Προστασίας Συνόρων, είναι εγγεγραμμένες με το TIS National. Μερικοί απ' τους άλλους πελάτες μας είναι:

- πολιτειακά και ομοσπονδιακά υπουργεία
- τοπικοί δήμοι
- ιατροί και άλλοι επαγγελματίες υγείας
- φαρμακοποιοί
- εταιρείες κοινής ωφέλειας
- εταιρείες τηλεπικοινωνιών
- υπηρεσίες εκτάκτων αναγκών
- νομικές υπηρεσίες
- πάροχοι υπηρεσιών εγκατάστασης και κοινοτικών υπηρεσιών.

Το TIS National δεν μπορεί να εγγυηθεί ότι ο οργανισμός που χρειάζεται να επικοινωνήσετε αποδέχεται κλήσεις με τη βοήθεια διερμηνέα του TIS National.

Τι ώρες μπορώ να τηλεφωνήσω στο TIS National;

Το TIS National παρέχει υπηρεσίες διερμηνείας όλο το 24ωρο, κάθε μέρα του χρόνου.

Ο οργανισμός που θέλετε να επικοινωνήσετε μπορεί να είναι ανοιχτός μόνο κατά τις κανονικές εργάσιμες ώρες και οι εργάσιμες ώρες μπορεί να διαφέρουν μεταξύ των οργανισμών.

Οι περισσότεροι οργανισμοί στην Αυστραλία λειτουργούν κατά τις κανονικές εργάσιμες ώρες μεταξύ 9πμ – 5μμ, Δευτέρα με Παρασκευή. Πολλοί οργανισμοί δεν είναι ανοιχτοί κατά τις επίσημες αργίες.

Τι μπορώ να αναμένω όταν καλέσω το 131 450;

Όταν τηλεφωνήσετε στο TIS National θα σας απαντήσει ένας αγγλόφωνος τηλεφωνητής της υπηρεσίας TIS National ο οποίος θα σας ρωτήσει ποιας γλώσσας διερμηνέα χρειάζεστε.

Αφού ζητήσετε μια γλώσσα, θα μπειτε σε αναμονή ενώ ο τηλεφωνητής θα ψάξει για διαθέσιμο διερμηνέα. Παρακαλείστε να παραμείνετε στη γραμμή ακόμη κι αν δεν ακούτε μουσική αναμονής.

Εάν υπάρχει διαθέσιμος διερμηνέας στη γλώσσα σας, ο τηλεφωνητής θα σας συνδέσει με το διερμηνέα και θα σας ρωτήσει με ποιο οργανισμό θέλετε να επικοινωνήσετε. Παρακαλείστε να έχετε έτοιμα το όνομα του οργανισμού, τον αριθμό τηλεφώνου επικοινωνίας του και τον αριθμό πελάτη ή λογαριασμού σας με τον οργανισμό (εάν ισχύει) όταν καλείτε το TIS National.

Οι τηλεφωνητές μας πρέπει να παραμείνουν αμερόληπτοι και δεν μπορούν να σας προτείνουν με ποιον οργανισμό θα πρέπει να επικοινωνήσετε. Όταν συνδεθείτε με διερμηνέα, ο διερμηνέας δεν θα αρχίσει μια άτυπη συζήτηση μαζί σας επειδή πρέπει να παραμείνει αμερόληπτος σε όλες τις εργασίες διερμηνείας που του ανατίθενται.

Ο διερμηνέας θα πει στον τηλεφωνητή της υπηρεσίας TIS National με ποιον θέλετε να επικοινωνήσετε, και στη συνέχεια ο τηλεφωνητής θα καλέσει και θα συνδέσει εσάς και το διερμηνέα με τον οργανισμό που ζητήσατε.

Εάν δεν υπάρχει διαθέσιμος διερμηνέας στη γλώσσα σας ο τηλεφωνητής θα σας ζητήσει να ξανατηλεφωνήσετε σε λίγο. Εάν μιλάτε περισσότερες από μία γλώσσες, μπορείτε να ζητήσετε διερμηνέα σε άλλη γλώσσα.

Τι θα πρέπει να κάνω αν γνωρίζω το διερμηνέα με τον οποίο με συνέδεσε το TIS National;

Αν διαπιστώσετε ότι γνωρίζετε το διερμηνέα, είναι η απόφασή σας εάν θέλετε να συνεχίσετε τη συνεδρία διερμηνείας.

