



# سوالاتی که دایم پورسان موشه

زیبو

کمپنی ترجمانی نوشتاری و گفتاری (تیس نیشنل) یک دسته از سوالاتی معمولی که دایم پورسان موشه جورکیده د زیبون خودون شیم بلدی کسایکه انگلسی توره نموگیه.

## تیس نیشنل چی خدمات دیره؟

تیس نیشنل خدمات ترجمانی دیره بلدی کسایکه انگلسی توره نموگیه و بلدی ارگانها و بیزنیس ها که میخوایه قنچغه مشتری که انگلسی توره نموگیه د تماس شونه. ای خدمات بلدی کسایکه انگلسی توره نموگیه تا بیته مستقل دسترسی د خدمات و معلومات د استرالیا دیشته باشه.

تیس نیشنل 2500 عدترتر ترجمان از سرتاسر استرالیا دیره که عدترتر از 150 زیبو توره موگین.

کسایکه انگلسی توره نموگین میتنن دسترسی دترجمان چابوک از طریق تیلفون دیشته باشه میتنه که زنگ بزنه د شماره 131 450. د غیرازو، اگر شمو بلدی یک موسسه مستقیم زنگ بزیند اونا شاید بیته که ترجمان از طرف از شمو بیگره.

## کیها ره مه میتنوم از طریق تیس نیشنل زنگ بز نوم؟

از 60,000 عدترتر موسسه قنچغه تیس نیشنل ثبت نام کیده که وزارت مهاجرت هم شامل شی موشه. بعضی از مشتریای دیگه تیس نیشنل شامل:

- دولت ایالتی و فیدرال
- شهرداری محلی
- جاهای صحتی و کسایکه د بخش صحت کارمونه
- دواخانه
- کمپنی های گاز و برق
- کمپنی تیلفون
- خدمات عاجل
- خدمات حقوقی
- خدمات جابجا شیدو و خدمات اجتماعی.

تیس نیشنل نمیتنه که ضمانت کنه موسسه که شمو قنچغه شی د تماس موشین زنگ قد ترجمان کمکی ره قبول کنه.

## چی وقت مه بلدی تیس نیشنل زنگ بیزنوم؟

تیس نیشنل خدمات 24 سات د روز و هر روز د هفته بلدی تمام سال دیره.

موسسه که شمو قنچغه شی د تماس موشین شاید تانا د ساتای کاری خو د دسترس باشه، و ساتای کاری بلدی هر موسسه فرق مونه. اکثریت موسسه ها د استرالیا ساتای کاری شی بین 9 صبح تا 5 بیگاه، از روز دوشنبه تا جمعه استه. اکثریت موسسه ها د وقتهای تعطیلی عمومی د دسترس نیه.

## چی توقع دیشته شوم وقتی که مه بلدی تیس نیشنل زنگ میزنوم؟

1. بلدی تیس نیشنل د شماره 131 450 زنگ بزیند. شمو بیانه رمزداری تیس نیشنل ره میشنود.
  2. از شمو پورسان مونه که "ترجمان د کدم زیبو توره بوگیه"؟ زیبو خو بوگین.
  3. از شمو پورسان مونه "آیا شمو یک بیزنیس مشتری تیس نیشنل استین"؟ شمو باید "نه" بوگین.
  4. شمو قنجهه یک آپریتر انگلسی زیبون تیس نیشنل روخ موشین. وقتی که منتظر استین، شمو د زیبون از خود خو میشنوین "لطفا صبر کنید تا مو شموره قنجهه یک آپریتر تلفونی روخ کنی".
  5. آپریتر تلفونی تیس نیشنل یکبار دیگه زیبون شیم ره تایید مونه.
  6. آپریتر تلفونی تیس نیشنل شموره منتظر میشنه تا بلدی ترجمان زنگ بیزنه و شمو اینی پیام ره د زیبون از خود خو میشنوین "لطفا منتظر باشین تا مو بلدی ترجمان زنگ بیزنی".
- اگر ترجمان د زیبون از شمو د دسترس بود، آپریتر تلفونی تیس نیشنل شمورا قنجهه ترجمان روخ مونه و از شمو پورسان مونه که بلدی کدام موسسه زنگ میزنین.
    - لطفا نام، شماره تلفون و شماره مشتری خو یا شماره اکاونت قنجهه موسسه (اگر دیرین) قنجهه شیم باشه وقتی بلدی تیس نیشنل زنگ میزنین.
    - ترجمان بلدی آپریتر تلفونی تیس نیشنل موگیه که بلدی از کی زنگ بزنه و آپریتر زنگ میزنه، شمو و ترجمان ره قنجهه موسسه روخ مونه.
  - اگر ترجمان د زیبون از شمو د دسترس نباشه، آپریتر بلدی شیم موگیه که پسان زنگ بزیند. اگر شمو بیشتر از یک زیبو توره موگین، شمو میتنین که ترجمان د کدم زیبون دیگه درخواست کنین.

