



Australian Government  
Department of Immigration  
and Border Protection



# Часто задаваемые вопросы (информация для тех, кто не говорит по-английски)

## Русский

### Какие услуги предоставляет TIS National?

TIS National предоставляет услуги переводчиков по телефону (без предварительного заказа и по предварительному заказу), а также переводческие услуги при личном присутствии переводчиков. Услуги предназначены для людей, не говорящих по-английски, а также для работников организаций и бизнесов, которым нужно связаться со своими клиентами, не говорящими по-английски. Это позволяет людям, не говорящим по-английски, самостоятельно получать доступ к услугам и информации в Австралии.

Люди, не говорящие по-английски, могут пользоваться услугами переводчиков по телефону без предварительного заказа через TIS National, позвонив по номеру 131 450. В качестве альтернативного варианта вы можете напрямую связаться с организацией, и она обеспечит предоставление вам услуг переводчика.

### С кем я могу связаться через TIS National?

В качестве клиентов TIS National зарегистрировано более 20000 организаций, включая Department of Immigration and Border Protection. В число наших клиентов также входят:

- департаменты федерального правительства и правительств штатов
- органы местного самоуправления
- врачи и другие работники системы здравоохранения
- фармацевты
- компании по предоставлению коммунальных услуг
- телекоммуникационные компании
- службы экстренной помощи
- юридические службы
- организации по предоставлению услуг, связанных с обустройством, а также других услуг для населения.

TIS National не может гарантировать того, что нужная вам организация принимает звонки через переводчиков от TIS National.

## Когда можно звонить в TIS National?

TIS National предоставляет услуги переводчиков по телефону без предварительного заказа круглосуточно, в любой день года.

Вероятнее всего, нужная вам организация отвечает на телефонные звонки только в рабочее время, причем распорядок работы организаций может быть разным. Большинство организаций в Австралии работает с 9 часов утра до 5 часов вечера с понедельника по пятницу. Многие организации не работают в праздничные дни.

## Что происходит, когда я набираю номер 131 450?

Когда вы позвоните в TIS National, вам ответит англоязычный оператор TIS National, который спросит у вас, на каком языке вы говорите. После того как вы скажете, на каком языке вы говорите, вам нужно будет подождать, пока оператор отыщет свободного переводчика. Не кладите трубку, даже если в телефоне не будет звучать музыка, которая обычно включается на время ожидания.

Если удастся отыскать переводчика, говорящего на вашем языке, то оператор соединит вас с ним и спросит, в какую организацию вы хотите позвонить. Прежде чем звонить в TIS National, вам необходимо найти и иметь под рукой название нужной вам организации, ее номер телефона, а также ваш клиентский или регистрационный номер в этой организации (если он есть).

Наши операторы обязаны сохранять беспристрастность и не могут порекомендовать, с какой организацией вам следует связаться. Когда вас соединят с переводчиком, переводчик не будет вступать с вами в неформальный разговор, так как он обязан сохранять беспристрастность в течение всего периода предоставления переводческих услуг.

Переводчик сообщит оператору TIS National, с кем вам необходимо связаться, после чего оператор позвонит в нужную вам организацию и соединит с ней вас и переводчика.

Если переводчика, говорящего на вашем языке, отыскать не удастся, то оператор попросит вас позвонить позднее. Если вы говорите более чем на одном языке, то вы можете попросить, чтобы вас соединили с переводчиком, говорящим на другом языке.

## Что делать, если я знаком с переводчиком, с которым меня соединил TIS National?

Если вы поймете, что вы знакомы с переводчиком, то вам нужно самим решить, следует ли вам продолжать разговор через этого переводчика. Если вы не хотите продолжать разговор через этого переводчика, то сообщите об этом оператору и прервите разговор.

## Можно ли попросить о том, чтобы мне предоставили переводчика определенного пола?

Да. Если вы хотели бы пользоваться услугами переводчика определенного пола, то сообщите об этом сразу же оператору TIS National или работнику организации, в которую вы звоните. TIS National постарается предоставить вам переводчика того пола, о котором вы просите.

## Можно ли попросить, чтобы мне предоставили переводчика определенного вероисповедания или этнического происхождения?

Нет. Операторы TIS National распределяют работу между переводчиками исходя из их уровня аккредитации и в зависимости от того, кто из переводчиков в это время свободен. Они не могут выбирать переводчика исходя из его вероисповедания или этнического происхождения.

