



## Често постављана питања за особе које не говоре енглески

### Које услуге пружа Служба преводилаца и тумача?

Служба преводилаца и тумача (Translating and Interpreting Service - TIS National) пружа услуге усменог превођења особама које не говоре енглески и агенцијама и предузећима која треба да комуницирају са својим клијентима који не говоре енглески. Ове услуге омогућују особама које не говоре енглески да самостално приступе услугама и информацијама у Аустралији.

По уговору запошљавамо преко 2400 тумача широм Аустралије за више од 160 разних језика и дијалеката.

Особе које не говоре енглески могу одмах да добију телефонског тумача преко TIS National-а ако позову 131 450.

Иначе, ако директно контактирате неку организацију они могу да ангажују тумача у ваше име.

### Кога могу да контактирам преко TIS National-а?

Преко 22.000 агенција, укључујући Министарство за имиграцију и заштиту државне границе, су регистровани клијенти TIS National-а. Неки од наших клијената су:

- државна и савезна министарства
- локалне општине
- здравствени радници
- апотекари
- комунална предузећа
- телекомуникационе компаније
- службе за хитне случајеве
- правне службе
- организације које пружају услуге око насељавања и услуге друштвеним заједницама.

TIS National не може да гарантује да ће организација коју треба да контактирате прихватити позиве уз помоћ тумача из TIS National-а.

### Када могу да позовем TIS National?

TIS National пружа услуге усменог превођења 24 сата на дан, сваког дана у години.

Организација коју желите да контактирате је можда доступна само током њеног редовног радног времена, а оно варира од организације до организације.

Стандардно радно време већине организација у Аустралији је од 9 ујутру до 5 по подне, од понедељка до петка. Многе организације нису доступне током државних празника.

## Шта могу да очекујем када позовем 131 450?

Када позовете TIS National јавиће вам се телефониста TIS National-а који говори енглески језик и питаће вас за који језик вам је потребан тумач.

Када кажете који језик вам треба, телефониста ће вам рећи да сачекате док не нађе слободног тумача. Молимо вас да останете на вези чак и ако се не чује музика.

Ако је тумач за ваш језик слободан, телефониста ће вас повезати са њим и упитаће вас са којом организацијом треба да ступите у контакт. Када се јављате TIS National-у, молимо вас да имате спремно име организације, број телефона за контакт у тој организацији и ваш број странке или рачуна код те организације (ако га имате).

Наши телефонисти морају да буду непристрасни и не могу да вам препоруче организацију коју треба да контактирате. Када вас повежу са тумачем он неће моћи да неформално разговара са вама, јер мора да буде непристрасан током свих преводачких ангажмана.

Тумач ће рећи телефонисти TIS National-а кога треба да контактирате, а телефониста ће затим позвати и повезати вас и тумача са том организацијом.

Ако су тумачи за ваш језик заузети, телефониста ће вас замолити да позовете мало касније. Ако говорите више језика, можете да затражите тумача за други језик.

## Шта треба да радим ако познајем тумача са којим ме повеже TIS National?

Ако схватите да познајете тумача, ви треба да одлучите да ли да настави са превођењем разговора.

Ако не желите да наставите са истим тумачем, реците то телефонисти TIS National-а или организацији и прекините разговор.

## Да ли могу да тражим тумача мушког или женског пола?

Да. Ако више волите да разговарате са тумачем одређеног пола, што пре то кажите телефонисти TIS National-а или организацији коју ћете контактирати. TIS National ће покушати да ангажује тумача траженог пола.

## Да ли могу да тражим тумача одређене религије или културног порекла?

Не. Телефонисти TIS National-а додељују задатке тумачима на основу њиховог нивоа акредитације и да ли су слободни и не могу да бирају тумаче на основу религије или културног порекла.

## Више бих волео/волела да тумач лично присуствује. Да ли је то могуће?

Да. TIS National ангажује тумаче да преводе на лицу места.