## آیا آپریتر تلفونی تیس نیشنل یا ترجمان پیشنهاد میتنه بلدی از مه که دکدم موسسه زنگ بیزنوم؟

نه. آپریتر تلفونی تیس نیشنل باید بیطرف باشه و نمیتنه که بلدی از شمو پیشنهاد کنه که بلدی کدم موسسه زنگ بزنین. وقتی که شمو قنجهه ترجمان روخ شودین، ترجمان نمیتنه که دیگه توره قنجهه از شمو بوگیه بغیر از ترجمانی بخاطر که اونا باید د دوران ترجمانی بیطرف بومنه. لطفا نام، شماره تلفون و شماره مشتری خو یا شماره اکاونت قنجهه موسسه (اگر دیرین) قنجهه شیم باشه وقتی بلدی تیس نیشنل زنگ میزنین.

## مه چیز کار باید کنوم اگر ترجمان که قنجهه شی روخ شدوم ره میشناسوم؟

اگر شمو متوجه شونین که شمو ترجمان ره میشناسین، ای فیصله از شمو استه اگر میخوایین ترجمانی ره ادامه بیدین. اگر شمو نمیخوایین که قنجهه امزو ترجمان ادامه بیدین، بلدی آپریتر تلفونی تیس نیشنل یا موسسه بوگین که تلفون را قطع کنه.

## آیا مه تقاضا میتنوم که یک ترجمان زن یا مرد باشه؟

اری. اگر شمو ترجمان زن یا مرد میخوایین، بلدی آپریتر تلفونی تیس نیشنل یا موسسه که شمو قنجهه شی د تماس موشین هر قدر زود امکان شی باشه بوگین. تیس نیشنل کوشش مونه که بلدی شیم ترجمان دلخوای شیم ره روخ کنه.

## آیا مه میتنوم که ترجمان از کدم مذهب یا فرهنگ خاص درخواست بیدیم؟

نه. آپریتر تلفونی تیس نیشنل کار ره بلدی ترجمان مطابق شناسنامه ناتا [\(https://www.naati.com.au/\)](https://www.naati.com.au/) (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI)) سویه شناسنامه (اسناد) وکی د دسترس استه یا نه میدیه تا مطمین شونه بلدی از شمو ترجمان بیدیه که بالاترین سویه ره دیره. تیس نیشنل نمیتنه که بلدی شیم ترجمان مطابق فرهنگ یا مذهب بیدیه.

## مه میخوایوم که ترجمان رو د رو بیگروم. آیا ای امکان دیره؟

اری. تیس نیشنل بلدی شیم میتنه خدمات ترجمانی رو د روی بیدیه. اگر شمو یک ترجمان رو د روی نیاز دیرین، شمو باید قنجهه موسسه د تماس شونین شمو باید قنجهه تیس نیشنل از طریق ترجمانی تلفونی د تماس شونید تا که ترجمان رو د روی بیگرین.

## مه نیاز دیروم که قنجهه خدمات عاجل د تماس شونوم. مه چیز کار کنوم؟

همیشه مستقیم زنگ بزیند د شماره 000 بلدی امبولانس، پولس و خدمات آتش خاموشی (اطفاییه). خدمات عاجل 000 بلدی تیس نیشنل زنگ میزنن و شمو ره قنجهه ترجمان روخ کنن با استفاده از خط عاجل که 24 سات د هرروز د تمام سال استه.

## آیا خدمات تیس نیشنل بلدی مردم که د زیو انگلسی توره نموگیه مفت استه؟

اری. اکثریت خدمات ترجمانی تیس نیشنل بلدی کسایکه که انگلسی توره نموگیه مفت استه. معمولا موسسه که شمو قنجهه شی د تماس موشین خرج شی قبول مونه. بعضی از موسسه ها و جاهای صحی مستحق ترجمانی مفت از طرف تیس نیشنل استن.

