



자주 묻는 질문

한국어

통번역서비스(TIS National, 이하 TIS National)는 비영어사용자들이 자주 질문하는 사항들에 답변하기 위해 다양한 종류의 자주 묻는 질문(FAQ)을 그들의 모국어로 발행하였습니다.

TIS National 은 어떤 서비스를 제공하나요?

TIS National은 영어를 사용하지 않는 사람들 및 비영어사용자 고객들과 의사 소통을 해야 하는 기관이나 사업체에 통역서비스를 제공합니다. 이러한 서비스를 통하여, 비영어사용자는 호주에서 독립적으로 서비스와 정보를 이용할 수 있습니다.

TIS National은 호주 전역에 걸쳐 150 개 이상의 언어를 통역하는 2500 명 이상의 통역사들과 계약을 맺고 있습니다.

비영어사용자는 131 450번으로 전화하여 TIS를 통해 즉시 전화통역사를 이용할 수 있습니다. 또는, 통화하고 싶은 기관에 직접 연락을 하면, 그 기관에서 귀하를 대신하여 통역사를 추천해줄 수도 있습니다.

TIS National 을 통해 연락할 수 있는 대상은 누구인가요?

호주 내무부(Department of Home Affairs)를 포함하여 6 만여 개 단체가 TIS National에 등록이 되어 있습니다. TIS National의 다른 고객들 중에는 다음과 같은 단체들이 있습니다.

- 주정부 및 연방 정부 부서
- 지방 의회
- 의료 및 보건 종사자
- 약사
- 전기, 가스, 수도 등의 공공시설 회사
- 통신 회사
- 긴급 서비스
- 법률 서비스
- 정착 및 지역 사회 서비스 제공자

TIS National은 귀하가 연락하려는 기관이 통역사를 동반하는 TIS National의 전화를 수락한다는 보장은 할 수 없습니다.

언제 TIS National 에 전화할 수 있나요?

TIS National은 연중 매일 24시간 통역서비스를 제공합니다.

귀하가 연락하려는 기관은 그 기관의 정규 업무 시간에만 연락이 가능할 수 있으며, 업무 시간은 기관마다 다를 수 있습니다. 호주 내 대부분의 기관은 표준 업무 시간인 월요일부터 금요일, 오전 9시부터 오후 5시까지 근무합니다. 많은 기관들이 공휴일에는 업무를 하지 않습니다.

131 450 번으로 전화를 걸면 어떤 절차로 진행되나요?

1. 131 450 번으로 TIS National 에 전화하세요. 귀하는 TIS National 의 개인정보보호정책에 대한 안내를 듣게 될 것입니다.
2. '어떤 언어의 통역사를 원하십니까?'라는 질문을 받으면, 귀하의 모국어를 말씀하십시오.
3. '귀하는 TIS National 의 비즈니스 고객이십니까?'라는 질문을 받으면, '노우'라고 답변하셔야 합니다.
4. 귀하는 영어로 말하는 TIS National 전화 교환원에게 연결될 것입니다. 대기하는 동안, 귀하의 모국어로 '전화 교환원에게 연결하는 동안 잠시만 기다려 주십시오'라는 안내가 나올 것입니다.
5. TIS National 전화 교환원은 귀하의 모국어를 다시 한 번 확인할 것입니다.
6. TIS National 전화교환원이 통역사에게 전화를 걸기 위해 귀하를 대기시키면, 귀하의 모국어로 '통역사에게 연결하는 동안 잠시만 기다려 주십시오.'라는 안내가 나올 것입니다.
 - 전화교환원이 귀하의 모국어로 통역해 줄 통역사를 찾으면 귀하와 통역사를 연결시켜 드리고, 귀하가 어느 기관과 통화하고 싶은지 물을 것입니다.
 - TIS National 에 전화하실 때에는 귀하가 연락하려는 기관의 이름, 연락 전화번호 및 해당 기관이 보유하고 있는 귀하의 고객 또는 계정 번호(해당되는 경우)를 준비하시기 바랍니다.
 - 통역사는 귀하가 어떤 기관에 연락하고자 하는지 TIS National 전화교환원에게 알려주고, 교환원은 요청받은 기관으로 전화를 걸어 귀하와 통역사를 해당 기관과 연결해 드릴 것입니다.
 - 만일 교환원이 귀하가 요청한 언어의 통역사를 찾을 수 없다면, 교환원은 귀하에게 잠시 후 다시 걸어줄 것을 요청할 것입니다. 귀하가 하나 이상의 언어를 구사하는 경우, 다른 언어의 통역사를 요청하실 수 있습니다.