Εάν δεν θέλετε να συνεχίσετε με τον ίδιο διερμηνέα, ενημερώστε τον τηλεφωνητή του TIS National ή τον οργανισμό και διακόψτε την κλήση.

Μπορώ να ζητήσω γυναίκα ή άντρα διερμηνέα;

Ναι. Εάν προτιμάτε διερμηνέα ενός συγκεκριμένου φύλου, ενημερώστε το συντομότερο δυνατόν τον τηλεφωνητή του TIS National ή τον οργανισμό που θέλετε να επικοινωνήσετε. Το TIS National θα προσπαθήσει να σας παράσχει διερμηνέα του φύλου που θέλετε.

Μπορώ να ζητήσω διερμηνέα μιας συγκριμένης θρησκευτικής ή πολιτισμικής καταγωγής;

Όχι. Οι τηλεφωνητές του TIS National κατανέμουν δουλειές σε διερμηνείς με βάση το επίπεδο της διαπίστευσης και της διαθεσιμότητάς τους και δεν μπορούν να επιλέξουν διερμηνέα με βάση τη θρησκευτική ή τη πολιτιστική τους καταγωγή.

Θα προτιμούσα να χρησιμοποιήσω διερμηνέα επιτόπου. Μπορεί να γίνει αυτό;

Ναι. Το TIS National παρέχει επιτόπιες υπηρεσίες διερμηνείας.

Αν χρειάζεστε επιτόπου διερμηνέα, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με τον οργανισμό που θέλετε να μιλήσετε μέσω του TIS National χρησιμοποιώντας διερμηνέα απ' το τηλέφωνο. Μετά θα πρέπει να ζητήσετε απ' τον οργανισμό να κανονίσει επιτόπου διερμηνέα για εσάς.

Χρειάζομαι να επικοινωνήσω με υπηρεσίες έκτακτων αναγκών με διερμηνέα. Τι θα πρέπει να κάνω;

Για να επικοινωνήσετε εκτάκτως με τις υπηρεσίες Ασθενοφόρου, Αστυνομίας ή Πυροσβεστικής θα πρέπει να τηλεφωνάτε πάντοτε απευθείας στο 000.

Η γραμμή των υπηρεσιών εκτάκτων αναγκών 000 θα καλέσει το TIS National και θα σας συνδέσει με διερμηνέα χρησιμοποιώντας τη γραμμή προτεραιότητας που λειτουργεί όλο το 24ωρο, επτά ημέρες την εβδομάδα.

Είναι δωρεάν οι υπηρεσίες του TIS National στα μη αγγλόφωνα άτομα;

Ναι. Η πλειοψηφία των υπηρεσιών διερμηνείας του TIS National είναι δωρεάν για τα μη αγγλόφωνα άτομα.

Γενικά, ο οργανισμός που επικοινωνείτε θα καλύψει το κόστος για την υπηρεσία προκειμένου να σας παράσχει πρόσβαση στις υπηρεσίες του. Ορισμένοι οργανισμοί και γιατροί δεν δικαιούνται δωρεάν διερμηνέα μέσω του TIS National.

Ορισμένοι οργανισμοί ενδέχεται να μη δέχονται κλήσεις από το TIS National. Ωστόσο, εάν επικοινωνήσετε απευθείας με τον οργανισμό ενδέχεται να σας καλέσει πίσω με διερμηνέα απ' το τηλέφωνο.

Αν χρειαστεί να επικοινωνήσετε με κάποιον οργανισμό που δεν είναι πελάτης του TIS National και ο οργανισμός δεν είναι διατεθειμένος να καλύψει το κόστος για την υπηρεσία, αν θέλετε μπορείτε να πληρώσετε για την υπηρεσία μόνοι σας. Για να το κάνετε αυτό, ενημερώστε το διερμηνέα και οι τηλεφωνητές μας θα μεριμνήσουν για να ανοίξουν έναν λογαριασμό με το TIS National. Θα χρειαστεί να δώσετε τα στοιχεία της πιστωτικής σας κάρτας για να μπορέσει το TIS National να ανοίξει λογαριασμό.

