



Australian Government  
Department of Home Affairs



# Sıkça Sorulan Sorular

## Türkçe

Translating and Interpreting Service (TIS National), İngilizce konuşmayanlar için bazı sıkça sorulan soruları kendi dillerinde cevaplamak amacıyla hazırlanmış bir Sıkça Sorulan Sorular dizisi yayınlamıştır.

## TIS National ne gibi hizmetler sağlar?

TIS National, İngilizce konuşamayanlara ve müşterileriyle İngilizce iletişim kurması gereken devlet daireleri ve işletmelere tercümanlık hizmetleri sağlar. Bu hizmetler, İngilizce konuşamayanlara Avustralya içindeki hizmetlere ve bilgilere bağımsız olarak erişmeleri için olanak sağlar.

TIS National'ın, Avustralya genelinde 150'den fazla dilde hizmet veren 2500'ü aşkın sözleşmeli tercümanı vardır.

İngilizce konuşamayanlar, 131 450 numaralı telefonu arayarak TIS National aracılığıyla telefon tercümanlarına acil olarak erişebilirler. Bunun yerine, bir kuruluş ile doğrudan iletişime geçerseniz, sizin adınıza bir tercüman ayarlayabilirler.

## TIS National aracılığıyla kiminle iletişime geçebilirim?

Department of Home Affairs (İçişleri Bakanlığı) dahil 60,000'den fazla kurum TIS National'a kayıtlıdır. TIS National'ın diğer müşterilerinden bazıları şunlardır:

- eyalet ve federal hükümet daireleri
- yerel belediyeler
- tıp ve sağlık çalışanları
- eczacılar
- kamu hizmeti kuruluşları (elektrik, gaz vs.)
- haberleşme şirketleri
- acil hizmetler
- yasal hizmetler
- yerleşim ve toplum hizmetleri sağlayıcıları.

TIS National, iletişime geçmeniz gereken kuruluşun TIS National'dan tercüman yardımı içeren aramaları kabul edeceği garantisini veremez.

## TIS National'ı ne zaman arayabilirim?

TIS National, günün 24 saati ve yılın her günü tercümanlık hizmetleri sağlar.

İletişime geçtiğiniz kuruluş yalnızca kendi çalışma saatleri içinde görüşmeye açık olabilir ve çalışma saatleri kuruluşlar arasında değişebilir. Avustralya'daki kuruluşların çoğu, Pazartesiden Cumaya, sabah 9 akşam 5 arasındaki standart iş saatleri içinde çalışır. Birçok kuruluş resmi tatil günlerinde açık değildir.

## 131 450'yi aradığımda ne beklemeliyim?

1. TIS National'ı 131 450'den arayın. TIS National gizlilik beyanını duyacaksınız.
2. Size 'Tercüman hangi dili konuşmalı?' diye sorulacaktır. Dilinizi söyleyin.
3. Size 'TIS National'ın ticari müşterisi misiniz? diye sorulacaktır. 'Hayır' demelisiniz.
4. İngilizce konuşan bir TIS National telefon operatörüne bağlanacaksınız. Beklerken, kendi dilinizde şunu duyacaksınız 'telefon operatörüne bağlanana kadar lütfen bekleyin'.
5. TIS National telefon operatörü dilinizi bir kez daha doğrulayacaktır.
6. TIS National telefon operatörü tercümanı aramak için sizi beklemeye alacak ve kendi dilinizde şu mesajı duyacaksınız 'Tercümana bağlanana kadar lütfen bekleyin'.
  - Sizin dilinizde bir tercüman mevcut ise, TIS National telefon operatörü sizi tercümana bağlayacak ve hangi kurumla iletişime geçmek istediğinizi soracaktır.
    - TIS National'ı aradığınızda lütfen kuruluşun adını, telefon numarasını ve (varsa) sizin o kuruluştaki müşteri veya hesap numaranızı hazır bulundurun.
    - Tercüman, TIS National telefon operatörüne kiminle iletişime geçmeniz gerektiğini söyleyecek ve operatör, istenen kuruluşu aramak ve sizinle birlikte tercümanı bağlamak üzere harekete geçecektir.
  - Sizin dilinizde bir tercüman mevcut değilse, operatör sizden yakında yeniden aramanızı isteyecektir. Birden fazla dil konuşuyorsanız, diğer dilde bir tercüman da isteyebilirsiniz.

