



Australian Government
Department of Immigration
and Border Protection



Често постављана питања за особе које не говоре енглески

Српски

Које услуге пружа TIS National?

TIS National пружа преводилачке услуге особама које не говоре енглески, као и агенцијама и бизнисима који треба да комуницирају са клијентима који не говоре енглески. Те услуге су превођење преко телефона у датом моменту, унапред заказано телефонско превођење и превођење са преводиоцем на лицу места. То омогућује особама које не говоре енглески независно добијање услуга и информација у Аустралији.

Особе које не говоре енглески могу да у датом моменту добију телефонске преводиоце преко TIS National-а јављањем на 131 450. Или, ако се директно јављате некој организацији, она може да ангажује преводиоца у ваше име.

Коме могу да се јавим преко TIS National-а?

Више од 20.000 агенцијских клијената, укључујући Department of Immigration and Border Protection, је регистровано код TIS National-а. Међу нашим клијентима су и:

- министарства федералне владе и влада савезних држава
- општине
- даваоци медицинских и здравствених услуга
- апотекари
- компаније за струју, воду, гас итд.
- телекомуникацијске компаније
- службе за хитне ситуације
- правне службе
- даваоци услуга у вези насељавања и у заједници.

TIS National не може да гарантује да ће организација којој треба да се јавите прихватити позиве уз помоћ преводиоца преко TIS National-а.

Када могу да се јавим TIS National-у?

Служба TIS National-а за телефонско превођење у датом моменту ради 24 часа дневно, сваког дана у години.

Организација којој се јављате је можда на располагању само у њено редовно радно време, а то време да је различито за различите организације. Већина организација у Аустралији има стандардно радно време од 9 ујутро до 5 поподне, од понедељка до петка. Велики број организација не ради током државних празника.

Шта треба да очекујем када назовем 131 450?

Када назовете TIS National, поздравиће вас телефонисткиња TIS National-а која говори енглески и питаће вас за који језик вам треба преводиоц. Када кажете који је то језик, треба да причекате док телефонисткиња покушава да нађе слободног преводиоца. Останите на вези чак и ако се не чује музика за чекање.

Када нађе преводиоца за ваш језик, службеница ће вас повезати са преводиоцем и питаће вас са којом организацијом желите да ступите у контакт. Када се јављате TIS National-у, имајте при руци име организације, њен телефонски број и ваш регистарски број или број рачуна код те организације (ако имате те бројеве).

Наши службеници морају да остану неутрални и не могу да препоруче којој организацији треба да се јавите. Када добијете везу са преводиоцем, он се неће упштати у неформалан разговор са вама, јер треба да остане неутралан за време свих преводилачких ангажмана.

Преводиоц ће рећи телефонисткињи TIS National-а са ким треба да ступите у контакт. Телефонисткиња ће наставити разговор и повезати вас и преводиоца са траженом организацијом.

Ако нема слободног преводиоца за ваш језик, телефонисткиња ће вас замолити да се поново јавите мало касније. Ако говорите више од једног језика, можете да тражите преводиоца за други језик.

Шта да радим ако познајем преводиоца са којим ме је TIS National повезао?

Ако видите да познајете преводиоца, треба да одлучите да ли желите да тај преводиоц настави да вам преводи. Ако не желите, реците то телефонисткињи TIS National-а или организацији, и прекините позив.

Могу ли да тражим мушког или женског преводиоца?

Да. Ако желите преводиоца конкретног пола, реците то што пре телефонисткињи TIS National-а или организацији којој се јављате. TIS National ће покушати да вам обезбеди преводиоца траженог пола.

Могу ли да тражим преводиоца одређене вере или порекла?

Не. Телефонисткиње TIS National-а додељују послове преводиоцима на основу њиховог степена акредитације и доступности, и не могу да бирају преводиоце на основу њихове вере или културолошког порекла.

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

Да. TIS National обезбеђује преводилачке услуге лицем у лице. Ако вам треба таква врста превођења, треба да ступите у контакт са организацијом преко TIS National-а користећи телефонског преводиоца и да затражите да вам организују преводиоца лицем у лице.

Како да се јавим службама за хитне ситуације?

Ако треба да се јавите служби за хитну медицинску помоћ, полицији или ватрогасцима, увек директно назовите 000. Линија 000 служби за хитне ситуације ће се јавити TIS National-у и повезати вас са преводиоцем користећи приоритетну линију 24 часа дневно, сваког дана у години.

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

Да. Већина преводилачких услуга TIS National-а су бесплатне за особе које не говоре енглески. Организација којој се јављате обично прихвата да плати ту услугу. Неке организације и даваоци медицинских услуга имају право на бесплатно превођење преко TIS National-а.

Неке организације могу да не прихвате позиве TIS National-а, али ако се ви директно јавите тој организацији, она би могла после тога да вам се јави са преводиоцем на линији.

Ако желите да се јавите организацији која није клијент TIS National-а, а та организација не жели да плати услугу, можете да отворите приватни рачун и сами да платите услугу. Да бисте то учинили, реците то преводиоцу и наше телефонисткиње ће вам помоћи да отворите рачун код TIS National-а. За отварање личног рачуна потребно је да имате кредитну картицу.

Да ли могу да преведем документе преко TIS National-а?

Не. TIS National не пружа услуге комерцијалног превођења докумената.

Department of Social Services (DSS) обезбеђује бесплатно превођење докумената аустралијским држављанима који имају право на то услугу и досељеницима који се досељавају у Аустралију за стално. За информације о овој услузи јавите се вашем локалном даваоцу услуга Adult Migrant English Program (AMEP).

Информације о другим преводилачким опцијама можете добити од National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI).

Која је улога преводиоца TIS National-а?

Улога преводиоца је да преведе то што је изговорено на вашем језику, што је могуће тачније.

Преводиоци не дају савете и не треба да постављају друга питања осим оних које је поставила телефонисткиња TIS National-а или особа са којом комуницирате.

Преводиоци TIS National-а су дужни да поштују стриктни етички кодекс. Кодекс одређује њихово професионално понашање и покрива различите обавезе међу којима су и:

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

Више информација о етичком кодексу могу се добити од Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT).

Како да најефикасније користим преводиоца?

Преводиоца TIS National-а ћете најефикасније користити ако:

- све информације потребне за ваш позив припремите пре него што назовете TIS National
- будете стрпљиви и сачекате да преводиоц заврши са превођењем пре него што поново почнете да говорите
- користите кратке реченице
- избегавате да користите сленг или жаргон који може да буде тежак за превођење
- разумете улогу преводиоца
- од преводиоца не тражите савете или да вас заступа
- одмах обавестите преводиоца, организацију или TIS National ако имате тешкоћа да разумете преводиоца.

Како да TIS National-у дам повратне информације?

Да бисте дали повратне информације о некој услузи TIS National-а, преводиоца или телефонисткиње, назовите TIS National на 131 450. Када добијете везу са преводиоцем, реците телефонисткињи да желите да дате повратне информације (feedback) TIS National-у. Ваше повратне информације ће бити снимљене и упућене на разгледање надлежном тиму у TIS National-у.