



Вопросы, часто задаваемые теми, кто не говорит по-английски

Какие услуги оказывает служба письменного и устного перевода?

Служба письменного и устного перевода (TIS National) предоставляет услуги устного перевода людям, не говорящим по-английски, а также агентствам и предприятиям, имеющим коммуникационные потребности во взаимодействии с клиентами, для которых английский язык не является родным. С помощью этих услуг люди, не владеющие английским языком, могут получить доступ к службам и информации на территории Австралии.

Мы заключили контракты с более чем 2400 устными переводчиками по всей Австралии, которые работают более чем со 160 языками и диалектами.

Доступ к обслуживанию устного перевода для людей, не говорящих по-английски, возможен непосредственно через службу TIS National по номеру телефона 131 450.

Другой способ получить устный перевод — напрямую обратиться в какую-то организацию, где вам помогут организовать устный перевод, подыскав переводчика по вашей просьбе.

С кем я могу общаться с помощью TIS National?

В службе TIS National зарегистрировано более 22 000 агентств, включая Департамент иммиграции пограничной охраны. Также к ним относятся:

- государственные и федеральные правительственные ведомства
- районные муниципалитеты
- медики и специалисты в области здравоохранения
- фармацевты
- компании коммунального обслуживания
- телекоммуникационные компании
- аварийные службы
- юридические службы
- муниципальные службы для мигрантов, предоставляющие социальные услуги.

Служба TIS National не может гарантировать, что организация, переговоры с которой вам нужны, принимает телефонные звонки от TIS National, в которых может принять участие переводчик.

Когда можно звонить в TIS National?

Служба TIS National предоставляет услуги устного перевода 24 часа в сутки и работает без выходных дней.

Организация, с которой вы ведете переговоры, может быть доступна только в установленные рабочие часы, которые в разных организациях могут отличаться.

Большинство организаций Австралии работают в обычные рабочие часы с 9 до 17 часов, с понедельника по пятницу. Многие организации не работают в государственные праздничные дни.

Что будет, когда я позвоню по номеру 131 450?

Когда вы звоните в службу TIS National, вас приветствует оператор службы на английском языке и спрашивает, переводчик с какого языка вам необходим.

Когда вы назовете язык, вас попросят подождать, и в это время оператор будет занят выбором подходящего переводчика. Пожалуйста, оставайтесь на линии, даже если музыка удерживаемого звонка прекратит звучать.

Если для вашего языка доступен переводчик, оператор соединит вас с ним и спросит, в какую организацию вы хотите обратиться. Пожалуйста, заранее подготовьте данные с названием организации, ее контактным номером телефона и номером вашего клиентского обслуживания в этой организации (если имеется) и затем звоните в службу TIS National.

Наши операторы должны оставаться незаинтересованными, и они не подсказывают, в какую организацию вам лучше обратиться. Когда установится соединение с переводчиком, переводчик не будет вступать в беседу неформально, поскольку от него требуется сохранение незаинтересованности во время всех переговоров через переводчика.

Переводчик сообщит оператору службы TIS National, с которой вам нужно переговорить, и оператор соединит вас и переводчика с требуемой организацией.

Если для вашего языка переводчик не доступен, оператор попросит вас перезвонить в ближайшее время. Если вы разговариваете на нескольких языках, вы можете попросить переводчика на другом языке.

Что делать, если я знаю переводчика, предоставленного TIS National?

Если вы поняли, что знакомы с переводчиком, то можете сами решать, продолжать ли перевод.

Если вы не хотите продолжать переговоры через данного переводчика, сообщите об этом оператору службы TIS National или организации и закончите телефонный вызов.

Можно ли попросить предоставить переводчика либо переводчицу?

Да. Если вам удобнее вести разговоры с переводчиком конкретного пола, сообщите об этом как можно скорее оператору службы TIS National или организации, участвующей в переговорах. Служба TIS National постарается найти для вас переводчика либо переводчицу.

Можно ли попросить предоставить переводчика с определенным вероисповеданием или культурной традицией?

Нет. Операторы службы TIS National распределяют работу по принципу наличия у переводчика аккредитации и доступности, поэтому они не могут выбирать переводчиков исходя из вероисповедания или культурной традиции.

Я хочу воспользоваться услугами перевода не по телефону. Возможно ли это?

