

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz dispone, desde mayo de 2004, de un Servicio de Traducción e Interpretación destinado a prestar asistencia en materia de traducción e interpretación en todo lo que concierne a la relación entre la Institución Municipal y las personas extranjeras residentes en el municipio. Este Servicio, gestionado por el Centro Municipal de Acogida a la Inmigración, Norabide, depende del Servicio de Inserción Social, adscrito al Departamento de Intervención Social.

Objetivos

- Facilitar la labor del personal municipal en su atención a personas extranjeras
- Acercar los recursos existentes en la ciudad a las personas extranjeras de modo que puedan comprender, conocer y disfrutar de los mismos.
- Animar a que las personas extranjeras puedan expresar sus necesidades sin dificultades idiomáticas.

Información de su interés

- Cuando haya que acudir al Ayuntamiento y tenga dificultades para expresarse en las lenguas oficiales, no las comprenda bien o se sienta mejor expresándose en su lengua materna, solicite un intérprete al personal municipal, especificando con exactitud para qué lengua o dialecto lo quiere y contando con el tiempo suficiente para que el Ayuntamiento pueda realizar las gestiones. En el caso de que no haya ninguna persona intérprete disponible que hable esa lengua o dialecto, el Ayuntamiento intentará suplirla con otra de alguna segunda lengua que usted conozca o intentará solucionar el problema de la forma que más convenga según el caso.
- Puede especificar si desea una persona intérprete de un sexo específico o comunidad cultural concreta, si así se va a sentir mejor. El Ayuntamiento intentará dar con la persona del perfil solicitado, pero hay que tener en cuenta que la disponibilidad es limitada y que habrá ocasiones en las que sea difícil conseguirlo. En estos casos se recurrirá a otra persona intérprete o se retrasará la cita en función de la disponibilidad del perfil solicitado.
- La interpretación es un servicio gratuito que presta el Ayuntamiento, por lo que no hay necesidad de pagar, devolver favores o corresponder a la persona intérprete.
- En la cita, cuando se está hablando, usted deberá dirigirse siempre al personal municipal y no a la persona que está interpretando. Con ello, hará que la comunicación sea más directa y fluida.
- La persona encargada de la interpretación es una parte neutral que no puede favorecer los intereses de ninguna de las partes. Por ello, aunque ésta pertenezca a nuestro mismo país, cultura o religión, no podrá actuar a nuestro favor, ni podrá dar consejo,

ni emitir juicios de valor. No debe comprometerle a hacerlo, ya que si así lo hiciera, podría perjudicarlo al emitir una opinión que en el fondo le desfavorece, pues no es ni especialista ni asesor/a.

- La persona intérprete reproducirá exactamente todo lo que se dice, por lo tanto, no diga nada que no quiera que sea interpretado.
- Cuando solicite una cita con intérprete, acuda, ya que, en caso de no presentarse, no se le volverá a proporcionar este Servicio.

Lenguas ofertadas

LENGUAS AFRICANAS

República Democrática del Congo: KISANGA, TSHILUBA, LINGALA
Mali: LINGALA, YORUBA, SONINKE, MANDINK, BAMBARA
Ruanda: KINERWANDA
Angola: KIMBUNDU
Nigeria: IBO, YORUBA
Benin: YORUBA
Senegal: WOLOF, SERRER
Kenia, Tanzania, Congo, Uganda, Ruanda: SUAHILI
África Occidental: FRANCÉS, BROKEN ENGLISH

ARABE DE:

Marruecos
Argelia
Mauritania
Túnez
Sahara (HASSANIA)

OTRAS

BERBER
CHINO
PORTUGUÉS de Portugal y Brasil
ITALIANO
INGLÉS
FRANCÉS
ALEMÁN
HOLANDÉS
URDU (PAKISTÁN)

OTRAS LENGUAS DE EUROPA Y RUSIA

BIELORRUSO
SERBOCROATA
HÚNGARO
POLACO
RUMANO
UCRANIANO
GEORGIANO
RUSO



2004az geroztik, Vitoria-Gasteizko Udalak Itzulpen eta Interpretazio Zerbitzua eskaintzen du, udal erakundearen eta udalerrian bizi diren atzerritarren arteko harremanetan itzulpen eta interpretazio laguntza emateko asmoz. Etorkinentzako Harrera Zentroak (Norabide) kudeatzen du zerbitzua; Gizartegintza Saileko Gizarteratze Zerbitzuaren menpekoa da zentro hori.

