



# Често постављана питања

## Српски

Служба за превођење и тумачење (The Translating and Interpreting Service - TIS National) је припремила серију одговора на нека питања која често постављају особе које не говоре енглески – на њиховом језику.

## Које услуге пружа TIS National?

TIS National пружа преводилачке услуге особама које не говоре енглески и агенцијама и фирмама које желе да комуницирају са својим странкама које не говоре енглески. Ове услуге омогућају особама које не говоре енглески да самостално користе услуге и информације у Аустралији.

За TIS National ради више од 2.500 преводилаца широм Аустралије, на више од 150 различитих језика.

Позивом на 131 450, особе које не говоре енглески могу преко TIS National-а одмах да добију телефонског преводиоца. Или, ако се директно јавите некој организацији, она може да организује преводиоца.

## Са ким могу да контактирам преко TIS National-а?

Више од 60.000 организација, укључујући Министарство за унутрашње послове (Department of Home Affairs), је регистровано код TIS National-а. Неки од других странака TIS National-а су:

- савезна министарства и министарства савезних држава
- локалне општине
- медицински и здравствени радници
- апотекари
- комунална (utility) предузећа
- телекомуникацијске компаније
- службе за хитне интервенције
- правне службе
- пружаоци услуга стамбеног збрињавања и услуга друштвеној заједници.

TIS National не може да гарантује да ће организације са којима желите да ступите у контакт прихватити позиве TIS National-а уз помоћ преводиоца.

## Када могу да позовем TIS National?

TIS National пружа преводилачке услуге 24 часа дневно, сваког дана у години.

Организација са којом желите да ступите у контакт је можда доступна само током њеног редовног радног времена, а радна времена се разликују од организације до организације. Стандардно радно време већине организација у Аустралији је од 9 ујутро до 5 поподне, од понедељка до петка. Многе организације неће бити доступне у дане државних празника.

# Шта треба да очекујем када позовем 131 450?

1. Позовите TIS National на 131 450. Чућете изјаву о приватности TIS National-а.
2. Питаће вас: „За који језик вам је потребан преводилац? Реците који је ваш језик.
3. Питаће вас: „Да ли зовете из фирме која је странка TIS National-а?“ Треба да кажете „не“.
4. Повезаће вас са телефонистом TIS National-а који говори енглески. Док чекате, чућете на вашем језику: „Молимо вас сачекајте да ступимо у везу са телефонистом“.
5. Телефониста TIS National-а ће још једном потврдити ваш језик.
6. Телефониста TIS National-а ће вам рећи да сачекате, а ви ћете чути следећу поруку на вашем језику: „Молимо вас сачекајте да ступимо у везу са преводиоцем“.
  - Ако је преводилац за ваш језик доступан, телефониста TIS National-а ће успоставити везу између вас и преводиоца и питаће вас са којом организацијом желите да ступите у контакт.
    - Пре него што позовете TIS National, припремите име организације, њен број телефона и ваш број странке (client number) или рачуна (account number) код те организације (ако их имате).
    - Преводилац ће рећи телефонисти TIS National-а кога желите да контактирате, а телефониста ће се јавити организацији коју тражите и повезати је са вама и са преводиоцем.
  - Ако преводилац за ваш језик није доступан, телефониста ће вам рећи да се ускоро поново јавите. Ако говорите више од једног језика, можете да тражите преводиоца за други језик.

## Да ли телефониста TIS National-а или преводилац могу да препоруче са којом организацијом треба да разговарам?

Не. Телефонисти TIS National-а морају да буду непристрасни и не могу да препоруче коју организацију треба да контактирате. Када се преводилац укључи у везу, преводилац се неће упуштати у неформалан разговор са вама, јер треба да остане непристрасан током обављања свих преводилачких задатака.

Пре него што позовете TIS National, молимо вас да припремите име организације, њен број телефона и ваш број странке (client number) или рачуна (account number) код те организације (ако их имате).

## Шта да учиним ако познајем преводиоца са којим сам повезан?

Ако схватите да познајете преводиоца, треба да одлучите да ли желите да наставите разговор уз помоћ тог преводиоца или не. Ако не желите да наставите са истим преводиоцем, реците то телефонисти TIS National-а или организацији и прекините разговор.

