



ترجمان ها متخصصین آموزش دیده در لسان های مشخص هستند که می توانند ارتباط بین شما و پژوهشگران قضایای اجتماعی ما را به واضح ترین شکل ممکن تضمین کنند.

این امر، به طور خاص در زمانی که شما در حال گردآوری معلومات مشروح و جزئی درباره علت ادعای پناهندگی تان هستید، اهمیت می یابد. استفاده از خدمات ترجمانی کمک می کند تا ابهام و یا ترجمه و تعبیر نادرست به حداقل برسد. ما به هیچ روی طرفدار استفاده از دوستان و یا اعضای خانواده برای ترجمانی نمی باشیم چرا که آنها در زمینه ارتباطات لسانی آموزش ندیده اند. از این جهت آنها ممکن است در بیان دقیق آنچه شما می گوئید مهارت نداشته باشند، که این مسئله ممکن است منجر به سوءتفاهمات گردد.

در صورتی که ما تشخیص دهیم که ارتباط بین شما و کارکنان ما فهم نمی شود و یا به شکل مؤثر انجام نمی گیرد، ترتیب استخدام یک ترجمان برای شما را خواهیم داد. اگر شما حس می کنید که ترجمان باید کدام لهجه خاص را بلد باشد لطفاً به ما بگوئید و ما کوشش خواهیم کرد که این نیاز را برآورده سازیم.

ترجمان نباید از شما تقاضای پیسه نماید، در این صورت موضوع را بلافاصله راپور دهید.

حقوق و مسئولیت ها

ترجمان استخدام شده باید توانایی فهم و تکلم با لسان مورد نظر شما را داشته باشد. ترتیب استخدام کردن ترجمانی که لسان مورد نظر شما را صحبت کند، گاهی ممکن است مشکل باشد؛ در هر حال، شما حق داشتن ترجمانی را دارید که واجد خصوصیات ذیل باشد:

- بی طرف – کوشش نکند تا گفته های شما را تحت تأثیر خود قرار دهد و یا سخنان را نادرست ترجمه کند
- لایق – تا حد امکان، کلمه به کلمه ترجمه کند و معنای سخنانی که شما به آنها می گوئید تغییر ندهد
- مسلکی – به شما و حریم شخصی شما منحصراً یک فرد احترام بگذارد و محرمانه بودن سخنان را نقض نکند و یا معلوماتی را که شما به آنان گفته اید به منابع خارجی افشا نکند.
- غیر تبعیض آمیز – به گونه ای رفتار کند که به خاطر ملیت، نژاد، عقاید (مذهبی یا سیاسی)، جنسیت، گرایش جنسی، سن و یا مسائل صحی در برابر شما تبعیض قائل نشود.

شما، در صورت ترجیح، می توانید انتخاب کنید که ترجمان مرد باشد یا زن. ما برای برآورده ساختن درخواست شما حداکثر تلاش خود را می کنیم؛ ممکن است ما ترجمان را به شکل حضوری و یا از طریق تلفون استخدام کنیم.

تضاد منافع

اگر ترجمان برای شما در سازمان دیگری ترجمانی کرده است و یا شما را از اجتماع تان می شناسد و به عنوان مربی یا دوست شما عمل کرده است، این امر باید بوسیله ترجمان و هم شما به پژوهشگر قضایای اجتماعی ما مشخص شود.

اگر شما نمی توانید بر سر وعده ملاقات تان حاضر شوید

ما یک نهاد خیریه با امکانات تمویل محدود هستیم. اگر شما بر سر وعده ملاقات تان دیر حاضر شوید و یا حاضر نشوید و ما یک ترجمان استخدام کرده باشیم، ما باز هم ناگزیریم هزینه ترجمان را تأدیه کنیم.

اگر شما به عدم حضور بر سر وعده ملاقات تان ادامه دهید و آنها را لغو نکنید، ممکن است ما قادر به عرضه خدمات ترجمانی به شما نباشیم.

اگر شما نمی توانید به وعده ملاقات تان بیایید، برای لغو آن به شماره **0800 085 6087** با ما تماس بگیرید (تماس با این شماره از طریق تلفون کیبلی رایگان است و از طریق موبایل چنین نیست).

طریقه ارائه شکایات و یا پیشنهادات

یک ترجمان در ایجاد ارتباط واضح ما را یاری می کند. ترجمان ها کار مشاورها را نمی کنند؛ ارائه مشاوره مهاجرت و یا پناهندگی برای آنان غیرقانونی است.

در صورتی که شما از خدماتی که ترجمان شما ارائه می کند راضی نیستید، و یا خواهان ارائه پیشنهادی می باشید، باید فوراً به پژوهشگر قضایای اجتماعی خویش یا یکی از کارکنان ما در شورای پناهندگان اسکاتلند اطلاع دهید.

اگر شکایت شما حل شده نتواند، ممکن است خواهان طرح یک شکایت رسمی از طریق تکمیل فورم شکایت ما باشید. این فورم در دفتر ما و در وبسایت ذیل موجود است:

http://www.scottishrefugeecouncil.org.uk/assets/0000/0183/Complaint_leaflet_English_March_2010.pdf

همچنین می توانید از طریق وبسایت ما با ما تماس بگیرید: <http://www.scottishrefugeecouncil.org.uk/contact>

فورم شکایت تکمیل شده شما باید به دفتر ما بازپس داده شود.

از پیشنهادات شما نیز استقبال می شود. شما می توانید پیشنهادات خویش را به صندوق پیشنهادات ما واقع در دفتر ما بیندازید.

اگر شما فکر می کنید که مشاوره ضعیف و یا خدمات ناکافی دریافت کرده اید، می توانید به دفتر مأمور (کمیشنر) مهاجرت (OISC) شکایت تان را ابلاغ کنید: [http://www.oisc.gov.uk/](http://www.oisc.gov.uk)