Helburuak

- Udal langileei lana erraztea atzerritarrei arreta ematerakoan.
- Atzerritarrei hirian dauden baliabideak hurbiltzea, haiek ulertu, ezagutu eta balia ditzaten.
- Atzerritarrei beren kezak hizkuntza arazorik gabe adieraztera animatzea.

Argibideak

- Pertsona batek Udalera jo behar duenean eta hizkuntza ofizialtan hitz egiteko zailtasunak dituenean, ez dituenean ondo ulertzen edo bere ama hizkuntza erabiltzen hobeto sentitzen denean, interpretea eskatuko du, zein hizkuntza eta dialektorako izan behar den zehaztuz, Udalak izapideak egiteko duen bura izan dezan. Eskatutako hizkuntza edo dialektoko jardunen baten interpretekerik ez badago, udala erabiltzaileak hitz egiten eta menperatzen duen bigarren hizkuntzako interpretearekin ordezkatzeko saiaturko da, edo kasuaren arabera, modurik egokiena bilatuko du arazoa konpontzeko.
- Pertsona horrek sexu edo kultur komunitate jakin bateko interpretea ere eskatzea du, horrela hobeto sentituko bada. Udala eskatutako profila betetzen duen interpretea lortzen saiatuko da, baina kontuan hartu behar da erabiltzaritasuna mugatua dela eta batzuetan lortzea zaila izango dela. Kasu horietan beste interprete bat baliatuko da edo atzeratu egingo da hitzordua, eskatutako profila duena lortu ahal izan arte.
- Interpretazioa Udalak eskaintzen duen doako zerbitzua da, beraz, ez dago ordaindu beharrik, mesedea izuli edo interpreteari esker berezirik adierazi behar.
- Hitzorduan, hizlaria udal langileari zuzendu behar zaio beti, eta ez interprete ari denari. Horrekin komunikazioa zuzenagoa eta arinagoa izan dadin lortuko dugu.
- Interpretea alderdi neutrala da eta ezin izango du ez baten ez bestearen alde egin. Hori dela eta, nahiz eta eskatzailearen herri, kultura edo erlijio berekoa izan ezin izango du haren alde jokatu, ez aholkurik eman, ez balio-judiziorik egin. Erabiltzaileak

ezin izango du konprometitu hori egiteko, izan ere, hala egingo balu, agian, bere kontrakoa izan daitekeen iritzia ematea gerta daiteke, bera ez baita espezialista ezta aholkularia ere.

- Esaten den guztia zehatz-mehatz esango du interpreteak, beraz, ez da interpretatzea nahi ez den ezer esango.
- Pertsona batek interpretazio zerbitzua duen hitzordua eskatu eta huts eginez gero, ez zaio berriro zerbitzu hori eskainiko.

Eskaintzen diren hizkuntzak

AFRIKAKO HIZKUNTZAK

Kongoko Errepublika Demokratikoa: KISANGA, TSHILUBA, LINGALERA
Mali: LINGALERA, JORUBERA, SONINKERA, MANDINKERA, BAMBARA
Ruanda: KINYARUANDERA
Angola: KIMBUNDU
Nigeria: IGBOERA, JORUBERA
Benin: JORUBERA
Senegal: WOLOFERA, SERERERA
Kenia, Tanzania, Kongo, Uganda, Ruanda: SWAHILI
Mendebaldeko Afrika: FRANTSESA, BROKEN ENGLISH

ARABIERA:

Marokokoa
Algeriakoa
Mauritaniakoa
Tunisiakoa
Saharakoa (HASSANIA)

BESTE

BERBEREA
TXINERA
PORTUGUESA, Portugal eta Brasilgoa
ITALIERA
INGELES
FRANTSESA
ALEMANA
NEDERLANDERA
URDUA (PAKISTAN)

EUROPAKO BESTE HIZKUNTZA BATZUK

BIELORRUSIERA
SERBOKROAZIERA
HUNGARIERA
POLONIERA
ERRUMANIERA
UKRAINIERA
GEORGIERA
ERRUSIERA



Starting in May 2004, the City of Vitoria-Gasteiz has a Translation and Interpretation Service whose purpose is to provide translation and interpretation for all relations between the municipal institution and foreigners residing in the city. This service, managed by the Norabide Center for Immigration depends on the Social Insertion Service under the Department of Social Intervention.