Ποιος είναι ο ρόλος ενός διερμηνέα από το TIS National;

Ο ρόλος του διερμηνέα είναι να διερμηνεύει τον προφορικό λόγο στη γλώσσα σας όσο το δυνατόν με μεγαλύτερη ακρίβεια.

Οι διερμηνείς δεν παρέχουν συμβουλές. Οι διερμηνείς δεν θα πρέπει να κάνουν ερωτήσεις εκτός από ό,τι έχει ζητηθεί από τον τηλεφωνητή του TIS National ή από το άτομο με το οποίο μιλάτε εσείς.

Οι διερμηνείς της υπηρεσίας TIS National δεσμεύονται από έναν αυστηρό κώδικα δεοντολογίας. Ο κώδικας διέπει την επαγγελματική τους συμπεριφορά. Αυτός ο κώδικας δεοντολογίας καλύπτει διάφορες υποχρεώσεις που περιλαμβάνουν:

- επαγγελματική συμπεριφορά
- εχεμύθεια
- επαγγελματική ικανότητα
- αμεροληψία
- ακρίβεια
- σαφήνεια των περιορισμών του ρόλου του διερμηνέα
- διατήρηση επαγγελματικών σχέσεων
- επαγγελματική επιμόρφωση

- επαγγελματική αλληλεγγύη.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον κώδικα δεοντολογίας διατίθενται από το Αυστραλιανό Ινστιτούτο Διερμηνέων και Μεταφραστών (Australian Institute of Interpreters and Translators - AUSIT).

Πώς μπορώ να εκφράσω τις απόψεις μου για το TIS National;

Αν θέλετε να εκφράσετε τις απόψεις σας για μια υπηρεσία που παρέχει το TIS National, για κάποιο διερμηνέα ή τηλεφωνητή μπορείτε να τηλεφωνήσετε στο TIS National στον αριθμό 131 450.

Όταν συνδεθείτε με διερμηνέα, αναφέρετε στον τηλεφωνητή ότι θέλετε να εκφράσετε τις απόψεις σας στο TIS National. Οι απόψεις σας θα καταγραφούν και θα αποσταλούν στο αρμόδιο τμήμα του TIS National για εξέταση.

Πώς μπορώ να χρησιμοποιώ πιο αποτελεσματικά κάποιον διερμηνέα;

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε κάποιον διερμηνέα της υπηρεσίας TIS National με τον αποτελεσματικότερο τρόπο ως εξής:

- να έχετε έτοιμες όλες τις πληροφορίες που χρειάζεστε για τη συνεδρία πριν καλέσετε το TIS National
- να είστε υπομονετικοί και να περιμένετε για το διερμηνέα να τελειώσει τη διερμηνεία πριν αρχίσετε να μιλάτε ξανά
- να μιλάτε με σύντομες προτάσεις
- να αποφεύγετε να χρησιμοποιείτε γλωσσικά ιδιώματα (αργκό) ή ορολογία που είναι δύσκολο να μεταφραστεί
- να κατανοήσετε το ρόλο του διερμηνέα
- να μη ζητάτε συμβουλές από το διερμηνέα ή να συνηγορήσει για εσάς
- να ενημερώσετε αμέσως το διερμηνέα, τον οργανισμό ή το TIS National αν δυσκολεύεστε να καταλάβετε το διερμηνέα.

Μπορώ να μεταφράσω έγγραφα μέσω του TIS National;

Όχι. Το TIS National δεν παρέχει εμπορικές μεταφραστικές υπηρεσίες.

Το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ιθαγένειας παρέχει δωρεάν μεταφραστική υπηρεσία εγγράφων για δικαιούχους Αυστραλούς πολίτες και μετανάστες που εγκαθίστανται μόνιμα στην Αυστραλία. Για πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία αυτή, επικοινωνήστε με τον πάροχο του Προγράμματος Αγγλικής Γλώσσας για Ενήλικες (Adult Migrant English Program - AMEP) της περιοχής σας.

Μπορείτε να βρείτε πληροφορίες σχετικά με άλλες επιλογές μετάφρασης επικοινωνώντας με την Εθνική Αρχή Πιστοποίησης Μεταφραστών και Διερμηνέων (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters – NAATI).