## TIS National telefon operatörü ya da tercüman hangi kurumla konuşmam gerektiğini tavsiye edebilir mi?

Hayır. TIS National telefon operatörleri tarafsız kalmalıdır ve hangi kurumu aramanız gerektiğini tavsiye edemez. Bir tercümana bağlandığınızda, tercüman tüm tercüme görevlerinde tarafsız kalması gerektiği için sizinle bilgilendirme konuşması yapmaz.

TIS National'ı aradığınızda lütfen kuruluşun adını, telefon numarasını ve (varsa) sizin o kuruluştaki müşteri veya hesap numaranızı hazır bulundurun.

## Bağlandığım tercümanı tanıyorsam ne yapmalıyım?

Tercümanı tanıdığınızın farkına varırsanız, tercüme oturumunu devam ettirip ettirmemek sizin kararınızdır. Aynı tercümanla devam etmek istemezseniz, TIS National telefon operatörüne ve kuruluşa söyleyip konuşmayı kesin.

## Bir erkek ya da kadın tercüman isteyebilir miyim?

Evet. Belirli cinsiyette bir tercümanı tercih ediyorsanız, TIS National telefon operatörüne veya aradığınız kuruluşa mümkün olan en kısa zamanda söyleyin. TIS National size istediğiniz cinsiyette bir tercüman sağlamaya çalışacaktır.

## Belirli bir dinden ya da kültürel kökenden bir tercüman isteyebilir miyim?

Hayır. TIS National telefon operatörleri, mevcut olan en yeterli tercümana bağlanmanızı sağlamak için tercümanlara işleri National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) (<https://www.naati.com.au/>) yeterlilik (nitelik) seviyelerine ve mevcudiyetlerine göre tahsis eder. TIS National bir tercümanı kültürel geçmiş ya da din temeline göre tahsis edemez.

## Bir tercümanı yüz yüze kullanmayı tercih ederim. Bu mümkün mü?

Evet. TIS National yüz yüze tercüme hizmeti sağlar. Yüz yüze bir tercümana ihtiyacınız varsa, iletişimde bulunmanız gereken kuruluşla, bir telefon tercümanı kullanarak TIS National aracılığıyla iletişime geçin ve sizin için bir yüz yüze tercüman ayarlamalarını isteyin.

## Acil servislerle iletişime geçmem gerekiyor. Ne yapmalıyım?

Acil Cankurtaran, Polis veya İtfaiye servisleri ile iletişime geçmeniz gerekiyorsa daima 000'ı doğrudan arayın. 000 acil servisler hattı TIS National'ı arayacak ve yılın her günü, günde 24 saat çalışan acil hattını kullanarak sizi bir tercümana bağlayacaktır.

## TIS National hizmetleri İngilizce konuşmayanlar için ücretsiz midir?

Evet. TIS National tercümanlık hizmetlerinin çoğu, İngilizce konuşmayanlar için ücretsizdir. İletişime geçtiğiniz kuruluş bu hizmetin ücretini ödemeyi genellikle kabul edecektir. Bazı kuruluşlar ve doktorlar TIS National aracılığıyla ücretsiz tercümanlık hakkına sahiptir.

Bazı kuruluşlar TIS National'dan aramaları kabul etmeyebilir, ancak, kuruluşu doğrudan ararsanız, sizi bir Telefon tercümanı ile geri arayabilirler.