Objectives

- Facilitate the work of city employees when assisting foreigners.
- Make the existing resources in the city accessible to foreigners so that they are aware of them, understand them, and can take advantage of them.
- Encourage foreigners to express their needs without language barriers.

Information of interest

- When you have to visit City Hall and have difficulty expressing yourself in the official languages, do not understand them well, or feel more comfortable expressing yourself in your native language, request one of the city's interpreters, specifying which language or dialect that you would like, with enough time for the City to take care of the process. If no interpreter is available that speaks your language or dialect, the City will try to provide you with an interpreter that speaks another language that you know or will try to solve the problem in the best way possible according to each case.
- You can specify if you would like an interpreter of a certain sex or cultural community if that makes you feel better. The City will try to get the person who fits the profile you request, but you must keep in mind that availability is limited and there will be times when this is difficult to accomplish. In these cases, another interpreter will be used or the appointment will be postponed in accordance to the availability of the requested profile.
- Interpretation is a free service that the City provides. There is no need to pay for the service, return the favor, or repay the interpreter.
- When you are speaking at the appointment, you should always address the city employee and not the interpreter. That will make communication flow better and more direct.
- The person in charge of interpreting is a neutral party that cannot favor the interests of either party. Therefore, even though this person belongs to our country, culture, or religion, he or she cannot act in our favor, nor give advice or value judgments. You must not compel him or her to do so because, if he or she did, it could hurt

your case if he or she expressed an opinion that goes against your interests. The interpreter is not an expert or an advisor.

- The interpreter will express exactly what you say. Therefore, do not say anything that you don't want to have interpreted.
- Please attend when you request an appointment with an interpreter because, if you do not attend, you will not be provided with the service again.

Languages offered

AFRICAN LANGUAGES

Democratic Republic of Congo: KISANGA, TSHILUBA, LINGALA
Mali: LINGALA, YORUBA, SONINKE, MANDINK, BAMBARA
Rwanda: KINYARWANDA
Angola: KIMBUNDU
Nigeria: IBO, YORUBA
Benin: YORUBA
Senegal: WOLOF, SERER
Kenya, Tanzania, Congo, Uganda, Rwanda: SWAHILI
Western Africa: FRENCH, BROKEN ENGLISH

ARABIC FROM:

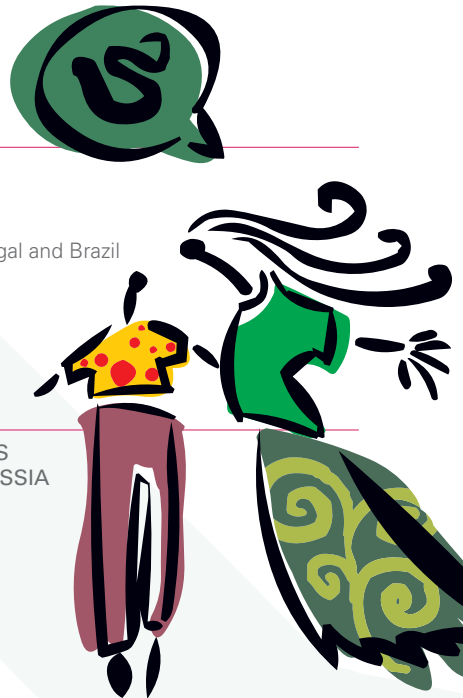
Morocco
Algeria
Mauritania
Tunisia
Sahara (HASANIA)

OTHER

BERBER
CHINESE
PORTUGUESE from Portugal and Brazil
ITALIAN
ENGLISH
FRENCH
GERMAN
DUTCH
URDU (PAKISTAN)

OTHER LANGUAGES OF EUROPE AND RUSSIA

BELARUSIAN
SERBO-CROATIAN
HUNGARIAN
POLISH
ROMANIAN
UKRAINIAN
GEORGIAN
RUSSIAN



La Mairie de Vitoria -Gasteiz dispose, depuis mai 2004, d'un Service de Traduction et d'Interprétation dont le but consiste à prêter assistance -en termes de traduction et d'interprétation- aux personnes étrangères résidant dans la Municipalité, dans le cadre de la réalisation de leurs démarches auprès des diverses Institutions et autres Services Municipaux. Ce service, géré par le Centre Municipal d'Accueil à l'immigration, Norabide, dépend du Service d'Insertion Sociale, lui-même adjoint au Département d'Action Sociale.

