



# 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 3000 переводчиков, находящихся в различных уголках Австралии и говорящих на более чем 160 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.

Департамент общественных услуг (Department of Social Services - DSS) 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 [веб-сайте DSS \(translating.dss.gov.au/en/about-this-service\)](https://translating.dss.gov.au/en/about-this-service).

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 \(https://www.dss.gov.au/family-safety-pack\)](https://www.dss.gov.au/family-safety-pack).

## Есть ли в TIS National видеофильмы с полезной для меня информацией?

Да. TIS National создал [ознакомительные видеофильмы \(https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx\)](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/AUSIT/About/Ethics_Conduct/Code_of_Ethics/AUSIT/About/Code_of_Ethics.aspx) ([https://ausit.org/AUSIT/About/Ethics\\_Conduct/Code\\_of\\_Ethics/AUSIT/About/Code\\_of\\_Ethics.aspx](https://ausit.org/AUSIT/About/Ethics_Conduct/Code_of_Ethics/AUSIT/About/Code_of_Ethics.aspx)).

## 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?

Для того, чтобы высказать замечания или предложения в связи с работой службы TIS National, переводчика или оператора, вам следует позвонить в наш Центральный отдел замечаний и предложений по номеру 133 177. Скажите, на каком языке вы говорите, чтобы вас соединили с переводчиком. Когда вас соединят с переводчиком, скажите телефонному оператору, что вы хотели бы высказать TIS National свои замечания или предложения. Ваши замечания и предложения будут записаны и переданы для рассмотрения в соответствующий отдел 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/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreting-in-domestic-violence-situations) (<https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreting-in-domestic-violence-situations>) 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.