

## ترجمة السياسة

### 1. الغرض

يحدد هذا المستند نهج Evolve Housing للتواصل مع عملاء Evolve Housing الذين يتنوعون ثقافيًا ولغويًا.

تهدف هذه السياسة إلى شرح كيف سنساعد عملائنا على فهم المعلومات التي تقدمها Evolve Housing لدعم تقديم خدماتنا.

### 2. النطاق

تطبق هذه السياسة على جميع عملاء Evolve Housing.

### 3. بيان السياسة

تدرك Evolve Housing أنه بالنسبة للعديد من عملائنا، قد لا تكون اللغة الإنجليزية هي لغتهم المفضلة.

نلتزم بالعمل مع المجتمعات المتنوعة ثقافيًا ولغويًا، وتوفير التفاهم وتكافؤ الفرص لعملائنا، مع المساواة في الوصول إلى خدمات وبرامج الإسكان المجتمعي.

### 1.3 نهجنا

في Evolve Housing، نلتزم بمعاملة جميع العملاء بلطف واحترام. ولضمان قدرتنا على الوفاء بهذا الالتزام، فإن خدمات الترجمة متاحة بسهولة لمساعدة عملائنا عند الحاجة.

### 2.3 تقييم الحاجة لمترجم فوري

قد يكون الاستعانة بمترجم فوري ضروريًا عند:

- طلب العميل مترجمًا فوريًا على وجه التحديد
- إشارة عميل إلى أن اللغة الإنجليزية ليست لغته الأولى أو المفضلة
- ردود العميل على الاستفسارات محدودة للغاية و/أو أنه غير قادر على وصف احتياجاته بوضوح

يجب أن تحدد الحاجة إلى مترجم فوري قبل أي موعد حيثما أمكن ذلك.

### 3.3 الترجمة عبر الهاتف

تلتزم Evolve Housing بأن تكون مرئية ومتاحة للمجتمعات المتنوعة ثقافيًا ولغويًا التي نخدمها. تتوفر خدمات الترجمة عبر الهاتف بسهولة للعملاء من خلال علاقتنا بخدمة الترجمة الفورية والشفرة (TIS National).

### 4.3 كيفية الاتصال بشركة Evolve Housing باستخدام خدمة المترجم

#### الفوري من TIS

توفر (TIS National) خدمات الترجمة عبر الهاتف لأكثر من 160 لغة، على مدار 24 ساعة في اليوم، في كل يوم من أيام السنة.

لاتصال بشركة Evolve Housing باستخدام TIS، يجب على العميل الاتصال بالرقم 450 131. سيطلب موجه صوتي من العميل لغته المفضلة وسيقوم مشغل TIS بتوصيل العميل بمترجم فوري.

بلغته المفضلة، سيحتاج العميل إلى تقديم اسمه الكامل واسم المؤسسة التي يحاول الاتصال بها (في هذه الحالة، Evolve Housing) ورقم الهاتف الذي يحتاج إلى الاتصال به (1800 693 865).

يمكن للعميل بعد ذلك الاستفادة من خدمات المترجم الفوري عبر الهاتف للتواصل مع ممثل من Evolve Housing.

### 5.3 فاعليات Evolve Housing

من وقت لآخر، تعقد Evolve Housing فاعليات أو اجتماعات غير رسمية لمجموعات من العملاء. في هذه الحالات، غالبًا ما يفضل العميل تلقي المساعدة في الترجمة من أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء. لدى Evolve Housing عددًا من الموظفين الذين يتحدثون لغتين والذين قد يكونون أيضًا قادرين على المساعدة.

ومع ذلك، إذا كانت المسألة قيد المناقشة معقدة و/أو مسألة قانونية أو تتضمن معلومات مهمة يحتاجها العميل لتلقيها أو تقديمها فيما يتعلق بالخدمات التي ستوفرها Evolve له، فسيتم الاتصال بمترجم فوري مؤهل.

### 6.3 ترجمة المستندات

ستقوم Evolve Housing بترجمة مستند دون أي تكلفة لعملائنا. بشكل عام، تشمل المستندات المترجمة:

- الاتصالات البريدية المهمة للعملاء فيما يتعلق بأي تغييرات تشريعية/تحديثات مهمة حول إيجارهم أو خدمتهم أو المراسلة حول التغييرات الرئيسية التي قد تؤثر على الطريقة التي ندير بها الأعمال.
- المعلومات المتعلقة بعقد إيجار العميل مع Evolve Housing - وهذا يشمل:
  - بيانات الحقائق
  - السياسات
  - النماذج

تشير سجلاتنا إلى أنه بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية، اللغة الفيتنامية والعربية هي اللغات الأكثر شيوعًا بين عملاء Evolve Housing. بناءً على هذه المعلومات، سيتم أيضًا توفير مجموعة مختارة من سياسات Evolve Housing الرئيسية باللغتين الفيتنامية والعربية على موقعنا على الويب.

### 7.3 ترجمة موقع الويب

يقدم موقع ويب Evolve Housing أيضًا خدمة ترجمة آلية للغة مدعومة من ترجمة Google.

يُرجى العلم أن أدوات الترجمة الآلية مثل ترجمة Google قد تعطي معاني مختلفة أو غير دقيقة للنص. لهذا السبب، لا تستطيع Evolve Housing ضمان دقة أو موثوقية أو صحة أي ترجمات تم إجراؤها.

النص الرسمي لموقع ويب Evolve Housing وكل مستند والمعلومات الأخرى المتاحة على موقع الويب هي نسخة إنجليزية. أي تناقضات أو اختلافات تنشأ عن الترجمة الآلية للنص الأصلي ليست ملزمة لشركة Evolve Housing.

إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كانت الترجمة صحيحة، فيُرجى الاتصال بنا وسنقوم بالترتيب لمترجم مؤهل لمناقشة الأمر المطروح.

### 4. التعاريف

- العميل: أي فرد يتلقى خدمة أو أكثر مقدمة من أو من خلال Evolve Housing Limited. يشمل العملاء المستأجرين والعملاء ومقدمي الطلبات.
- مترجم فوري/مترجم: شخص محترف مؤهل يساعد في التواصل بين الأشخاص الذين يتحدثون لغات مختلفة.
- الترجمة: عملية تغيير الكلمات أو النص من لغة إلى أخرى.

### 5. الموارد ذات الصلة

- سياسة خصوصية Evolve Housing

تخضع هذه السياسة للتغيير من حين لآخر وفقًا لتقدير Evolve Housing. سوف يتم منح أي موافقات مطلوبة بموجب هذه السياسة وفقًا لسياسة تفويضات السلطة لدى شركة Evolve Housing Limited. للمزيد من المعلومات حول هذه السياسة وغيرها من الموضوعات، تفضل بزيارة موقع Evolve Housing على الويب [www.evolvehousing.com.au](http://www.evolvehousing.com.au). إذا كانت لديك أي أسئلة محددة بخصوص هذه السياسة، فيُرجى الاتصال بشركة Evolve Housing على 1800 693 865 أو إرسال استفسارك بالبريد الإلكتروني إلى [myevolve@evolvehousing.com.au](mailto:myevolve@evolvehousing.com.au).