Objectifs

- Aider le personnel municipal à fournir une meilleure attention aux personnes étrangères.
- Mettre toutes les ressources qui sont disponibles en ville, à la portée des personnes étrangères, de manière à ce qu'elles puissent comprendre, connaître et mieux profiter de ces dernières.
- Encourager les personnes étrangères à exprimer leurs besoins en supprimant l'obstacle de la langue.

Informations utiles

- Si vous devez vous rendre à la Mairie et que vous avez quelques difficultés pour vous exprimer dans l'une des langues officielles, que l'on ne vous comprend pas bien ou que vous vous sentez plus à l'aise en vous exprimant dans votre propre langue maternelle, sollicitez auprès du personnel municipal l'aide d'un interprète, en spécifiant avec précision sur votre sollicitation, dans un délai suffisant permettant à la Mairie de gérer votre demande -de quelle langue ou dialecte vous avez besoin. Dans le cas où aucun interprète parlant votre langue ou votre dialecte ne serait disponible, la Mairie se chargerait de palier à ce manque en vous fournissant un interprète parlant une autre langue ou un autre dialecte de votre connaissance ou bien essaierait de résoudre le problème de la meilleure manière qui soit, selon les cas.
- Vous pouvez solliciter si vous le souhaitez et si cela vous aide à vous sentir plus à l'aise, un interprète d'un sexe spécifique ou appartenant à une communauté culturelle particulière. La Mairie essaiera de vous fournir une personne répondant au profil recherché, même s'il convient de tenir compte du fait que le nombre d'interprètes disponible étant limité, il sera par conséquent parfois difficile de répondre à vos attentes. Dans ce cas-là, il sera fait appel à un autre interprète ou bien votre rendez-vous avec l'un ou l'autre des services concernés devra être repoussé à une date ultérieure, en fonction de la disponibilité du profil d'interprète recherché.
- Le service d'interprétation fourni par la Mairie est entièrement gratuit, vous n'aurez donc ni à le payer, ni à le compenser par une faveur quelconque, ni à le payer à l'interprète chargé de vous assister.
- Lors de votre rendez-vous, alors que vous parlerez, vous devrez toujours vous adresser directement au personnel municipal et non à l'interprète. Cela permet en effet une communication plus fluide et plus directe entre vous-même et la ou les personnes auxquelles vous vous adressez.
- L'interprète est une personne neutre qui ne peut en aucun cas servir davantage les intérêts de l'une ou de l'autre des parties impliquées. C'est pourquoi, même si cette personne est de votre pays, partage votre culture ou votre religion, elle ne peut ni intercéder en votre faveur, ni vous donner de conseils, ni même émettre un quelconque jugement de valeur. Vous ne devez donc jamais l'enjoindre à le

faire car dans un tel cas vous vous exposeriez à la voir émettre une opinion qui pourrait bien, dans le fond, vous desservir ; cette personne n'étant somme toute, ni spécialiste ni votre conseillère personnelle.

- N'oubliez pas que l'interprète traduit toujours exactement et fidèlement tout ce que vous dites, prenez garde donc à ne pas dire ce que vous ne souhaiteriez pas voir être traduit.
- Lorsque vous sollicitez un rendez-vous avec interprète, ayez l'obligeance de vous y présenter au jour et à l'heure dite, si vous ne souhaitez pas vous voir refuser ce Service dans l'avenir.

Langues proposées

LANGUES AFRICAINES

République Démocratique du Congo: KISANGA, TCHILUBA, LINGALA
Mali: LINGALA, YORUBA, SONINKÉ, MANDINGUE, BAMBARA
Rwanda: KINYARWANDA
Angola: KIMBUNDU
Nigeria: IGBO, YORUBA
Bénin: YORUBA
Sénégal: WOLOF, SÉRÈRE
Kenya, Tanzanie, Congo, Ouganda, Rwanda: SWAHILI
Afrique Occidentale: FRANÇAIS, ANGLAIS PARLÉ

ARABE:

Parlé au Maroc
Parlé en Algérie
Parlé en Mauritanie
Parlé en Tunisie
Parlé dans le Sahara (HASSANIYA)

AUTRES LANGUES

BERBÈRE
CHINOIS
PORTUGAIS du Portugal ou du Brésil
ITALIEN
ANGLAIS
FRANÇAIS
ALLEMAND
HOLLANDAIS
OURDOU (PAKISTAN)