Да. Служба TIS National предоставляет услуги устного перевода с выездом на место.

Если вам нужен переводчик на месте, вы должны обратиться в организацию, с которой вам нужно переговорить, через службу TIS National и переводчика на телефонной линии. Затем вы должны попросить организовать перевод переговоров с выездом.

Мне нужно обратиться в аварийную службу через переводчика. Что мне делать?

Чтобы обратиться в службу скорой помощи, полицию или в пожарную службу, набирайте напрямую номер 000.

Линия службы реагирования в чрезвычайных ситуациях «000» свяжется с TIS National и соединит вас по приоритетной линии связи с переводчиком — круглосуточно, без перерывов и выходных.

Бесплатны ли услуги службы TIS National для людей, не говорящих по-английски?

Да. Основные услуги перевода службы TIS National являются бесплатными для тех, кто не говорит по-английски.

Как правило, организация, с которой вы собираетесь переговорить, берет на себя расходы, связанные с обслуживанием. Некоторые организации и медицинские работники имеют право на бесплатное обслуживание через переводчика, предоставляемого TIS National.

Некоторые организации не принимают звонки от службы TIS National. Однако, если вы обратитесь в организацию напрямую, то возможно они смогут вам перезвонить с переводчиком на телефонной линии.

Если вы собираетесь переговорить с организацией, которая не является клиентом TIS National и не оплачивает обслуживание, вы можете оплатить услугу за свой счет. Для этого вам нужно сообщить об этом переводчику, и наши операторы все устроят и создадут ваш клиентский счет. Вам нужно будет предоставить TIS National сведения о кредитной карте для открытия счета обслуживания.

Какую роль играет устный переводчик службы TIS National?

Роль переводчика состоит в том, что он переводит устную речь на тот язык, на котором вы разговариваете, сохраняя максимальную точность.

Переводчики не дают консультаций. Переводчики не должны задавать вопросы, кроме тех, которые задают оператор службы TIS National и лицо, с которым вы ведете переговоры.

Переводчики, предоставляемые службой TIS National, обязаны придерживаться строгих этических норм. Нормы регулируют их профессиональное поведение. Эти этические нормы затрагивают целый ряд обязательств, включая следующие:

- профессиональное поведение
- сохранение конфиденциальности
- компетентность
- незаинтересованность
- точность
- четкое понимание рамок своей функции
- поддержание профессиональных отношений
- профессиональный рост
- профессиональная солидарность.

С более подробной информацией об этических нормах можно ознакомиться в Австралийском институте для устных и письменных переводчиков (Australian Institute of Interpreters and Translators, AUSIT).

Как можно оставить отзыв службе TIS National?

Если вы хотите оставить отзыв по обслуживанию в TIS National, работе переводчика или оператора, пожалуйста, звоните в TIS National по номеру 131 450.

Когда вас соединят с переводчиком, сообщите оператору, что вы хотели бы оставить TIS National отзыв. Ваше сообщение зафиксируют и передадут на рассмотрение соответствующей рабочей группе в TIS National.

Как использовать услугу перевода наилучшим образом?

Чтобы наиболее эффективно использовать услугу переводчика, предоставляемого TIS National, придерживайтесь следующих правил:

прежде чем звонить в TIS National, подготовьте всю информацию, которая может вам потребоваться в ходе телефонных переговоров

проявляйте терпение и дождитесь, пока переводчик закончит говорить, а потом продолжайте разговор

используйте простые предложения избегая сленговых выражений и жаргонных слов, которые трудно перевести на другой язык

помните, в чем состоит роль переводчика

не просите переводчика дать вам совет или выступать в роли вашего защитника если вам трудно понять, что говорит переводчик, сразу же поставьте об этом в известность переводчика, организацию или службу TIS National.

Можно ли переводить документы через TIS National?

Нет. Служба TIS National не предоставляет коммерческие услуги письменного перевода.

Департамент социального обслуживания (DSS) предоставляет полноправным гражданам Австралии и постоянно проживающим на территории Австралии мигрантам бесплатную услугу перевода документов. Чтобы получить данную услугу, обратитесь в местную службу, работающую по программе Adult Migrant English Program (AMEP).

Можно найти информацию о других возможностях получить письменный перевод, обратившись в Государственный сертифицирующий орган устных и письменных переводчиков (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters, NAATI).