



## 비영어 사용자들이 자주 묻는 질문에 대한 답변

### 통번역 서비스는 어떤 서비스를 제공하나요?

통번역 서비스 (**TIS National**)는 영어를 사용하지 않는 사람들 그리고 비영어 사용 고객들과 소통해야 하는 비즈니스 및 에이전시들에게 통역 서비스를 제공합니다. 이 서비스를 통해 비영어 사용자들은 호주 내의 서비스와 정보를 자립적으로 이용할 수 있게 됩니다.

호주 전역에는 160 여 개의 언어와 방언이 사용되며, 본 기관에서는 2400 여 명의 통역사들과 연결합니다.

비영어 사용자들은 131 450 에 전화하여 **TIS National** 를 통해 전화 통역사들을 그 즉시 이용할 수 있습니다.

혹은 원하시는 기관에 직접 연락할 경우 그 기관에서 귀하를 위해 통역사를 추천할 수도 있습니다.

### TIS National 을 통해 연결할 수 있는 기관은 어디인가요?

이민국경보호부 (**Department of Immigration and Border Protection**)를 포함하여 22000 여 개의 기관들이 **TIS National** 에 고객으로 등록되어 있습니다. 본 기관 고객들의 예는 아래와 같습니다.

- 주 및 연방 정부 부처
- 시의회
- 의료 및 보건의 전문인
- 약사
- 전기, 가스, 수도 등 공익 사업 회사
- 통신 회사
- 응급 서비스
- 법률 서비스
- 정착 및 지역사회 서비스 제공업체

**TIS National** 은 귀하가 연락하실 기관이 **TIS National** 의 통역사 지원을 수락한다는 보장을 할 수는 없습니다.

### TIS National 을 이용할 수 있는 시간은 언제인가요?

**TIS National** 은 연중 매일 24 시간 통역 서비스를 제공합니다.

귀하가 연락하고자 하는 기관은 그 기관의 정상 업무 시간 동안에만 연결 가능할 수 있으며, 업무 시간은 기관마다 다릅니다.

호주 내 대부분의 기관은 월요일에서 금요일, 오전 9 시에서 오후 5 시 사이의 표준 업무 시간 동안 근무합니다. 호주 내 많은 기관이 공휴일에 통화가 연결되지 않습니다.

## 131 450 에 연락하면 어떤 절차로 진행되나요?

귀하가 TIS National 에 전화를 걸면, 영어를 구사하는 TIS National 교환원이 전화를 받아 어떤 언어의 통역사가 필요한지 물을 것입니다.

원하시는 언어를 요청한 후, 교환원이 연결 가능한 통역사를 찾는 동안 귀하는 대기 중에 있게 됩니다. 대기 상태의 음악이 없다 할지라도 전화를 끊지 말고 기다리십시오.

통화 가능한 모국어 통역사가 있는 경우, 교환원이 여러분을 해당 통역사와 연결시키며 통화하고자 하는 기관이 어디인지 물을 것입니다. TIS National 에 전화하실 때 연락하고자 하는 기관의 이름, 전화 번호, 해당 기관의 고객 번호 혹은 계정 번호 (있을 경우)를 미리 준비하십시오.

본 기관의 교환원들은 중립성을 유지해야 하며, 귀하가 어느 기관에 연락해야 하는지 추천할 수 없습니다. 통역사와 연결이 되면, 통역사는 귀하와 사적인 대화를 할 수 없습니다. 이는 통역사가 모든 통역 업무를 수행하는 동안 중립성을 유지해야 하기 때문입니다.

통역사는 TIS National 교환원에게 여러분이 연락하고자 하는 기관을 요청하고, 이후 교환원은 귀하와 통역사를 요청된 기관과 연결할 것입니다.

모국어 통역사를 연결할 수 없는 경우, 교환원은 귀하에게 10 분 후 다시 전화하도록 요청할 것입니다. 만일 귀하가 두 개 이상의 언어를 구사할 경우, 모국어 이외 언어의 통역사를 요청하실 수도 있습니다.

## TIS National 이 본인에게 연결하는 통역사를 알고 있을 경우는 어떻게 되나요?

통역사를 알고 있을 경우, 그 통역사의 도움으로 통화를 진행할 지의 여부는 귀하가 결정하실 수 있습니다.

동일한 통역사와 계속 통화하기를 원하지 않을 경우, TIS National 교환원이나 해당 기관에 언급하여 그 통화를 중지하십시오.

## 남성 혹은 여성 통역사를 요청할 수 있나요?

예, 요청할 수 있습니다. 특정 성별의 통역사를 선호하시면 TIS National 교환원이나 연결된 기관에 즉시 알려 주십시오. TIS National 에서는 요청된 성별의 통역사를 제공하기 위해 노력할 것입니다.

## 특정 종교 혹은 특정 문화 배경의 통역사를 요청할 수 있나요?

아니오, 요청할 수 없습니다. TIS National 교환원들은 통역사들의 공인 등급 및 이용 가능 여부에 근거해서 업무를 배정하며, 통역사의 종교나 문화적 배경에 근거해서 통역사를 선택할 수 없습니다.

