

## Kartica 'Treba mi tumač' - Zapadne Australije Informacije zajednicama



**Ako vam je teško komunicirati na engleskom, ova će kartica dati na znanje državnim službama da vam je potreban tumač.**

### **Kako da koristim karticu?**

Na prednju stranu kartice na engleskom jeziku napišite ime jezika kojim govorite ili ga koristite. Ako govorite ili koristite više jezika, na karticu upišite ostale jezike redoslijedom od najboljeg do najlošijeg. Ako je potrebno, zamolite osobu koja vam je dala karticu da vam pomogne u tome.

Ako vam je potrebna pomoć tumača kada koristite državnu uslugu, pokažite svoju karticu osoblju. Pokušat će vam organizirati tumača (lično ili telefonom) koji govori vaš jezik.

Ako nije moguće dobiti tumača koji govori vaš prvi jezik, službenik će pokušati da pronađe tumača koji govori vaš drugi ili treći jezik.

### **Ko može dobiti karticu za tumača?**

Svako kome je potrebna pomoć u komunikaciji na engleskom jeziku prilikom korištenja državnih usluga može dobiti tu karticu.

### **Koliko košta ta kartica?**

Ta kartica je besplatna. Ako je izgubite, možete opet dobiti novu besplatno.

### **Gdje mogu dobiti karticu?**

Kartice se mogu dobiti u centrima za pomoć migrantima, kod pružatelja usluga multikulturnim zajednicama, u nekim državnim bolnicama, školama s centrima za intenzivno učenje engleskog jezika, nekim službama lokalnih vlasti, udruženju gluhih - WA Deaf Society i Kimberley službi za tumačenje.

## **Koliko dugo mogu koristiti karticu?**

Karticu možete koristiti sve dok vam je potrebna pomoć tumača za pristup uslugama državnih službi. Nema datuma isteka važenja.

## **Mogu li drugi koristiti moju karticu?**

Svako ko govori ili se služi istim jezikom može koristiti vašu karticu, uključujući i članove vaše porodice.

## **Mogu li tražiti tumača ako nemam karticu?**

Da. I dalje možete tražiti tumača u državnim službama, čak i ako nemate karticu.

## **Hoću li morati platiti za tumača?**

Ne. Ako imate pravo koristiti državnu uslugu, služba će platiti za tumača.

## **Mogu li zatražiti muškog ili ženskog tumača?**

Možete zatražiti muškog ili ženskog tumača. Međutim, vašem zahtjevu se možda neće biti moguće udovoljiti.

## **Mogu li zamoliti člana porodice ili prijatelja da mi tumači?**

To se ne preporučuje, osim za pružanje osnovnih podataka ili u izuzetnim okolnostima.

Prijatelji ili članovi porodice mogu biti emocionalno uključeni i možda im nedostaje potrebno znanje i nepristranost. Od osoba mlađih od 18 godina ne treba tražiti da tumače.

## **Trebam li unaprijed obavijestiti službu da će mi trebati tumač?**

Da, osim ako se radi o hitnom slučaju, najbolje je unaprijed obavijestiti osoblje da vam je potreban tumač da bi vam ga mogli zakazati.

## **Šta ako unaprijed ne obavijestim osoblje da mi treba tumač?**

Osoblje će se potruditi da vam pomogne. Na primjer, oni mogu:

- koristiti usluge tumača putem telefona ako tumač ne može lično biti prisutan
- zakazati drugo vrijeme za posjetu kada će tumač moći biti prisutan
- dati vam informacije na jeziku koji znate čitati, ako ih ima , ili
- koristiti nekog od osoblja ko govori vaš jezik, ako je slobodan, da vam daju neke osnovne informacije kako bi vam se pomoglo da zakažete termin uz prisustvo tumača.

## **Šta mogu uraditi ako se moj zahtjev za tumača odbije?**

U nekim situacijama služba vam možda neće dati tumača, ali može vam pokušati pomoći na druge načine (na primjer, davanjem informacija na jeziku kojeg možete čitati. Ali svakako obavijestite službu ako ne znate čitati ni svoj jezik).

Ako vam je potreban tumač i tražili ste ga, ali je služba to odbila, možete se žaliti toj službi.

Ako niste zadovoljni odgovorom službe, možete kontaktirati ombudsmana (Western Australia Ombudsman) na 9220 7555 ili emailom na [mail@ombudsman.wa.gov.au](mailto:mail@ombudsman.wa.gov.au). To možete uraditi na svom jeziku.

## Gdje mogu koristiti svoju karticu za tumača?

Ovisno o čemu želite razgovarati, vladine službe moraju svaki put odlučiti da li se tumač mora, treba ili smije koristiti. One moraju koristiti tumača tamo gdje su ugrožena vaša prava, zdravlje i sigurnost. Državne službe koje će najvjerojatnije trebati koristiti tumača uključuju:

- državne bolnice
- policijske stanice
- sudovi
- državne škole
- državne stambene službe
- službe lokalne uprave.

Također biste trebali provjeriti ima li u vašem predgrađu ljekara i apoteka koji su prihvatili ponudu besplatnih usluga tumačenja koje finansira Odjel za socijalne usluge.

Ako ste gluhi ili nagluhi, prevodioce Auslana za privatne medicinske sastanke pruža vam besplatno Nacionalna služba za zakazivanje i plaćanje za Auslan (NABS). NABS se može kontaktirati putem njihove web stranice [www.nabs.org.au](http://www.nabs.org.au).

## Gdje ne mogu koristiti svoju karticu za tumača?

Mnoga preduzeća i komercijalne službe neće vam obezbijediti tumača.

Organizacije kao što su privatne bolnice i klinike, privatne škole, privatne pravne službe i privatne transportne kompanije mogu biti voljne organizirati tumača, ali mogu zatražiti da ih platite.

Ako ste gluhi ili nagluhi, privatni pružatelji [usluga](#) obrazovanja moraju vam osigurati tumača prema Zakonu o diskriminaciji zbog invalidnosti (obrazovni standardi).

Prevedi ove brošure na nekoliko jezika i informacije o politici jezičnih usluga Zapadne Australije dostupni su na web stranici Ureda za multikulturalne interese (OMI):  
[www.omi.wa.gov.au](http://www.omi.wa.gov.au)

Za dodatne informacije, obratite se OMI telefonom na 6552 7300 ili emailom na [harmony@omi.wa.gov.au](mailto:harmony@omi.wa.gov.au)