AUTRES LANGUES D'EUROPE DE L'EST ET DE RUSSIE

BIÉLORUSSE
SERBO-CROATE
HONGROIS
POLONAIS
ROUMAIN
UKRAINIEN
GÉORGIEN
RUSSE



Primăria din Vitoria – Gasteiz, dispune din luna mai, a anului 2004, de un Serviciu de traducere și interpretare, destinat a presta asistență în materie, în tot ce corespunde relației dintre Instituția municipală și persoanele străine rezidente în municipiul. Acest serviciu, este gestionat în Centrul municipal de ajutor al imigranților, Norabide, de pe lângă Serviciul de inserție socială, subscris Departamentului de intervenție socială.

Nu trebuie să-și dea o opinie, pentru că nu are calitatea de specialist sau asesor și dacă totuși o face, ar putea prin ea, să-l compromită pe client sau să-l pună într-o situație nefavorabilă, în loc de-a-l ajuta.

- Persoana interpret, va reproduce cu exactitate tot ce se vorbește, din acest motiv, nu spuneți nimic, ce nu doriți să fie tradus.
- Cînd cereți o programare cu interpret, prezentați-vă la ea, căci în caz contrariu, la o nouă solicitare, nu vi se va mai oferi acest serviciu.

Oferte lingvistice

LIMBI AFRICANE:

Republica Democrată Congo: KISANGA, TSHILUBA, LINGALA
Mali: LINGALA, YORUBA, SONINKE, MANDINK, BAMBARA
Ruanda: KINERWANDA
Angola: KIMBUNDU
Nigeria: IBO, YORUBA
Benin: YORUBA
Senegal: WOLOF, SERRER
Kenia, Tanzania, Congo, Uganda, Ruanda: SUAHILI
África Occidental: FRANCEZĂ, BROKEN ENGLISH

ARABĂ DIN:

Maroc
Algeria
Mauritania
Tunezia
Sahara (HASSANIA)

ALTELE:

BEREBER
CHINEZĂ
PORTUGHEZĂ din Portugalia și Brazilia
ITALIANĂ
ENGLEZĂ
FRANCEZĂ
GERMANĂ
OLANDEZĂ
URDU (PAKISTÁN)

ALTE LIMBI DIN EUROPA ȘI RUSIA:

BIELO-RUSĂ
SERBO-CROATĂ
UNGARĂ (MAGHIARĂ)
POLONEZĂ
ROMÂNĂ
UCRAINIANĂ
GEORGIANĂ
RUSĂ



Obiective

- Facilitarea muncii personalului municipal în atenția persoanelor străine
- Apropierea persoanelor străine și informarea lor despre resursele existente în oraș
- prin modalitatea de a le putea înțelege, cunoaște și a face uz de acestea
- Încurajarea persoanelor străine în a-și exprima necesitățile fără dificultăți lingvistice

Informație de interes

- Cînd trebuie să vă adresați Primăriei și aveți dificultăți în exprimarea în limbile oficiale de aici, nu le înțelegeți bine, sau vă este mai comod să comunicați în limba dumneavoastră maternă, solicitați un interpret personalului municipal, specificînd cu exactitate limba sau dialectul dorit, ținînd cont înaintea depunerii cererii, de timpul necesar Primăriei, în a face recursuri pentru obținerea traducătorului. În cazul în care, nu se dispune de nici un interpret, vorbitor de această limbă sau dialect, Primăria va intenționa să vă ofere o altă persoană, dacă cunoașteți, vorbiți sau scrieți o a doua limbă străină, în afară de cea solicitată inițial sau în ultimul caz, va încerca să soluționeze problema dumneavoastră, în mod cât mai convenabil.
- Stă la liberă alegere, a dumneavoastră, a menționa sexul dorit al interpretului /tei sau apartenența acestuia /teia la o comunitate culturală concretă, dacă așa vă simțiți mai bine. Primăria va încerca să vă trimită persoana, după profilul solicitat de dumneavoastră, însă trebuie să țineți cont de existența limitată a personalului și dificultatea fiecărui caz în parte. În aceste ocazii, se va apela la ajutorul altui interpret sau se va amîna programarea, în funcție de disponibilitatea persoanei cu profilul solicitat.
- Interpretarea este un serviciu gratuit, prestat de Primărie, prin urmare, nu e nevoie să plătiți, să faceți favoruri sau să vă simțiți obligați față de persoana interpret.
- În timpul programării, cînd se vorbește, dumneavoastră trebuie să vă adresați întotdeauna personalului municipal și nu interpretului/ interpretei. În acest mod, comunicarea va decurge mai direct și fluid.
- Persoana, în calitatea ei de interpret, va păstra tot timpul o poziție neutră, neputînd face favoruri în interesul nicăreia dintre celelalte două părți. Din acest motiv, chiar dacă ea este de naționalitate spaniolă, indiferent de apartenența sa culturală sau religioasă, nu are voie să facă favoruri, să dea sfaturi, să judece sau să valorifice situația.