بعضی از موسسه ها شاید تلفون از طرف تیس نیشنل قبول نکنه، ولی اگر شمو بلدی موسسه مستقیم زنگ بزنین اونا شاید بلدی شیم قنجهه ترجمان پس زنگ بزنه.

اگر شمو بلدی کدم موسسه زنگ میزنید که اونا مشتری تیس نیشنل نیه و یک موسسه که خرج خدمات را قبول ننه، شمو میتنین که یک اکاونت شخصی جورکنین و مصرف خدمات را خودشیم ببینین. بلدی ازیکه ای کار را انجام ببینین، قنجهه ترجمان و آپیرتر تلفونی تیس نیشنل بوگین که اونا شمورا کمک کنه تا یک اکاونت جور کنین. شمو بلدی ازیکه اکاونت شخصی جورکنین نیاز د کریدیت کارد دیرین.

## آیا مه میتوم که اسناد از طریق تیس نیشنل ترجمه کنم؟

نه. تیس نیشنل خدمات ترجمانی اسناد ندیره.

وزارت مهاجرت خدمات ترجمانی مفت بلدی کسایکه د استرالیا جا بجای موشه دیره. کسایکه باشنده دایمی استن و بعضی ویزای موقتی یا بعضی ویزای موقتی مستحق استن که تا ده اسناد ره مفت د بین دو سال اول که ویزه بلدی شی دیده د انگلسی ترجمه کنن.

معلومات غدرتر د باره خدمات ترجمانی مفت د صغه انترنتی وزارت مهاجرت <https://translating.homeaffairs.gov.au/en> د سترس استه

شمو میتنین معلومات د باره دیگه خدمات ترجمانی ره از طریق تماس قنجهه ناتی (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) (<https://www.naati.com.au/>) پیدا کنین .

## آیا شمو معلومات بلدی از مه میدین که مه ره کمک کنه که دسترسی د ترجمان تلفونی دیشته باشوم؟

اری. تیس نیشنل چندین معلومات ترجمه شده ره بلدی کسایکه انگلسی توره نموگیه دیره که اونا ره کمک کنه که دسترسی د ترجمان دیشته باشه. د اینجی معلومات ترجمه شده بلدی کسایکه انگلسی توره نموگیه را توخ کنین کتلاک مواد تبلیغاتی (<https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter>).

## آیا تیس نیشنل ویدیو کمک گار دیره؟

اری. تیس نیشنل ویدیو بلدی رهنمایی جور کیده (<https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx>) که کمک کنه مشتری ره که از خدمات از مو استفاده کنه.

## وظیفه ترجمان تیس نیشنل چیز استه؟

وظیفه ترجمان ای استه که توره گفته شده ره د زیوون از شمو هر قدر که درست امکان شی استه ترجمه کنه.

ترجمان مشوره نمیدیه و نباید غدرتر از چیزیکه آپیرتر تلفونی تیس نیشنل تقاضا کیده یا نفر که قنجهه شی توره موگی پورسان کنه.

ترجمان تیس نیشنل قانون سخت اخلاق ترجمانی ره باید مراعات کنه. ای اخلاق شامل برخورد مسلکی ترجمان و بعضی وظایف دیگه موشه:

- برخورد مسلکی
- رمزداری
- اعتماد
- بیطرفی
- درست بودو
- صاف بودو مرز وظیفه
- یک برخورد مسلکی دیشته
- رشد مسلکی
- همبستگل مسلکی.

معلومات غدرتر د باره اخلاق ترجمانی را میتنین دویسایت Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT) (<https://ausit.org/code-of-ethics/>) دسترسی دیشته باشین.

## چطور مه یک ترجمان را خوب موثر استفاده کنیم؟

شمو میتنین ترجمان تیس نیشنل را خوب موثر قسمی استفاده کنین که:

- تمام معلومات را جمع کنین پیش ازیکه بلدی تیس نیشنل زنگ بزنین
- حوصله دیشته باشین و صبر کنین تا ترجمان خلاص شونه پیش ازیکه شمو دوباره توره بوگین
- جمله کوتا استفاده کنین
- کلمات عامیانه و اصطلاحات که سخت باشه ره استفاده نکنین
- وظیفه ترجمان ره بوفامید
- از ترجمان نخوایین که شموره مشوره ببیده یا طرفداری از شمو کنه
- بلدی ترجمان، موسسه یا تیس نیشنل خوب زود بوگین اگر شمو مشکل دیرین که توره ترجمان را بوفامین.

