



Czego Klienci mogą oczekiwać od naszych usług tłumaczeń pisemnych i ustnych

### **Tłumaczenia ustne i pisemne**

Wszystkie rady działające na obszarze hrabstwa Worcestershire chcą zapewnić by każdy klient mógł dotrzeć do potrzebnych mu informacji i usług.

Osoby niepełnoprawne a także mające trudności w nauce oraz te dla których angielski nie jest pierwszym językiem powinny móc skontaktować się z nami w dogodny dla siebie sposób. Naszym celem jest zapewnienie by było to najłatwiejsze jak tylko możliwe.

Tłumaczymy dokumenty na języki obce dopiero gdy wystąpią szczególne okoliczności. Jeżeli potrzebują Państwo pomocy w zrozumieniu konkretnego dokumentu możemy zapewnić tłumacza ustnego, który pomoże Państwu.

### **Systemy nagłośnieniowe z pętlą indukcyjną**

Wszystkie centra obsługi klienta należące do węzła Worcestershire (Worcestershire Hub ), jak również siedziba rady w ratuszu wyposażone są w systemy nagłośnieniowe z pętlą indukcyjną. Jeżeli potrzebują Państwo pętli indukcyjnej w czasie spotkania prosimy skontaktować się z jego organizatorem.

### **Język migowy**

Wszystkie rady hrabstwa Worcestershire będą zapewniać tłumaczenie na język migowy, w czasie wydarzeń publicznych, a na prośbę także podczas spotkań z klientami.

### **Jeżeli język angielski nie jest Państwa pierwszym językiem**

Możemy pomóc Państwu w otrzymaniu potrzebnych informacji w Państwa języku. Jeżeli Państwo lub ktoś kto może się wypowiedzieć w Państwa imieniu zadzwoni do nas, możemy zapewnić tłumacza, który będzie dostępny podczas rozmowy telefonicznej lub osobistej wizyty w urzędzie.

Większość z pracujących dla nas tłumaczy ma uznawane w całym kraju kwalifikacje, zapewnimy że wszystko co Państwo nam powiedzą będzie całkowicie prywatne. Jeżeli pełna prywatność nie jest możliwa powiemy Państwu o tym i wytłumaczymy dlaczego tak jest.

## **Jak się z nami skontaktować?**

Jeżeli potrzebują Państwo informacji dużym drukiem, na kasecie audio lub chcą Państwo zrozumieć dokument czy inne informacje w swoim języku prosimy zadzwonić do węzła Worcestershire (Worcestershire Hub) na numer 01905 765765.

## **Często zadawane pytania**

**Czy muszę zapłacić za tłumaczenia ustne lub pisemne?** Tłumaczenia ustne należą do standardowych usług jakie Państwu zapewniamy. Koszt tłumaczenia pisemnego zależy od materiałów, o przetłumaczenie których Państwo proszą ale zazwyczaj nie pobieramy za to opłat.

**Ile czasu potrzeba na zapewnienie tłumacza ustnego?** Tłumacza ustnego zapewnimy w porze dogodnej dla wszystkich stron. Zrobimy to najszybciej jak to możliwe, w sytuacji awaryjnej także poza normalnymi godzinami pracy.

**Ile czasu będę czekać na tłumaczenie o które prosiłem/am?** Będzie to zależało od rozmiarów dokumentu, o tłumaczenie którego Państwo proszą, będziemy się starać zapewnić to w jak najkrótszym czasie.

**Czy możliwe jest zapewnienie tłumacza ustnego w moim domu w czasie wizyty urzędników rady?** Jeżeli potrzebują Państwo pomocy w czasie wizyty urzędników, prosimy powiadomić nas o tym gdy przygotowujemy wizytę i zapewnimy obecność tłumacza.

**Gdzie mogę uczyć się angielskiego?** Kursy języka angielskiego dla cudzoziemców (ESOL) są dostępne w całym hrabstwie. By otrzymać więcej informacji mogą Państwo zadzwonić do Wydziału Edukacji Dorosłych Rady Hrabstwa na numer 01905 728887 lub skontaktować się bezpośrednio ze swoim lokalnym koledżem.