TIS National müşterisi olmayan bir kuruluşu aramak istiyorsanız ve kuruluş bu hizmet için ödeme yapmayı kabul etmek istemiyorsa, kişisel bir hesap açmayı ve hizmet için ödemeyi kendinizin yapmasını tercih edebilirsiniz. Bunu yapmak için tercümana söyleyin ve TIS National telefon operatörü hesap açmanıza yardımcı olacaktır. Kişisel hesap açmak için bir kredi kartına ihtiyacınız olacaktır.

## TIS National aracılığıyla belge çevirtebilir miyim?

Hayır. TIS National ticari belge çevirisi hizmeti vermemektedir.

Department of Home Affairs, Avustralya'ya sürekli olarak yerleşmekte olanlar için ücretsiz belge çevirisi hizmeti sağlamaktadır. Sürekli oturma izni olanlar ve bazı geçici ya da koşullu vize sahibi olanlar, geçerli vize verilmiş tarihinden itibaren iki yıl içerisinde en fazla 10 belgeyi uygun olmaları kaydıyla İngilizce'ye çevirtebilirler.

Ücretsiz çeviri hizmetleri hakkında daha fazla bilgi [Home Affairs internet sitesinde](https://translating.homeaffairs.gov.au/en) bulunmaktadır (<https://translating.homeaffairs.gov.au/en>).

National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) (<https://www.naati.com.au/>) ile iletişime geçerek diğer yazılı çeviri seçenekleri hakkında bilgi alabilirsiniz.

## Telefon tercümanına erişmeme yardımcı olacak kaynaklar sağlıyor musunuz?

Evet. TIS National, İngilizce konuşmayanların tercümana erişmelerine yardımcı olmak için çevirisi yapılmış çeşitli kaynaklar sağlamaktadır. İngilizce konuşmayanlar için bulunan kaynakları [promotional materials catalogue](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>) görebilirsiniz.

# TIS National'ın yardımcı videoları var mı?

Evet. TIS National, müşterilerimize hizmetlerimizi kullanmada yardımcı olmak için [instructional videos \(eğitici videolar\)](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>) yapmıştır.

## TIS National tercümanının rolü nedir?

Tercümanın rolü, sizin dilinizdeki konuşmaları mümkün olduğu kadar doğru bir şekilde tercüme etmektir.

Tercümanlar tavsiyelerde bulunmaz ve TIS National telefon operatörü ya da iletişim kurduğunuz kişinin istediğinden başka sorular sormamalıdır.

TIS National tercümanları sıkı iş ahlâkı kurallarına bağlıdır. Bu kurallar onların profesyonel davranışlarını yönlendirir ve şunları içeren çeşitli yükümlülükleri kapsar:

- profesyonel davranış
- gizlilik
- yeterlilik
- tarafsızlık
- doğruluk
- görev sınırlarında belirginlik
- profesyonel ilişkilerin korunması
- profesyonel gelişim
- profesyonel dayanışma.

İş ahlâkı kuralları hakkında daha fazla bilgi [Australian Institute of Interpreters and Translators \(AUSIT\) internet sitesinden](https://ausit.org/code-of-ethics/) (<https://ausit.org/code-of-ethics/>) alınabilir.

## Bir tercümanı en verimli şekilde nasıl kullanmalıyım?

Bir TIS National tercümanını en verimli şekilde şöyle kullanabilirsiniz:

- ihtiyacınız olacak tüm bilgileri TIS National'ı aramadan önce hazırlayarak
- sabırlı olarak ve tekrar konuşmadan önce tercümanın konuşmasını bitirmesini bekleyerek
- kısa cümleler kullanarak
- çevrilmesi güç olabilecek argo veya anlaşılmaz sözcükler kullanmaktan kaçınarak
- tercümanın rolünü anlayarak
- tercümandan tavsiye ya da sizin adınıza konuşmasını istemeyerek
- tercümanı anlamakta güçlük çekiyorsanız derhal tercümana, kuruluşa ya da TIS National'a bildirerek.