- إبداء رأيه لأنه ليس أدرى بالتوجيه ولا هو بمستشار.
- المرجع يقوم بترجمة دقيقة لكل ما يُقال ولهذا يجب تجنب النطق بالأشياء التي لا يُراد ترجمتها.
- عندما تطلب خدمة مترجم معين فعليك بالالتزام أما في حالة عدم الحضور فسوف لن تُقدّم لك الخدمة من جديد.

اللغات المتوفرة

اللغات الإفريقية

جمهورية الكونغو الديمقراطية: كيسانغا، تشيلوبا، لينغالا
مالي: لينغالا، يوروبا، صونينكي، ماندينك، بامبارا
رواندا: كنيرواندا
أنغولا: كيمبونو
نيجيريا: إيبو، يوروبا
بنين: يوروبا
السينغال: وولوف، سيرير
كينيا، تانزانيا، الكونغو، أوغاندا، رواندا: سواحلي
إفريقيا الغربية: الفرنسية، الإنجليزية (الإفريقية)

العربية

المغرب
الجزائر
موريطانيا
تونس

لغات أخرى

الأمازيغية
الصينية
البرتغالية (البرتغال و البرازيل)
الإيطالية
الإنجليزية
الفرنسية
الألمانية
الهولندية
الأوردية

لغات أخرى لمنطقة أوربا الشرقية و روسيا

البيلوروسية
الصربكرواتية
الهنغارية
البولونية
الرومانية
الأوكرانية
الجرجية
الروسية

الأهداف

- تسهيل الخدمة للأطراف العاملة بالبلدية في عملية استقبال المهاجرين
- التعريف بالموارد المتوفرة بالمدينة حتى يتمكن المهاجرون من فهم دورها و معرفة خدماتها والولوج إليها
- تشجيع المهاجرين على التعبير عن حاجياتهم بدون حواجز لغوية

معلومات هامة

- إذا كنت تريد التوجه إلى البلدية ولديك صعوبات في التعبير بلحدى اللغتين الرسميتين، أو لديك صعوبات في الفهم أو تحس بارتياح عندما تعبر بلغة الأم يمكنك أن تطلب خدمة المترجم. فما عليك إلا أن تحدد بدقة اللغة أو اللهجة التي تريدها مع إعطاء مهلة كافية للبلدية لتدبير الشأن. في حالة عدم التوفر على مترجم في اللغة أو اللهجة المطلوبة ستقوم البلدية بتعويضها بلغة ثانية أو ستحاول حل المشكل بأحسن طريقة ممكنة وذلك حسب كل حالة.
- يمكنك اختيار جنس المترجم و جنسيته اذا كنت ستحس بالراحة. بعد ذلك ستقوم البلدية بالبحث عن المترجم الملائم لطلبك، لكن يجب الأخذ بعين الاعتبار ظروف العمل حيث يتعدى أحيانا تلبية الطلب لظروف ما. وفي هذه الحالة ستلجأ البلدية إلى طلب مترجم آخر أو سيتم تغيير الموعد وذلك حسب كل حالة.
- خدمة الترجمة مجانية ولا يجب أداء أي مقابل للمترجم.
- أثناء الحوار مع موظف البلدية، يجب التوجه بالكلام مباشرة إليه عوض المترجم لجعل عملية الاتصال أكثر فعالية.
- يعتبر المترجم عنصرا محايدا ولا يمكنه الميول إلى أي طرف من أطراف الحوار. قد يكون المترجم من نفس البلد أو الثقافة أو الدين الذي تنتمي إليه ولكن هذا لا يعني أنه سيخدم مصالحك الشخصية أو سيعطيك نصائح أو يبدي أي تقييم. كما لا يجب طلب النصائح منه أو

