



Australian Government
Department of Immigration
and Border Protection



비영어 사용자들이 자주 묻는 질문 및 답변

한국어

TIS National이 제공하는 서비스들은?

TIS National 은 영어를 사용하지 않는 사람들을 비롯하여 비영어 사용자와 의사소통을 해야하는 에이전시 및 사업체들에게 즉각적인 전화통역, 예약전화통역 및 현장통역서비스를 제공합니다. 이러한 서비스는 영어를 사용하지 않는 사람들이 자립적으로 호주내 서비스 및 정보를 이용할 수 있게 해줍니다.

비영어 사용자들은 131 450 번으로 전화하여 TIS National 을 통해 전화통역서비스를 즉시 이용할 수 있습니다. 또는 원하시는 기관에 직접 연락하시면 그 기관에서 여러분을 위해 통역사를 추천해드릴 수도 있습니다.

TIS National 을 통해 연락할 수 있는 기관은?

Department of Immigration and Border Protection 을 포함하여 20,000 개가 넘는 에이전시 기관들이 TIS National 에 등록되어 있습니다. 그 예는 다음과 같습니다:

- 주정부 및 연방정부부처
- 시의회
- 의료 및 보건 전문인
- 약사
- 전기, 가스, 수도 등 공익 사업회사
- 통신회사
- 응급서비스
- 법률서비스
- 정착 및 지역사회 서비스 제공업체

TIS National 은 여러분이 연락하려는 기관이 TIS National 가 제공하는 전화통역서비스를 수락한다는 보장은 할 수 없습니다.

TIS National 에 언제 전화할 수 있나요?

TIS National 은 즉각적인 통역서비스를 연중 매일 24 시간 제공해드립니다.

여러분이 연락하려는 기관은 통상적인 업무시간에만 연락이 가능할 수 있고, 업무시간은 기관마다 다를 수 있습니다. 호주내 대부분 기관들의 표준 근무시간은 월-금 오전 9 시부터 오후 5 시까지이며, 공휴일에는 근무하지 않는 경우가 많습니다.

131 450번으로 전화하면 어떤 절차로 진행되나요 ?

TIS National 에 전화하시면 TIS National 교환원이 영어로 전화를 받은 다음 어떤 언어로 통역을 원하시는지 물어볼 것입니다. 원하시는 언어를 요청하신 후, 교환원이 통역사를 찾는 동안 대기하십시오. 통화대기용 음악이 나오지 않더라도 전화를 끊지 마시고 기다리십시오.

통화 가능한 모국어 통역사가 있는 경우, 교환원은 해당 통역사와 연결해드리고 여러분이 연락하려는 기관이 어디인지 물어볼 것입니다. TIS National 에 전화하실 때 원하시는 기관의 이름, 전화번호, 해당기관이 발급한 고객 또는 계정번호(있을 경우)를 미리 준비해두시기 바랍니다.

본 기관의 교환원들은 중립성을 유지해야 하므로 여러분이 연락해야 할 기관을 추천해드릴 수 없습니다. 통역사와 연결된 경우, 통역사는 모든 통역을 수행하는 동안 중립성을 유지해야 하므로 여러분과 사적인 대화를 나누지 않습니다.

통역사는 여러분이 연락하려는 기관이 어디인지 TIS National 교환원에게 통역해주고, 교환원은 그 기관으로 여러분과 통역사를 연결해드릴 것입니다.

여러분의 모국어로 통역하는 통역사가 연결되지 않을 경우, 교환원은 여러분에게 잠시 후 다시 전화할 것을 요청할 것입니다. 여러분이 두 개 이상의 언어를 구사하실 수 있다면 모국어 이외의 언어로 통역할 수 있는 통역사를 요청하실 수도 있습니다.

TIS National이 연결해 준 통역사가 아는 사람인 경우에는?

통역사가 여러분이 아는 사람인 경우, 계속 통화를 진행할 것인지 여부는 여러분이 결정하셔야 합니다. 해당 통역사의 통역을 원하지 않으시면 TIS National 교환원 또는 해당 기관에게 알려주시고 통화를 중단하십시오.

여성 또는 남성 통역사를 요청할 수 있나요?

예. 특정 성별의 통역사를 선호하시는 경우 TIS National 교환원 또는 해당 기관에게 최대한 빨리 알려주십시오. TIS National 은 요청된 성별의 통역사 제공을 시도할 것입니다.

특정 종교나 문화적 배경을 가진 통역사를 요청할 수 있나요?