## TIS National'a nasıl geri bildirimde bulunabilirim?

TIS National, İçişleri Bakanlığı'nın dil hizmeti sağlayıcısıdır. [Küresel Geri Bildirim Birimi \(GFU\)](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>) TIS National tarafından sağlanan hizmetler de dahil olmak üzere tüm bakanlık geribildirimlerini almak için merkezi bir noktadır.

TIS National'da, çalışmalarımızı geliştirmemize yardımcı olduğu ve hükümete, iş çevreleri ve topluluklara sunduğumuz tercümanlık hizmetlerinin kalitesini, yeterli, uygun maliyetli ve güvenli dil hizmetleri sağlayarak artırdığı için müşterilerimizden gelen geri bildirimlere değer veriyoruz.

Sınırlı veya hiç İngilizce dil bilgisi olmayan TIS National müşterileri, TIS National hizmetleri hakkında çevrimiçi veya telefonla geri bildirimde bulunabilir. Çevrimiçi olarak geri bildirimde bulunmak için lütfen Bakanlığın [Övgüler, şikayetler ve öneriler](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>) internet sitesine erişin. Bir tercümana ihtiyacınız varsa, lütfen 131 450 numaralı telefonda TIS National'ı arayın ve operatöre TIS National hakkında geri bildirimde bulunmak istediğinizi söyleyin. Operatörlerimiz geri bildiriminizi belgeleyecek ve eylem için TIS National'daki ilgili ekibe yönlendirecektir.

# Aile içi şiddeti görüşmek için tercüman kullanmam gerekiyor. Beni destekleyebilecek kaynaklar var mı?

Avustralya Hükümeti, ev ve aile içi şiddet, cinsel saldırı ve zorla evlendirme ve bir kadının güvende olma hakkıyla ilgili Avustralya kanunları hakkında bilgiler içeren bir Family Safety Pack (Aile Güvenlik Paketi) geliştirmiştir. Bu paket, 46 dile çevrilmiş dört adet bilgi formu ve bir resimli hikaye içerir. [Family Safety Pack](https://www.dss.gov.au/family-safety-pack) (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>) Department of Social Services internet sitesinde bulunmaktadır.

Family Safety Pack ile birlikte [Interpreting in domestic violence situations](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>) ve [Interpreters and family safety](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>) bilgi formları, tercümanların ev içi şiddet durumlarındaki rolleri ve sorumluluklarıyla ilgili bilinçlendirmeyi hedeflemektedir.

## Ücretsiz İngilizce eğitimi almaya uygun muyum?

Yetişkin Göçmen İngilizce Programı (AMEP), Avustralya topluluğuna yerleşmelerine ve katılmalarına yardımcı olmak için uygun göçmenlere [ücretsiz İngilizce dil dersi](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program) (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program>) sağlar.

AMEP, aile, vasıflı ve insani vize sınıflarından, kalıcı vize sahiplerinin yanı sıra bazı geçici vizeler de dahil, 18 yaşından büyük göçmenler içindir. Uygun vize sahiplerine bağımlı kişiler eğitim görebilir ve 15-17 yaş arası göçmenler de bazı durumlarda katılabilirler. Ücretsiz çocuk bakımı, yüz yüze sınıflardaki kişilerin okul yaşının altındaki çocukları için kullanılabilir.

AMEP, yüz yüze öğrenim (COVID-güvenli) sınıfları, çevrimiçi sınıflar, gönüllü özel öğretmen programı ve uzaktan eğitim gibi İngilizce öğrenmenize yardımcı olacak bir dizi esnek öğrenme seçeneğine sahiptir. Yaşadığınız yere bağlı olarak tam zamanlı, yarı zamanlı, akşam ve hafta sonu sınıfları vardır.

Ücretsiz İngilizce öğrenimine nasıl başlayacağınızı öğrenmek için size en yakın [AMEP sağlayıcısı](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers) (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers>) ile temas kurun veya [şu internet sitesine girin: www.homeaffairs.gov.au/amep](http://www.homeaffairs.gov.au/amep).