## Да ли могу да тражим мушког или женског преводиоца?

Да. Ако желите преводиоца одређеног пола, реците то што пре телефонисти TIS National-а или организацији коју контактирате. TIS National ће покушати да вам обезбеди преводиоца траженог пола.

## Да ли могу да тражим преводиоца одређене вероисповести или културолошког порекла?

Не. Телефонисти TIS National-а распоређују посао преводиоцима на основу нивоа квалификација који им је доделила Национална служба за акредитацију преводилаца ([National Accreditation Authority for Translators and Interpreters - NAATI](https://www.naati.com.au/)) (<https://www.naati.com.au/>) и на основу доступности преводиоца да бисте добили најквалификованијег преводиоца који је тада слободан. TIS National не може да распореди преводиоца на основу његовог културолошког порекла или вероисповести.

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

Да. TIS National пружа преводилачке услуге и на лицу места. Ако вам треба преводилац на лицу места, треба то да кажете организацији са којом комуницирате преко TIS National-а користећи телефонског преводиоца и да затражите од организације да вам позове преводиоца за разговор на лицу места.

## **Треба да позовем службу за хитне случајеве. Шта да учиним?**

Увек директно зовите 000 ако су вам хитно потребне услуге хитне помоћи (Ambulance), полиције или ватрогасне службе. Телефониста кога добијете када позовете 000 у хитном случају ће позвати TIS National и повезати вас са преводиоцем преко приоритетне линије која ради 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 је бесплатна за особе које не говоре енглески. Углавном, организације које контактирате прихватају да плате преводилачке услуге. Неке организације имају право на бесплатно превођење преко TIS National-а.

Неке организације можда неће прихватити позиве преко TIS National-а, али ако директно позовете те организације, оне могу да вас назову касније са телефонским преводиоцем.

Ако желите да ступите у контакт са организацијом која није странка TIS National-а и та организација не жели да плати превођење, можете да отворите приватни рачун и да сами платите преводилачке услуге. Да бисте то учинили, реците то преводиоцу и телефониста TIS National-а ће вам помоћи да отворите рачун. За отварање приватног рачуна вам је потребна кредитна картица.

## **Да ли TIS National преводи документе?**

Не. TIS National не пружа комерцијалне услуге превођења докумената.

Министарство унутрашњих послова (Department of Home Affairs) пружа услуге бесплатног превођења докумената лицима која се досељавају у Аустралију. У прве две године од датума добијања визе, особе са правом сталног боравка и носиоци одређених привремених или провизорних виза могу да добију превод на енглески највише десет докумената који испуњавају услове за то.

Више информација о Служби за бесплатно превођење (Free Translating Service) можете да нађете на [вебсајту Министарства унутрашњих послова](https://translating.homeaffairs.gov.au/en) (<https://translating.homeaffairs.gov.au/en>).

Информације о другим опцијама за превођење можете да добијете од Националне службе за акредитацију преводилаца (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters - NAATI) (<https://www.naati.com.au/>).

## **Да ли имате материјале који могу да ми помогну да добијем телефонског преводиоца?**

Да. TIS National нуди преведене материјале да би помогао лицима која не говоре енглески да добију преводиоца. Погледајте материјале за особе које не говоре енглески у [каталогу промотивних материјала](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>).

## Да ли TIS има корисне видео материјале?

Да. TIS National је припремио видео материјале са упутствима (<https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx>) да би помогао клијентима да користе наше услуге.

## Која је улога преводиоца TIS National-а?

Улога преводиоца је да што тачније преведе на ваш језик то што се говори.

Преводиоци не дају савете и не треба да постављају питања осим оних која траже телефониста TIS National-а или особа са којом комуницирате.

Преводиоци TIS National-а су дужни да поштују строг етички кодекс. Кодекс одређује њихов професионални однос и наводи различите обавезе, међу којима су:

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

Више информација о етичком кодексу можете наћи на вебсајту Аустралијског института преводилаца (Australian Institute of Interpreters and Translators - AUSIT) на (<https://ausit.org/code-of-ethics/>).