내가 어느 기관과 통화해야 하는지 TIS National 전화교환원 또는 통역사가 추천해줄 수 있나요?

아니요. TIS National 의 전화교환원은 중립적인 태도를 유지해야 하므로, 귀하가 연락해야 할 기관을 추천해줄 수 없습니다. 귀하와 연결된 통역사는 통역 임무를 이행하는 동안 중립성을 유지해야 하기 때문에, 귀하와 사적인 대화를 나눌 수 없습니다.

TIS National 에 전화하실 때에는 연락하려는 기관의 이름, 연락 전화번호 및 해당 기관이 보유하고 있는 귀하의 고객 또는 계정 번호(해당되는 경우)를 준비하시기 바랍니다.

내가 아는 통역사와 연결된 경우 어떻게 해야 하나요?

연결된 통역사가 귀하의 지인이라는 것을 인지한 경우, 그 통역사와 계속해서 통화할 것인지의 여부는 귀하가 선택할 수 있습니다. 그 통역사와 통화를 지속하고 싶지 않은 경우에는, TIS National 전화교환원 또는 해당 기관에 말씀하시고 전화를 끊으십시오.

남자 또는 여자 통역사를 요청할 수 있나요?

예. 만일 귀하가 특정 성별의 통역사를 선호하신다면, TIS National 전화교환원이나 연락하려는 기관에 최대한 빨리 말씀하십시오. TIS National은 귀하가 요청하는 성별의 통역사를 연결하기 위해 노력할 것입니다.

특정 종교 또는 문화적 배경의 통역사를 요청할 수 있나요?

아니요. TIS 전화교환원은 귀하에게 가장 높은 자격요건을 갖춘 통역사를 연결하기 위해, 통역사가 번역사 및 통역사 국가 인증 기관[National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) (<https://www.naati.com.au/>)]을 통해 취득한 자격 수준 및 통역사의 서비스 제공 가능성을 기반으로 통역사에게 업무를 할당합니다. TIS National은 문화적 또는 종교적 배경에 근거하여 통역사를 지정하지 않습니다.

통역서비스를 현장에서 직접 이용하고 싶습니다. 가능한가요?

예. TIS National은 현장 통역서비스도 제공합니다. 현장통역사가 필요하시면, TIS의 전화통역사를 통해 귀하가 의사소통을 해야하는 기관에 연락을 한 후, 해당 기관에 현장통역사를 주선해 달라고 요청하십시오.

긴급 서비스에 연락해야 합니다. 어떻게 해야 하나요?

구급차, 경찰 또는 소방서에 연락해야 한다면, 언제든지 000번으로 즉시 전화하십시오. 000번의 긴급 서비스는 연중 매일 24시간 우선 순위 전화라인을 통해 TIS National에 연락하여 귀하를 통역사와 연결해드릴 것입니다.

TIS National 의 서비스는 비영어사용자에게 무료인가요?

예. 대부분의 TIS National 통역 서비스는 비영어사용자에게 무료로 제공됩니다. 일반적으로 귀하가 접촉하는 기관은 서비스 비용을 부담할 것입니다. 일부 기관과 의료 종사자들도 TIS National을 통한 무료 통역 서비스를 받을 수 있습니다.

일부 기관은 TIS National의 전화를 수락하지 않을 수도 있지만, 귀하가 직접 기관에 전화를 할 경우 그 기관이 전화통역사와 함께 다시 귀하에게 전화를 걸 수도 있습니다.

