



Често постављана питања

Српски

Служба за писмено и усмено превођење (The Translating and Interpreting Service - TIS National) је припремила серију одговора – на њиховом језику – на нека питања која често постављају особе које не говоре енглески.

Које услуге пружа TIS National?

TIS National пружа преводилачке услуге особама које не говоре енглески и агенцијама и бизнисима који требају да комуницирају са њиховим клијентима који не говоре енглески. Ове услуге омогућају особама које не говоре енглески да самостално користе услуге и информације у Аустралији.

За TIS National ради више од 3.000 преводилаца широм Аустралије, на више од 160 различитих језика.

Јављајући се на 131 450, особе које не говоре енглески могу преко TIS National-а да одмах добију телефонског преводиоца. Или, ако се директно јавите некој организацији, она може да организује преводиоца.

Са ким могу да контактирам преко TIS National-а?

Више од 60.000 организација, укључујући Министарство за унутрашње послове (Department of Home Affairs), је регистровано код TIS National-а. Неки од других клијената TIS National-а су:

- федерална и министарства савезних држава
- локалне општине
- медицинске и здравствене особе
- апотекари
- комуналне (utility) компаније
- телекомуникацијске компаније
- службе за хитне интервенције
- правне службе
- даваоци услуга у вези смештаја и заједнице.

TIS National не може да гарантује да ће организације са којима треба да ступите у контакт прихватити позиве TIS National-а уз помоћ преводиоца.

Када могу да се јавим TIS National-у?

TIS National пружа преводилачке услуге 24 часа дневно, сваког дана у години.

Организација са којом желите да ступите у контакт је можда доступна само током њеног редовног радног времена, а радна времена се разликују од организације до организације. Стандардно радно време већине организација у Аустралији је од 9 ујутро до 5 поподне, од понедељка до петка. Многе организације неће бити доступне у дане државних празника.

Шта треба да очекујем када се јавим на 131 450?

1. Јавите се TIS National-у на 131 450. Чућете изјаву о приватности TIS National-а.
2. Питаће вас: „Који језик треба преводилац да говори? Реците ваш језик.
3. Питаће вас: „Да ли сте бизнис клијент TIS National-а?“ Треба да кажете „не“.
4. Повезаће вас са телефонистом TIS National-а који говори енглески. Док чекате, чућете на вашем језику: „Молимо вас причекајте да ступимо у везу са телефонистом“.
5. Телефонист TIS National-а ће још једном потврдити ваш језик.
6. Телефонист TIS National-а ће вам рећи да причекате, а ви ћете чути следећу поруку на вашем језику: „Молимо вас причекајте да ступимо у везу са преводиоцем“.
 - Ако је преводилац на ваш језик доступан, телефонист TIS National-а ће успоставити везу између вас и преводиоца, и питаће вас са којом организацијом треба да ступите у контакт.
 - Када се јављате TIS National-у, молимо вас да имате спремне име организације, њен телефонски број за контакт и ваш број клијента (client number) или рачуна (account number) код те организације (ако их имате).
 - Преводилац ће рећи телефонисти TIS National-а са ким треба да контактирате, а телефонист ће се јавити организацији коју тражите и повезати је са вама и са преводиоцем.
 - Ако је преводилац за ваш језик није доступан, телефонист ће вам рећи да се ускоро поново јавите. Ако говорите више од једног језика, можете да тражите преводиоца на други језик.

Да ли телефонист TIS National-а или преводилац могу да препоруче са којом организацијом треба да разговарам?

Не. Телефонисти TIS National-а морају да буду непристрасни и не могу да препоруче са којом организацијом треба да ступите у контакт. Када добијете везу са преводиоцем, он или она се неће упуштати у неформалан разговор са вама, јер треба да остане непристрасни у току свих преводилачких задатака.

Када се јављате TIS National-у, молимо вас да имате спремне име организације, њен телефонски број за контакт и ваш број клијента (client number) или рачуна (account number) код те организације (ако их имате).

Шта да учиним ако познајем преводиоца са којим сам добио везу?

Ако видите да познајете преводиоца, треба да одлучите да ли желите да наставите сесију превођења. Ако не желите да наставите са истим преводиоцем, реците то телефонисти TIS National-а или организацији, и прекините разговор.

Да ли могу да тражим мушког или женског преводиоца?

Да. Ако желите преводиоца одређеног пола, реците то што је пре могуће телефонисти TIS National-а или организацији са којом контактирате. TIS National ће покушати да вам обезбеди преводиоца траженог пола.

Да ли могу да тражим преводиоца неке конкретне вере или културолошког порекла?

Не. Телефонисти TIS National-а распоређују налоге преводиоцима на основу нивоа квалификација преводиоца које је утврдила Национална служба за акредитацију преводилаца ([National Accreditation Authority for Translators and Interpreters - NAATI](https://www.naati.com.au/)) и њихове доступности, да би обезбедили да добијате најквалификованијег доступног преводиоца. TIS National не може да распореди преводиоца на основу његовог или њеног културолошког порекла или вере.

Више бих волео/волела да користим преводиоца лицем у лице. Да ли је то могуће?

Да. TIS National пружа преводилачке услуге на лицу места. Ако вам треба преводилац на лицу места, треба јавите организацији са којом комуницирате преко TIS National-a користећи телефонског преводиоца и да затражите од организације да вам обезбеди преводиоца на лицу места.

Треба да се јави служби за хитне случаје. Шта да учиним?

