



Часто задаваемые вопросы

Русский

Информационный листок “Часто задаваемые вопросы” подготовлен и издан на различных языках переводческой службой Translating and Interpreting Service (TIS National), чтобы дать ответы на наиболее распространённые вопросы, которые задают люди, не говорящие по-английски.

Какие услуги предоставляет TIS National?

TIS National предоставляет переводческие услуги для людей, не говорящих по-английски, а также для организаций и бизнесов, которым нужно связаться с клиентами, не говорящими по-английски. Эти услуги позволяют людям, не говорящим по-английски, самостоятельно получать доступ к услугам и информации в Австралии.

В работе TIS National занято более 2500 переводчиков, находящихся в различных уголках Австралии и говорящих на более чем 150 языках.

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 60000 организаций, включая Department of Home Affairs. В число клиентов TIS National также входят:

- департаменты правительств штатов и федерального правительства
- 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 круглосуточно, в любой день года.

Вероятнее всего, нужная вам организация отвечает на телефонные звонки только в рабочее время, причем распорядок работы у разных 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 будет происходить, когда я наберу номер 131 450?

1. Позвоните в TIS National по номеру 131 450. Вы услышите текст Положения о защите частной информации TIS National.
 2. Вас спросят: “На каком языке вы говорите?” Назовите язык, на котором вы говорите.
 3. Вас спросят: “Являетесь ли вы бизнес-клиентом TIS National?” Вам нужно ответить “нет”.
 4. Вас соединят с телефонным оператором TIS National, говорящим по-английски. Пока вы будете ждать, вы услышите фразу на вашем языке: “Просим подождать, пока мы соединим вас с телефонным оператором”.
 5. Телефонный оператор TIS National еще раз спросит, на каком языке вы говорите.
 6. Телефонный оператор TIS National попросит вас подождать, пока он будет созваниваться с переводчиком, и вы услышите следующее сообщение на вашем языке: “Просим подождать, пока мы свяжемся с переводчиком”.
- Если удастся отыскать переводчика, говорящего на вашем языке, то телефонный оператор TIS National соединит вас с переводчиком и спросит, с какой организацией вам нужно связаться.
 - Когда вы будете звонить в TIS National, вам необходимо иметь под рукой название организации, ее номер телефона и ваш клиентский или регистрационный номер в этой организации (если он есть).
 - Переводчик скажет телефонному оператору TIS National, кому вам нужно позвонить, 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.

Может ли телефонный оператор TIS National или переводчик порекомендовать мне, в какую организацию мне следует позвонить?

Нет. Телефонные операторы TIS National 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.

Когда вы будете звонить в TIS National, вам необходимо иметь под рукой название организации, ее номер телефона и ваш клиентский номер в этой организации (если он есть).

Что делать, если я знаком с переводчиком, с которым меня соединили?

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 телефонному оператору TIS National 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 телефонному 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. Телефонные операторы TIS National распределяют работу между переводчиками исходя из их профессионального уровня (уровня квалификации), установленного Национальным управлением по аккредитации письменных и устных переводчиков (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters - NAATI) (<https://www.naati.com.au/>) и в зависимости от того, кто из переводчиков свободен. Это делается для того, чтобы вас обслуживал самый квалифицированный переводчик из имеющихся в данный момент. TIS National не может предоставить переводчика исходя из его этнического происхождения или вероисповедания.

Мне хотелось бы, чтобы переводчик лично присутствовал 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.

Мне нужно позвонить в службу экстренной помощи. Как это сделать?

Если вам нужно в экстренной ситуации позвонить в Скорую помощь, Полицию или Пожарную охрану, то вам необходимо напрямую позвонить по номеру 000. Работники линии экстренной помощи 000 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 звонки 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. Чтобы это сделать, вам необходимо сказать об этом переводчику, и телефонный оператор TIS National поможет вам открыть счет. 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.

Министерство внутренних дел Австралии (Department of Home Affairs) предоставляет бесплатные услуги по переводу документов людям, обустроившимся для постоянного проживания в Австралии. Постоянные жители и некоторые категории людей, имеющих временные или условные визы, имеют право на перевод на английский язык до десяти документов соответствующих категорий в течение первых двух лет с момента выдачи визы.

Более подробная информация о бесплатном переводе документов имеется на [сайте Министерства внутренних дел Австралии](https://translating.homeaffairs.gov.au/en) (<https://translating.homeaffairs.gov.au/en>).

Вы можете найти информацию о других возможностях перевода документов, обратившись в [National Accreditation Authority for Translators and Interpreters \(NAATI\)](https://www.naati.com.au/) (<https://www.naati.com.au/>).

Предоставляете ли вы информационные материалы, которые помогут мне воспользоваться услугами переводчика по телефону?