TIS National의 고객이 아닌 기관에 연락을 하고 싶지만 해당 기관이 통역 서비스 비용을 지불할 의사가 없는 경우, 귀하는 개인 계정을 만들어 서비스 비용을 직접 부담할 수도 있습니다. 개인 계정 개설을 원하실 경우, 통역사에게 말씀하시면 TIS National 전화교환원이 개인 계정을 개설할 수 있도록 도와드릴 것입니다. 개인 계정을 개설하려면 신용카드가 필요합니다.

TIS National 을 통해 문서를 번역할 수 있나요?

아니요. TIS National은 상업용 문서 번역 서비스를 제공하지 않습니다.

호주내무부 (Department of Home Affairs)는 호주에 영구 정착하는 사람들을 위해 문서 번역 무료 서비스를 제공합니다. 영주권자 및 일부 단기 또는 가비자 소지자는 해당 비자가 승인된 날로부터 2년 이내에 최대 10 개의 적절한 서류에 대해 영어로 번역서비스를 받을 수 있습니다.

무료 번역 서비스에 대한 자세한 정보는 내무부 웹사이트 (<https://translating.homeaffairs.gov.au/en>)에서 열람하실 수 있습니다.

이외의 번역 서비스에 대한 정보는 번역사 및 통역사 국가 인증 기관[National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI)] (<https://www.naati.com.au/>)에 문의하시기 바랍니다.

귀사는 전화통역사를 이용하는 데 도움이 되는 자료를 제공하나요?

예. TIS National 은 비영어사용자가 통역사를 이용하는 데 도움이 되는 다양한 번역 자료를 제공합니다. [홍보 자료 카탈로그](https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter) (<https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter>)에서 비영어사용자가 이용할 수 있는 자료들을 확인하십시오.

TIS National 에는 유용한 동영상들이 있나요?

예. TIS National 은 고객들이 당사의 서비스를 이용하는 데 도움을 드리기를 위해 [교육용 동영상](https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx) (<https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx>) 을 제작하였습니다.

TIS National 통역사의 역할은 무엇인가요?

통역사의 역할은 말을 귀하의 모국어로 최대한 정확하게 통역하는 것입니다.

통역사는 조언을 제공하지 않으며, TIS National 전화교환원 또는 귀하가 대화하고 있는 사람이 요청하는 내용 이외의 질문을 해서는 안됩니다.

TIS National 통역사는 엄격한 윤리강령을 준수해야 합니다. 윤리강령은 통역사의 전문적인 행동규범을 규정하며, 다음과 같은 다양한 의무를 포괄하고 있습니다.

- 전문적 행동규범
- 기밀 유지
- 능력
- 중립성
- 정확성
- 역할 경계의 명확성
- 전문적 관계 유지
- 전문성 개발
- 전문적 유대

윤리 강령에 대한 자세한 정보는 호주통번역원 ([Australian Institute of Interpreters and Translators: AUSIT](https://ausit.org/code-of-ethics/)) 웹사이트 (<https://ausit.org/code-of-ethics/>)에서 열람하실 수 있습니다.

가장 효과적으로 통역서비스를 이용하는 방법은 무엇인가요?

통역서비스를 가장 효과적으로 이용하는 방법은 다음과 같습니다.

- TIS National에 전화하기 전에 통화에 필요한 모든 정보 준비하기
- 다음 말을 하기 전에, 인내심을 가지고 통역사의 말이 끝나기를 기다리기
- 짧은 문장 사용하기
- 번역하기 어려운 속어 또는 특수용어를 사용하지 않기
- 통역사의 역할을 이해하기
- 통역사에게 조언 또는 대변을 요청하기 않기
- 통역사를 이해하는 데 어려움이 있는 경우, 즉시 통역사, 기관 또는 TIS에 알리기

TIS National 에 의견을 어떻게 제공하나요?