Јављајте се увек директно на 000 ако вам требају хитне услуге Хитне помоћи (Ambulance), полиције или ватрогасне службе. Са линије 000 служби за хитне случаје ће се јавити TIS National-у и повезаће вас са преводиоцем користећи приоритетну линију 24 часа дневно, сваког дана у години.

Да ли су услуге TIS National-a бесплатне за особе које не говоре енглески?

Да. Већина преводилачких услуга TIS National-a су бесплатне за особе које не говоре енглески. Опште узевши, организације са којима контактирате ће прихватити да плате преводилачке услуге. Неке организација имају право на бесплатно превођење преко TIS National-a.

Неке организације можда неће прихватити позиве преко TIS National-a, али ако се ви директно јавите тој организацији она би могла да вам се јави касније са телефонским преводиоцем.

Ако желите да ступите у контакт са организацијом која није клијент TIS National-a и та организација не жели да плати превођење, можете да отворите приватан рачун и да сами платите преводилачке услуге. Да би то учинили, реците преводиоцу и телефонист TIS National-a ће вам помоћи да отворите рачун. За отварање приватног рачуна вам је потребна кредитна картица.

Да ли TIS National преводи документе?

Не. TIS National не пружа комерцијалне услуге превођења докумената.

Министарство социјалних служби (Department of Social Services - DSS) пружа услуге бесплатног превођења докумената лицима која се досељавају у Аустралију. Сталним житељима и извесним корисницима привремених (temporary или provisional) виза могу бити преведени на енглески до десет докумената који испуњавају услове, у прве две године од датума добијања визе.

Више информација о Служби за бесплатно превођење можете наћи на [интернет страници DSS-a \(translating.dss.gov.au/en/about-this-service\)](https://translating.dss.gov.au/en/about-this-service).

Информације о другим опцијама за превођење можете да добијете од Националне службе за акредитацију преводилаца ([National Accreditation Authority for Translators and Interpreters - NAATI](https://www.naati.com.au/)) (<https://www.naati.com.au/>).

Да ли имате материјале који могу да ми помогну да добијем телефонског преводиоца?

Да. TIS National нуди преведене материјале да би помогао лицима која не говоре енглески, да добију преводиоца. Видите материјале доступне особама које не говоре енглески у [каталоготу промотивних материјала \(https://www.dss.gov.au/family-safety-pack\)](https://www.dss.gov.au/family-safety-pack).

Да ли TIS има корисне видео материјале?

Да. TIS National је припремио видео материјале са упутствима (<https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx>) да би помогао клијентима да користе наше услуге.

Која је улога преводиоца TIS National-а?

Улога преводиоца је да преведе на ваш језик то што се говори, што је могуће тачније.

Преводиоци не дају савете и не треба да постављају питања осим оних која траже телефонист TIS National-а или особа са којом комуницирате.

Преводиоци TIS National-а су дужни да поштују строг етички кодекс. Кодекс одређује њихов професионални однос и покрива разне обавезе, међу којима су:

- професионално понашање
- поверљивост
- способност
- неутралност
- тачност
- јасно одређена улога
- одржавање професионалних односа
- професионални развој
- професионална солидарност.

Више информација о етичком кодексу се могу наћи на интернет страници Аустралијског института преводилаца (Australian Institute of Interpreters and Translators - AUSIT) на (https://ausit.org/AUSIT/About/Ethics_Conduct/Code_of_Ethics/AUSIT/About/Code_of_Ethics.aspx).

Како да најефикасније користим преводиоца?

Ви можете да најефикасније користите преводиоца TIS National-а тако што ћете:

- припремити све информације потребне за ваш позив пре него што назовете TIS National
- бити стрпљиви и причекати да преводилац заврши да говори пре него што ви наставите да говорите
- нећете користити сленг или жаргон који се тешко може превести
- разумети улогу преводиоца
- нећете од преводиоца тражити савет или да вас заступа
- известити преводиоца, организацију или TIS National ако имате тешкоће да разумете преводиоца.

Како да дам повратне информације TIS National-у?

Да бисте дали повратне информације или коментаре (feedback) о услузи TIS National-а, преводиоца или телефонисте, молимо вас јавите се нашем Одељењу за глобалне повратне информације (Global Feedback Unit) на 133 177. Молимо вас да наведете ваш језик да би вас повезали са преводиоцем. Када се јави преводилац, реците телефонисти да желите да дате повратне информације TIS National-у. Ваше повратне информације ће бити снимљене и дате на разматрање надлежном тиму у TIS National-у.

Треба да користим преводиоца ради разговора о породичном насиљу. Постоје ли материјали који ми могу помоћи?

Аустралијска влада је припремила комплет о породичној безбедности, са информацијама о аустралијским законима у вези домаћег и породичног насиља, сексуалних напада и принудних бракова, и о праву жена да буду безбедне. У комплет су укључена четири листа са фактима и сликовница, преведени на 46 језика. Комплет о породичној безбедности (Family Safety Pack) (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>) је на располагању на интернет страници Министарства социјалних служби.

Комплет о породичној безбедности допуњују листови са фактима „Преводјењу у ситуацијама домаћег насиља“ (Interpreting in domestic violence situations) (<https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural->

[affairs/publications/interpreting-in-domestic-violence-situations](https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety)) и „Преводиоци и породична безбедност“ ([Interpreters and family safety \(https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety\)](https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety)) у циљу подизања свести о улози и обавезама преводилаца у ситуацијама домаћег насиља.