Ако вам је потребан тумач на лицу места, требало би да контактирате организацију са којом треба да комуницирате преко TIS National-а уз помоћу телефонског тумача. Затим треба да тражите да они ангажују тумача на лицу места.

## Треба да контактирам службу за хитне случајеве уз помоћ тумача. Шта треба да радим?

Да бисте контактирали хитну помоћ, полицију или ватрогасну службу, треба увек да позовете 000 директно.

Служба за хитне случајеве – 000 ће позвати TIS National и повезати вас са тумачем преко приоритетног телефонског броја који ради 24 сата на дан, седам дана у недељи.

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

Да. Већина услуга усменог превођења које пружа TIS National су бесплатне за особе које не говоре енглески.

Углавном, организације које ви контактирате прихватиће трошкове услуге да би могли да вам обезбеде приступ њиховим услугама. Неке организације и лекари имају право на бесплатно усмено превођење преко TIS National-а.

Неке организације можда неће хтети да приме позиве од TIS National-а. Међутим, ако контактирате организацију директно она ће можда моћи да вам се јави уз помоћ телефонског тумача.

Ако треба да ступите у контакт са организацијом која није клијент TIS National-а, а та организација не жели да плати за услугу, ви бисте могли, ако желите, да платите за ту услугу. Да бисте то урадили, реците тумачу и наши телефонисти ће организovati да отворите рачун код TIS National-а. Мораћете да дате податке о вашој кредитној картици TIS National-у да би могао да се отвори рачун.

## Која је улога тумача TIS National-а?

Улога тумача је да усмено преведе изговорену реч на ваш језик што је могуће прецизније.

Тумачи не дају савете. Тумачи не треба да постављају питања, већ да преведе шта каже телефониста TIS National-а или особа са којом комуницирате.

Тумачи TIS National-а морају да се придржавају строгог етичког кодекса. Кодекс одређује њихово професионално понашање. Овај етички кодекс обухвата разне обавезе које укључују:

- професионално понашање
- поверљивост
- стручност
- непристрасност
- тачност
- јасно разграничење улога
- одржавање професионалних односа
- професионални развој
- професионална солидарност.

Више информација о етичком кодексу може да се добије од Аустралијског института тумача и преводилаца (Australian Institute of Interpreters and Translators - AUSIT).

## Како могу да дам повратне информације TIS National-у?

Ако желите да нам дате повратне информације о услузи TIS National-а, тумача или телефонисте, молимо вас да позовете TIS National на 131 450.

Када вас повежу са тумачем, кажите телефонисти да желите да дате повратне информације TIS National-у. Ваше повратне информације биће записане и прослеђене одговарајућем тиму TIS National-а за разматрање.

## Како могу најфикасније да искористим услуге тумача?

Услуге тумача TIS National-а можете најфикасније да искористите ако:

- припремите све податке који ће вам бити потребни за разговор пре него што позовете TIS National
- будете стрпљиви и сачекате да тумач заврши усмени превод пре него што почнете опет да говорите
- користите кратке реченице
- избегавате сленг или жаргон који може да буде тежак за превођење
- сазнајте која је улога тумача
- не питате тумача за савет или да вас заступа
- одмах обавестите тумача, организацију или TIS National ако имате тешкоће да разумете тумача.

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

Не. TIS National не пружа комерцијалне услуге писменог превођења.

Министарство за социјалне услуге (Department of Social Services - DSS) бесплатно преводи документе држављанима Аустралије и досељеницима који се трајно насељавају у Аустралији и који на то имају право. Ако желите да се распитате о овој услузи, контактирајте вашу локалну организацију која спроводи Програм енглеског језика за одрасле досељенике (Adult Migrant English Program - AMEP).

Информације о другим опцијама за превођење можете да добијете од Националне агенције за акредитацију преводилаца и тумача (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters - NAATI).