TIS National 은 내무부 (Department of Home Affairs 에 소속된 언어 서비스 제공기관입니다. 글로벌 피드백 유닛 ([Global Feedback Unit :GFU](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions)) (<https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions>)은 정부 부처와 관련된 모든 피드백을 접수하는 중앙 기관으로, TIS National 가 제공한 서비스에 대한 피드백도 다룹니다.

TIS National 은 고객의 피드백을 소중히 여깁니다. 고객의 피드백은 우리의 업무를 증진하는 데 도움이 될 뿐만 아니라, 자격을 갖추고 비용 효율적이며 보안성 있는 언어 서비스를 통해 우리가 정부, 비즈니스 및 지역사회에 제공하는 통역 서비스의 질을 향상시키는 데에도 일조합니다.

영어 능력이 제한적이거나 영어를 알지 못하는 고객들은 TIS National 의 서비스에 대한 피드백을 온라인이나 전화를 통해 제공해주실 수 있습니다. 온라인으로 피드백을 제출하시려면, 내무부 웹사이트를 이용해주십시오 - [Compliments, complaints and suggestions \(칭찬, 불만, 건의사항\)](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions) (<https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions>). 통역사가 필요한 경우에는 131 450 번으로 TIS National 에 전화를 걸어서 교환원에게 TIS National 에 대한 피드백을 제공하기 원한다고 알려주십시오. 전화 교환원들은 귀하의 피드백을 기록한 후 TIS National 의 담당 팀에게 전달하여 조치가 취해질 수 있도록 할 것입니다.

가정폭력에 대해 이야기하기 위해 통역서비스를 이용해야 합니다. 저에게 도움이 될 자료가 있나요?

호주정부는 가정폭력, 성폭력 및 강제 결혼, 그리고 안전한 여성의 권리에 관한 호주 법률의 정보를 제공하는 가족안전패키지(Family Safety Pack)를 개발하였습니다. 이 패키지는 4 개의 보고서와 1 개의 스토리보드를 포함하고 있으며, 46 개의 언어로 번역되어 있습니다. [가족안전패키지](https://www.dss.gov.au/family-safety-pack) (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>) 는 호주사회복지부의 웹사이트에서 열람하실 수 있습니다.

가족안전패키지를 보완하는 자료들로는, 가정폭력 상황에서 통역사의 역할과 책임의 인식을 높이기 위해 제작된 가정폭력 상황에서의 통역 (<https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations>)과 통역사와 가족 안전 (<https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreters-and-family-safety>) 정보지들이 있습니다.

내가 무료 영어 학습을 받을 자격이 되나요?

성인 이민자 영어 프로그램 (Adult Migrant English Program, 이하 AMEP)은 적절한 이민자들이 호주에 정착하고 지역사회에 참여할 수 있도록 지원하기 위해 [무료 영어 수업](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program) (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program>)을 제공합니다.

가족 비자, 기술 비자, 인도주의 비자를 소지하고 있으며 18 세가 넘은 이민자들이 AMEP 를 이용할 수 있습니다. 영주권 비자 뿐만 아니라 일부 단기 비자 소지자들도 이에 해당될 수 있습니다. 적절한 비자의 동반자들도 영어를 배울 수 있으며, 일부 상황에서는 15-17 세의 이민자들도 참여할 수 있습니다. 취학 전 연령의 자녀가 있는 분들이 대면 수업을 하는 경우 무료 아이돌봄 서비스도 가능합니다.

AMEP 는 다양하고 유연한 학습 옵션을 제공하여 적절한 이민자들의 영어 학습을 지원합니다. 여기에는 대면 수업 (COVID 안전 수칙 준수), 온라인 수업, 자원봉사자 개인 지도 및 원격 학습이 포함됩니다. 학습자의 거주 지역에 따라 풀타임, 파트타임, 저녁 수업 및 주말 수업이 가능합니다.

무료 영어 학습을 시작하는 방법을 알아보시려면 가까운 [AMEP 제공업체](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers) (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers>)에 연락하시거나, 웹사이트 www.homeaffairs.gov.au/amep 에 방문하십시오.