## Мне хотелось бы, чтобы переводчик присутствовал лично при разговоре. Это возможно?

Да. TIS National предоставляет переводческие услуги при личном присутствии переводчика. Если вам нужно, чтобы переводчик лично присутствовал при разговоре, то вам следует связаться с нужной вам организацией через TIS National с помощью телефонного переводчика и попросить работников организации вызвать для вас переводчика, который будет присутствовать при разговоре.

## Что нужно сделать для того, чтобы позвонить в службу экстренной помощи?

Если вам нужно в срочном порядке позвонить в Службу скорой помощи, Полицию или Пожарную охрану, вам необходимо напрямую позвонить по номеру 000. Работники линии экстренной помощи позвонят в TIS National и в приоритетном порядке соединят вас с переводчиком в любое время суток, в любой день года.

## Являются ли услуги TIS National бесплатными для людей, не говорящих по-английски?

Да. Большинство переводческих услуг TIS National являются бесплатными для людей, не говорящих по-английски. Как правило, организации, в которые вы звоните, оплачивают стоимость этих услуг. Некоторые организации и врачи имеют право пользоваться бесплатными переводческими услугами через TIS National.

Некоторые организации могут не принимать звонков от TIS National, но если вы позвоните в такую организацию напрямую, то ее работники, возможно, смогут перезвонить вам через переводчика.

Если вы хотите связаться с организацией, не являющейся клиентом TIS National, и при этом организация не желает оплачивать стоимость переводческих услуг, то вы можете открыть личный счет и сами оплатить стоимость услуг. Для этого вам необходимо попросить переводчика и наших операторов помочь вам открыть счет в TIS National. Для открытия личного счета вам потребуется кредитная карточка.

## Можно ли перевести документы через TIS National?

Нет. TIS National не предоставляет услуг по переводу документов на коммерческой основе.

Department of Social Services (DSS) предоставляет бесплатные услуги по переводу документов определенным категориям граждан Австралии и иммигрантам, обустроившимся для постоянного проживания в Австралии. Информацию об этом виде услуг можно получить в вашей местной организации, предоставляющей услуги в рамках Adult Migrant English Program (AMEP).

Вы можете найти информацию о других возможностях перевода документов, обратившись в National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI).

## Какова роль переводчика TIS National?

Роль переводчика состоит в том, чтобы осуществлять устный перевод на вашем языке с максимально возможной точностью.

Переводчики не предоставляют консультаций и не могут задавать никаких вопросов помимо того, о чем спрашивает вас оператор TIS National или человек, с которым вы разговариваете.

Переводчики TIS National обязаны строго соблюдать этические нормы. Эти нормы регулируют их профессиональное поведение и предусматривают выполнение ряда требований, включая:

- профессиональную этику
- конфиденциальность
- компетентность
- беспристрастность
- точность
- четкое осознание границ своей компетенции
- поддержание взаимоотношений на профессиональном уровне
- повышение квалификации
- профессиональную солидарность.

Более подробная информация об этих этических нормах имеется в Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT).

## Как эффективнее пользоваться услугами переводчика?

Чтобы эффективнее пользоваться услугами переводчика TIS National, вам следует:

- прежде чем звонить в TIS National, приготовить всю информацию, которая может вам понадобиться для вашего телефонного разговора
- проявлять терпение и ждать, пока переводчик закончит переводить, прежде чем начинать говорить снова
- говорить короткими предложениями
- избегать жаргонных выражений, так как их зачастую трудно перевести
- понимать, в чем состоит роль переводчика
- не спрашивать у переводчика совета и не просить его отстаивать ваши интересы
- если вам трудно понять переводчика, немедленно сообщить об этом переводчику, работнику организации или TIS National.

## Как предоставить отклики в TIS National?

Для того, чтобы предоставить отклики о работе службы TIS National, переводчика или оператора, вам следует позвонить в TIS National по номеру 131 450. Когда вас соединят с переводчиком, скажите оператору, что вы хотели бы предоставить свои отклики TIS National. Ваши отклики будут записаны и переданы для рассмотрения в соответствующий отдел TIS National.