## چطور میتوم نظر خو بلدی تیس نیشنل ببیدیم؟

تیس نیشنل خدمات زوبانی از طرف وزارت مهاجرت میدیه. [بخش نظردیدو گلوبل \(GFU\)](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>)  
یک بخش مرکزی استه که نظر د باره تمام بخشهای وزارت میگره، شامل خدمات تیس نیشنل هم موشه.

تیس نیشنل بلدی نظر مشتری خو ارزش میدیه، بخاطریکه ای موره کمک مونه که کار خو و خدمات ترجمانی که مو بلدی دولت، بیزنیس و اجتماع میدی، بهتر کنی از طریق خدمات زوبانی معتبر و کم مصرف.

مشتری تیس نیشنل که خیلی کم زیبو بلده یا هیچ بلد نیه میتنه که نظر خو د باره خدمات تیس نیشنل از طریق آنلاین یا تلفونی بوگیه. بلدی ازیکه نظر خو آنلاین ببیدی، لطفا بورید د بخش شکایت وزارت، شکایت و نظر (<https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions>)

اگر شمو نیاز د ترجمان دیرین، لطفا بلدی تیس نیشنل د شماره 141 450 زنگ بزیند و بلدی آپیرتر بوگین که شمو میخواین نظر د باره تیس نیشنل ببیدین. آپیرتر از مو نظر از شموره میگره و بلدی تیم مشخص د تیس نیشنل ریی مونه که جواب ببیده.

## مه باید یک ترجمان استفاده کنیم که د باره خشونت فامیلی توره بوگیم. آیا کدام معلومات استه که مره کمک کنه؟

دولت استرالیا یک پاکت امنیتی فامیل جور کیده که معلومات د باره قانون خشونت خانگی د استرالیا و خشونت خانواده گی، اذیت جنسی و توی اجباری، و حقوق زن که محفوظ بومنه دیره. ای پاکت شامل یک ورق حقیقت و یک ورق داستان، که د 46 زیبو ترجمه شده دیره. پاکت امنیتی فامیلی (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>) د ویسایت وزارت خدمات اجتماعی د دسترس استه.

مکمل پاکت امنیتی فامیلی شامل ترجمانی د وضعیت خشونت خانواده گی (<https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations>) و ترجمان و امنیت فامیلی (<https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreters-and-family-safety>) ورق حقیقت که هدف شی بلدی آگاهی دیدو د باره وظیفه و مسولیت ترجمان د وضعیت خشونت خانواده گی استه.

## آیا مه حق دیروم که انگلسی را مفت بخوانوم؟

The Adult Migrant English Program (AMEP) کلاسهای مفت انگلسی مهیا مونه

اوناره کمک کنه قنجهه جا بجاشونه و سهم بیگره د اجتماع استرالیا. <https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program> بلدی مهاجرای که مستحق استن تا

AMEP بلدی مهاجرای که سن شی از 18 بال استه و ویزای فامیلی، مهارت و بشردوستانه دیرن، ای شامل کسایکه ویزای دایمی دیرن و همچنان بعضی کسایکه ویزای موقتی دیرن هم موشه. بستگی د مستحق بودن ویزا دیره و مهاجرای بین سن 15 تا 17 میتنن که درس بخوانه و همچنان سهم بیگره د بعضی اوقات. کودکستان مفت بلدی کسایکه رودرو درس میخوانه و زوستون زیر سن مکتبی دیرن د دسترس استه.

AMEP انتخاب های مختلف دیره بلدی از شمو که بیتنن انگلسی بخوانین، که شامل کلاسهای رودرو (محفوظ از کوید)، کلاسهای آنلاین، کلاسهای که مفت درس میدیه و همچنان کلاسهای دور موشه. کلاسهای همیشه وقت، نیمه وقت، شام و د روز های آخر هفته هم شاید باشه بستگی د ای دیره که شمو کجا زنده گی مونین.

بلدی ازیکه پیدا کنین که چطور انگلسی مفت بخوانین، بلدی نزدیکترین **AMEP خو زنگ بزنید** <https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers> or go to [www.homeaffairs.gov.au/amep](http://www.homeaffairs.gov.au/amep)