## Како ћу најефикасније искористити преводиоца?

Преводиоца TIS National-а ћете најефикасније искористити ако:

- припремите све информације потребне за ваш позив пре него што назовете TIS National
- будите стрпљиви и не упадате у реч преводиоцу пре него што заврши да преводи
- не користите сленг или жаргон које је теже превести
- разумете улогу преводиоца
- од преводиоца не тражите савет или да вас заступа
- кажете преводиоцу, организацији или TIS National-у да не разумете преводиоца – ако је то случај.

## Како да доставим коментаре TIS National-у?

TIS National је пружалац услуга превођења и тумачења у оквиру Министарства унутрашњих послова.

Одељење за пријем коменатара под називом [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>) је централна служба која прима све коментаре на рад министарства укључујући и услуге које пружа служба TIS National.

У служби TIS National ценимо коментаре наших странака, јер нам они помажу да побољшамо наш рад и квалитет јефтиних и сигурних преводилачких услуга које пружамо влади, фирмама и друштвеној заједници користећи сертификоване преводиоце.

Странке службе TIS National које не говоре добро енглески или уопште не знају енглески могу да доставе коментаре на услуге службе TIS National онлајн или телефоном. Ако желите да доставите коментаре онлајн, на вебсајту Министарства отворите део под насловом Комплименти, жалбе и предлози - [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>). Ако вам је потребан преводилац, назовите TIS National на 131 450 и реците телефонисти да желите да доставите коментар на службу TIS National. Наши телефонисти ће документовати ваше коментаре и проследити их надлежном тиму службе TIS National која ће предузети потребне радње.

## Треба да користим преводиоца за разговор о породичном насиљу. Да ли постоје материјали који могу да ми помогну?

Аустралијска влада је припремила комплет о породичној безбедности са информацијама о аустралијским законима који се односе на породично насиље, сексуалне нападе и принудне бракове, као и о праву жена на безбедност. Комплет садржи четири информативна листа и сликовницу и све је преведено на 46 језика. Комплет о породичној безбедности ([Family Safety Pack](https://www.dss.gov.au/family-safety-pack)) (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>) је на располагању на вебсајту Министарства друштвених услуга (Department of Social Services).

Комплет о породичној безбедности је допуњен информативним листовима под насловом „Превођење у ситуацијама породичног насиља“ ([Interpreting in domestic violence situations](https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations)) (<https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations>) и „Преводиоци и породична безбедност“ ([Interpreters and family safety](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>) у циљу подизања свести о улози и обавезама преводилаца у ситуацијама породичног насиља.

## Да ли имам право на бесплатне часове енглеског?

Програм за учење енглеског намењен одраслим досељеницима (Adult Migrant English Program - AMEP) пружа бесплатне часове енглеског - [free English language tuition](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program) (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program>) досељеницима који имају право на њих да им помогне да се настане и учествују у животу аустралијског друштва.

АМЕР могу да користе особе старије од 18 година ако су носиоци једне од породичних виза, виза за квалификоване раднике и хуманитарних виза, како за стални боравак, тако и одређених виза за привремени боравак. Зависни чланови породице тих особа имају право да студирају, а досељеници од 15 до 17 година старости у неким околностима такође могу да учествују у програму. Бесплатно чување предшколске деце је на располагању учесницима програма који лично долазе на часове.

АМЕР нуди различите флексибилне опције да вам помогне да научите енглески, укључујући наставу у учионицама (у којима се примењују мере за заштиту од COVID-а), онлајн часове, програм наставника волонтера и учење на даљину. Зависно од вашег места боравка, можете да бирате да ли ћете наставу похађати као редован ученик, скраћено, у вечерњим сатима или викендом.

Ако желите да се распитате како да почнете бесплатно да учите енглески, контактирајте вама најближу установу која спроводи програм - [AMEP provider](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers) (<https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers>) или погледајте [www.homeaffairs.gov.au/amep](http://www.homeaffairs.gov.au/amep)