## 통역사와 대면하여 서비스를 이용하고 싶습니다. 가능할까요?

예, 가능합니다. TIS National 에서는 현장 통역 서비스를 제공합니다.

현장 통역사가 필요하실 경우, 먼저 전화 통역사를 이용하여 TIS National 을 통해 통화 할 기관에 연락해야 합니다. 그리고 나서, 그 기관이 귀하를 위해 현장 통역사를 주선하도록 요청해야 합니다.

## 통역사를 통해 응급 서비스에 연락해야 합니다. 어떻게 해야 되나요?

구급차, 경찰 혹은 소방서 서비스에 연락할 경우 항상 000 에 직접 전화해야 합니다.

000 응급 서비스 라인에서는 TIS National 에 연결한 후, 주 7 일 24 시간 우선순위 라인을 이용하여 귀하를 통역사와 연결할 것입니다.

## TIS National 는 비영어 사용자들에게 무료 서비스인가요?

예, 그렇습니다. TIS National 통역 서비스의 대부분은 비영어 사용자들에게 무료입니다.

일반적으로, 여러분이 연락하는 기관은 귀하에게 그 기관의 서비스를 제공하기 위해 통역서비스에 대한 요금을 부담합니다. 한편, 일부 기관 및 의료 전문인들은 TIS National 을 통해 무료 통역 서비스를 이용할 수 있습니다.

일부 기관은 TIS National 의 통화를 수락하지 않을 수도 있습니다. 그러나 여러분이 그 기관에 직접 연락할 경우, 그 기관에서 전화 통역사를 이용하여 여러분에게 다시 전화할 수도 있습니다.

만일 귀하가 TIS National 고객이 아닌 기관에 연락해야 하고 그 기관이 통역 서비스 요금을 부담하려고 하지 않을 경우, 본인이 통역 서비스에 대한 요금을 부담하실 수도 있습니다. 본인이 부담 의사가 있다면, 통역사에게 말씀하십시오. 그러면 교환원이 TIS National 에 귀하의 계정을 개설할 것입니다. 계정을 개설할 시, TIS National 에 귀하의 신용카드 내용을 제공해야 합니다.

## TIS National 통역사의 역할은 무엇인가요?

통역사의 역할은 대화를 귀하의 모국어로 정확하게 통역하는 것입니다.

통역사는 조언을 하지 않습니다. 통역사는 TIS National 교환원이나 귀하가 대화하고 있는 상대방이 요청한 사항 이외의 질문을 해서는 안됩니다.

TIS National 통역사는 엄격한 윤리 강령을 준수해야 합니다. 이 강령은 통역사들의 직업 윤리에 적용됩니다. 윤리 강령은 아래 사항을 포함한 여러 의무가 포함됩니다.

- 서비스의 전문성
- 비밀 유지
- 능력
- 중립성
- 정확성
- 역할 범위의 명확성
- 직업적 관계 유지
- 전문성 개발
- 직업적 연대.

윤리 강령에 대한 더 자세한 정보는 호주 통역사 및 번역사 협회 (AUSIT)에서 구할 수 있습니다.

## TIS National 에 어떻게 의견을 제공하나요?

TIS National 서비스, 통역사, 교환원에 대한 의견을 제공하길 원하시면, TIS National 에 131 450 으로 전화하십시오.

통역사와 연결이 되었을 때 TIS National 에 의견을 제공할 의사가 있음을 교환원에게 알려주십시오. 여러분의 의견은 녹음이 되며, TIS National 의 관련 팀에게 전달되어 검토될 것입니다.

## 통역사를 가장 효과적으로 이용하는 방법은 무엇인가요?

여러분은 아래사항을 통해 TIS National 통역사를 가장 효과적으로 이용하실 수 있습니다.

- TIS National 에 전화하기 전, 통화를 위해 필요한 모든 정보를 준비합니다
- 다음 말을 하기 전에 통역사가 통역을 마칠 수 있도록 인내심을 가지고 기다립니다
- 짧은 문장으로 말합니다.
- 통역하기가 어려울 수도 있는 은어나 전문 용어 사용을 피합니다
- 통역사의 역할을 숙지합니다
- 통역사에게 조언이나 본인 변호를 요청하지 않습니다
- 통역사의 말을 이해하는데 어려움이 있을 경우, 통역사, 해당 기관 혹은 TIS National 에 즉시 통보합니다.

## TIS National 을 통해 문서를 번역할 수 있나요?

아니요, 없습니다. TIS National 은 상업성 번역 서비스를 제공하지 않습니다.

이민국경보호부에서는 호주에 영구적으로 정착하는 호주 시민 및 이민자들에게 해당 자격이 될 경우 무료 번역 서비스를 제공합니다. 이 서비스에 대한 문의는, 지역 내 성인 이민 영어 프로그램 (AMEP) 기관에 연락하십시오.

기타 번역 제반 사항에 대한 정보는 호주 국립 통번역사 인증 기관 (NAATI)에 문의하십시오.