

# نحوه استفاده از خدمات مترجم

آوریل 2011



How to use interpreting services - Farsi



مترجم ها، متخصصینی آموزش دیده در زبان هایی خاص هستند که می توانند تضمین نمایند ارتباطات بین شما و مددکاران اجتماعی ما به شفاف ترین حالت ممکن برقرار می گردد.

این بویژه وقتی اهمیت دارد که شما اطلاعاتی در خصوص دلیل درخواست پناهندگی ارائه می دهید. مترجم کمک می کند ابهامات و سوء برداشت به حداقل برسد. ما استفاده از دوستان یا اعضای خانواده جهت ترجمه را کاملاً اشتباه می دانیم زیرا آنها رابطین زبان تعلیم دیده نمی باشند. بنابراین، ممکن است فاقد مهارت های لازم جهت بیان صریح و دقیق گفته های شما باشند و در نتیجه سبب سوء برداشت شوند.

اگر تصور می کنید مکاتبات بین خود با کارکنان ما را به خوبی متوجه نمی شوید، ما هماهنگی های لازم جهت حضور یک مترجم برای شما را به عمل خواهیم آورد. در صورتی که به لهجه خاصی صحبت می کنید، لطفاً به ما اطلاع دهید، ما نیز تلاش خواهیم کرد ترتیبی به عمل آوریم که این نیاز شما را مرتفع سازیم.

مترجم نباید از شما درخواست وجهی نماید، در این صورت موضوع را بلافاصله گزارش دهید.

## حقوق و مسئولیت ها

مترجم فراهم شده باید قادر به صحبت کردن و درک زبان ترجیحی شما باشد. مهیا ساختن مترجمی که به زبان ترجیحی شما صحبت می کند، ممکن است در برخی موارد دشوار باشد؛ با این حال، این حق شماست که مترجمی با خصوصیات زیر داشته باشید:

- بیطرف - سعی نکند گفته های شما را تغییر دهد یا به اشتباه ترجمه کند
- با کفایت - تا حد امکان، ترجمه کلمه به کلمه انجام دهد و مفهوم گفته های شما را تغییر ندهد
- حرفه ای - به شما به عنوان یک فرد و همچنین به حریم خصوصی شما احترام بگذارد و ضمن عدم نقض اصول محرمانگی از افشای گفته های شما به منابع خارجی خودداری نماید
- رفتاری بدون تبعیض - به نحوی رفتار نکند که تبعیض بر علیه شما به سبب ملیت، قومیت، عقاید و باورهای مذهبی یا سیاسی، جنسیت، تمایلات جنسی، سن یا مسائل سلامتی محسوب شود

در صورتی که برایتان اهمیت داشته باشد می توانید درخواست کنید مترجم زن یا مرد باشد. ما نهایت تلاش خود جهت برآورده ساختن درخواست شما را به عمل خواهیم آورد؛ ممکن است ما مترجم را به صورت حضوری یا تلفنی فراهم نماییم.

### تضاد منافع

چنانچه مترجم برای سازمان دیگری برای شما ترجمه کرده است یا شما را از قبل می شناسد و به عنوان آشنا یا دوست شما عمل کرده است، این مسئله باید توسط شما و مترجم هر دو به مددکار ما اطلاع داده شود.

### اگر نمی توانید در قرار ملاقات حضور پیدا کنید

ما یک سازمان خیریه با منابع مالی محدود هستیم. در صورتی که برای حضور در جلسه ملاقات تاخیر داشته یا ملاقات را از دست بدهید و ما قبلاً یک مترجم رزرو کرده باشیم، کماکان ملزم به پرداخت حق الزحمه به مترجم خواهیم بود. اگر عدم حضور در قرار ملاقات ها تکرار شود و نسبت به لغو قبلی آنها اقدام نکنید، ما قادر به ارائه خدمات مترجم به شما نخواهیم بود.

اگر به هر دلیل نمی توانید در جلسه ملاقات حاضر شوید، برای لغو آن از طریق شماره **0800 085 6087** با ما تماس بگیرید (تماس از طریق خطوط تلفن ثابت رایگان می باشد ولی از طریق تلفن همراه مشمول پرداخت هزینه مربوطه خواهد بود).

### نحوه ارائه یک شکایت یا پیشنهاد

یک مترجم در زمینه مکاتبات و ارتباطات کمک می کند. مترجم ها مشاور نیستند؛ آنها مجاز به ارائه مشاوره مهاجرت و تقاضای پناهندگی نمی باشند.

چنانچه نسبت به خدماتی که مترجم خود ارائه می دهد رضایت ندارید یا مایلید پیشنهادی مطرح نمایید، باید موضوع را بلافاصله به مددکار خود یا یکی از کارکنان ما در شورای پناهندگی اسکاتلند اطلاع دهید.

چنانچه شکایت شما حل و فصل نشد، می توانید با تکمیل فرم شکایت ما که از طریق دفاتر یا وب سایت شورا به آدرس زیر قابل دریافت است، نسبت به ارائه شکایت رسمی اقدام نمایید:

[http://www.scottishrefugeecouncil.org.uk/assets/0000/0183/Complaint\\_leaflet\\_English\\_March\\_2010.pdf](http://www.scottishrefugeecouncil.org.uk/assets/0000/0183/Complaint_leaflet_English_March_2010.pdf)

یا از طریق وب سایت ما با ما تماس بگیرید: <http://www.scottishrefugeecouncil.org.uk/contact>

فرم شکایت تکمیل شده باید به دفتر ما عودت داده شود.

از پیشنهادات شما نیز استقبال می شود و شما می توانید آنها را در صندوق پیشنهادات واقع در دفتر ما قرار دهید.

چنانچه تصویری کنید مشاوره ضعیف یا خدمات ناکافی دریافت کرده اید، می توانید به دفتر مامور عالی مهاجرت

(OISC) (Office of the Immigration Commissioner) نیز شکایت کنید: <http://www.oisc.gov.uk/>