아니오. TIS National 교환원들은 통역사의 공인등급 및 통역가능 여부에 근거하여 통역사에게 일을 배정하며, 통역사의 종교나 문화적 배경을 기반으로 통역사를 선택할 수 없습니다.

저는 현장 통역서비스를 선호합니다. 가능한가요?

예. TIS National 은 현장 통역서비스도 제공합니다. 현장 통역사가 필요하신 경우에는 TIS National 전화통역서비스를 통해 해당 기관에 연락하신 후, 그 기관에게 현장통역사를 주선해달라고 요청하십시오.

응급서비스에 연락해야 할 경우에는 어떻게 하나요?

구급차, 경찰 또는 소방서 서비스에 연락하시려면 항상 000 번으로 직접 전화하십시오. 000 응급서비스라인에서는 연중 매일 24 시간 이용가능한 우선순위라인을 통해 TIS National 통역사를 연결해드릴 것입니다.

TIS National 서비스는 영어를 사용하지 않는 사람들에게 무료로 제공되나요?

예. TIS National 통역서비스의 대부분은 영어를 사용하지 않는 사람들에게 무료로 제공됩니다. 일반적으로 여러분이 연락하려는 기관들은 통역서비스 비용을 부담합니다. 일부 기관 및 의료인들은 TIS National 을 통한 통역서비스를 무료로 이용할 수 있습니다.

일부 기관들은 TIS National 의 전화를 수락하지 않을 수도 있으나, 해당기관에 직접 전화하시면 그들이 전화통역사를 통해 여러분에게 다시 연락하는 경우도 있습니다.

TIS National 고객이 아닌 기관에 연락하기를 원하시거나 해당기관이 통역서비스 비용을 부담하려고 하지 않을 경우에는 개인계정을 개설하신 후 통역서비스 비용을 직접 부담하실 수 있습니다. 이런 경우 통역사에게 알려주시면 교환원이 TIS National 에 개인계정을 개설할 수 있게 도와드립니다. 개인계정을 만들기 위해서는 신용카드가 필요합니다.

TIS National을 통해 문서번역서비스를 받을 수 있나요?

아니요. TIS National 은 상업적인 문서번역서비스를 제공하지 않습니다.

Department of Social Services (DSS)는 해당 되는 호주시민 및 영구 정착 이민자들에게 무료 문서번역서비스를 제공합니다. 본 서비스에 대한 정보는 지역사회 Adult Migrant English Program (AMEP) 제공자에게 문의하시기 바랍니다.

National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI)에 연락하시면 기타 번역 제반 서비스에 대한 정보를 얻으실 수 있습니다.

TIS National 통역사의 역할은?

통역사의 역할은 오고 가는 대화를 여러분의 모국어로 최대한 정확하게 통역하는 것입니다.

통역사는 조언을 제공하지 않으며, TIS National 교환원 또는 여러분과 대화중인 상대가 요청한 내용 외의 질문을 해서는 안됩니다.

TIS National 통역사는 엄격한 윤리강령을 준수해야 합니다. 이 강령은 통역사들의 품행 및 다음을 포함한 다양한 의무들을 포함하고 있습니다:

- 전문성
- 비밀보장
- 능력
- 중립성
- 정확성
- 역할 범위의 명확성
- 공적인 관계 유지
- 전문성 개발
- 직업적 연대

통역사 윤리강령에 대한 자세한 정보는 Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT)를 참조하세요.

통역서비스를 가장 효과적으로 이용하려면?

TIS National 통역서비스를 가장 효과적으로 이용하시려면:

- TIS National 에 전화하기 전에 해당 통화에 필요한 모든 정보를 미리 준비합니다
- 다음 말을 하기 전에 통역사가 통역을 마칠 수 있도록 인내심을 가지고 기다립니다
- 짧은 문장으로 말합니다
- 통역하기 어려울 수 있는 은어나 전문용어 사용을 피합니다
- 통역사의 역할을 숙지합니다
- 통역사에게 의견을 묻거나 본인을 옹호해달라고 요구하지 않습니다
- 통역사가 하는 말을 이해하기 어려운 경우에는 해당 통역사, 기관 또는 TIS National 에 즉시 알립니다.

TIS National에 나의 의견을 전달하려면?

TIS National 의 서비스, 통역사 또는 교환원에 대한 의견을 전달하려면 131 450 번으로 TIS National 에 전화해주시기 바랍니다. 통역사와 연결이 되시면 교환원에게 TIS National 에 대한 의견을 전달하고 싶다고 말씀하십시오. 여러분이 주시는 의견은 녹음된 후 TIS National 의 담당팀에게 전달되어 검토될 것입니다.