Да. TIS National предоставляет различные информационные материалы в переводе на многие языки, чтобы помочь людям, не говорящим по-английски, воспользоваться услугами переводчиков. Перечень информационных материалов для тех, кто не говорит по-английски, имеется в [каталоге ознакомительных материалов](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>).

Есть ли в TIS National видеоролики с полезной для меня информацией?

Да. TIS National создал [ознакомительные видеоролики](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>), чтобы помочь клиентам пользоваться нашими услугами.

Какова роль переводчика TIS National?

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

Переводчики не предоставляют консультаций и не могут задавать никаких вопросов помимо того, о чем спрашивает вас телефонный 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 обязательств в том, что касается:

- профессиональной этики
- конфиденциальности
- компетентности
- беспристрастности
- точности
- четкого осознания границ своей компетенции
- поддержания взаимоотношений на профессиональном уровне
- повышения квалификации
- профессиональной солидарности.

Более подробная информация об этих этических нормах имеется на [веб-сайте Австралийского института устных и письменных переводчиков \(Australian Institute of Interpreters and Translators - AUSIT\)](https://ausit.org/code-of-ethics/) (<https://ausit.org/code-of-ethics/>).

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, которые может быть 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 высказать замечания и предложения в связи с работой TIS National?

TIS National – единый поставщик переводческих услуг Министерства внутренних дел Австралии (Department of Home Affairs). Все отзывы о работе министерства, в том числе об услугах TIS National, уполномочена принимать Центральная служба обратной связи ([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>) .

TIS National ценит отзывы своих клиентов: они помогают нам работать над собой и повышать качество сертифицированных и конфиденциальных переводческих услуг для государственных органов, бизнеса и населения по выгодным ценам.

Клиенты TIS National, плохо владеющие или не владеющие английским, могут оставить отзыв о работе TIS National на сайте министерства или по телефону. Чтобы оставить отзыв на сайте министерства, перейдите в раздел «Благодарности, жалобы и предложения» ([Compliments, complaints and suggestions](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>). Если вам нужен переводчик, позвоните в TIS National по телефону 131 450 и скажите оператору, что хотите оставить отзыв о работе TIS National. Наши операторы примут ваш отзыв и передадут его в работу соответствующим специалистам TIS National.

Мне нужен переводчик, чтобы обсудить вопросы, связанные с насилием в семье. Есть ли материалы, которые могут оказаться для меня полезными?

Правительство Австралии подготовило и издало Комплект материалов о безопасности в семье (Family Safety Pack), в котором собрана информация об австралийских законах, связанных с насилием в доме и в семье, сексуальными посягательствами и принуждением к вступлению в брак, а также правом женщины на безопасность. Этот пакет материалов включает четыре информационных листка и иллюстрированный плакат с краткими пояснениями в переводе на 46 языков. [Комплект материалов о безопасности в семье](https://www.dss.gov.au/family-safety-pack) (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>) имеется на веб-сайте Департамента социальных услуг.

В дополнение к Комплекту материалов о безопасности в семье имеются информационные листки [Услуги переводчиков в ситуациях, связанных с насилием в семье](https://www.dss.gov.au/women-programs-services-) (<https://www.dss.gov.au/women-programs-services->

[reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations](https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety)) и [Переводчики и безопасность в семье](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>), цель которых – ознакомить вас с ролью и обязанностями переводчиков в ситуациях, связанных с насилием в семье.

Мне полагаются бесплатные уроки английского?

Программа английского языка для взрослых иммигрантов (Adult Migrant English Program – AMEP) предлагает [бесплатное обучение английскому языку](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program) (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program>) отдельным группам мигрантов. Цель программы – помочь мигрантам обустроиться и начать участвовать в жизни австралийского общества.

Программа AMEP рассчитана на мигрантов в возрасте от 18 лет, прибывших в страну по визе члена семьи, визе квалифицированного специалиста или по гуманитарной визе. Сюда входят визы с правом постоянного проживания и ряд временных виз. Посещать занятия имеют право также иждивенцы держателей соответствующих виз, а в некоторых случаях – мигранты в возрасте 15-17 лет. Слушателям курсов в очной форме, у которых есть дети-дошкольники, доступны услуги ухода за детьми.

Изучать английский по программе AMEP можно в разных форматах: очные занятия (в COVID-защищенном режиме), онлайн-курсы, занятия с преподавателями-волонтерами и дистанционное обучение. В зависимости от места вашего проживания занятия могут проводиться с полной или частичной нагрузкой, по вечерам и в выходные.

Узнать, как начать бесплатно изучать английский, можно у ближайшего [провайдера AMEP](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers) (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers>) или на сайте www.homeaffairs.gov.au/amep.