



Australian Government  
Department of Immigration  
and Border Protection



# Những câu hỏi thông thường dành cho người không nói tiếng Anh

## Tiếng Việt

### TIS National cung cấp những dịch vụ gì?

TIS National (Dịch Vụ Thông Dịch Qua Điện Thoại Toàn Quốc) cung cấp dịch vụ thông dịch qua điện thoại ngay tức khắc, được hẹn trước và thông dịch tại chỗ cho những người không nói tiếng Anh hay các cơ quan và doanh nghiệp cần giao dịch với khách hàng không nói tiếng Anh của họ. Những dịch vụ này giúp cho người không nói được tiếng Anh có thể tự sử dụng các dịch vụ và tìm biết thông tin tại Úc.

Người không nói được tiếng Anh có thể sử dụng thông dịch viên qua điện thoại ngay lập tức thông qua TIS National bằng cách gọi số 131 450. Ngoài ra, nếu quý vị gọi trực tiếp cho một cơ quan, họ có thể sắp xếp để xin thông dịch dùm cho quý vị.

### Tôi có thể liên lạc với ai qua TIS National?

Trên 20.000 khách hàng là cơ quan kể cả Department of Immigration and Border Protection (Bộ Di Trú và Biên Phòng) đã đăng ký với TIS National. Một số các khách hàng khác gồm:

- các bộ trong chính phủ tiểu bang và liên bang
- các hội đồng thành phố địa phương
- các nhân viên y tế
- dược sĩ
- các công ty tiện ích
- các công ty viễn thông
- các dịch vụ khẩn cấp
- các dịch vụ pháp lý
- các cơ sở cung cấp dịch vụ định cư và cộng đồng

TIS National không thể bảo đảm là các cơ quan quý vị cần liên lạc chấp nhận các cuộc gọi có thông dịch viên giúp đỡ từ TIS National.

## Khi nào tôi có thể gọi cho TIS National?

Dịch vụ thông dịch qua điện thoại ngay tức khắc của TIS National hoạt động 24 giờ mỗi ngày, mọi ngày trong năm.

Cơ quan quý vị muốn liên lạc có thể chỉ liên lạc được trong giờ làm việc bình thường của họ và giờ giấc này thay đổi tùy từng cơ quan. Hầu hết các cơ quan ở Úc hoạt động trong giờ làm việc tiêu chuẩn từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu. Nhiều cơ quan không làm việc trong những ngày lễ chính thức.

## Khi gọi số 131 450 tôi kỳ vọng được những gì?

Khi quý vị gọi cho TIS National, quý vị sẽ được một nhân viên nói tiếng Anh của tổng đài TIS National chào hỏi và người này sẽ hỏi quý vị cần thông dịch viên nói ngôn ngữ gì. Sau khi yêu cầu một ngôn ngữ, quý vị sẽ phải chờ máy trong khi nhân viên tổng đài tìm một thông dịch viên nào có thể giúp được cho quý vị. Xin tiếp tục chờ máy ngay cả khi quý vị không nghe thấy tiếng nhạc chờ.

Nếu có được thông dịch viên nói ngôn ngữ của quý vị, nhân viên tổng đài sẽ nối đường dây của quý vị với thông dịch viên và hỏi xem quý vị muốn liên lạc với cơ quan nào. Xin vui lòng để sẵn tên của cơ quan, số điện thoại liên lạc của họ và số khách hàng hay trương mục của quý vị với cơ quan này (nếu có) khi quý vị gọi cho TIS National.

Các nhân viên tổng đài của chúng tôi phải khách quan và không thể đề nghị quý vị nên liên lạc với cơ quan nào. Một khi quý vị được nối đường dây với thông dịch viên, họ sẽ không trao đổi không chính thức với quý vị vì thông dịch viên bị buộc phải vô tư trong suốt thời gian làm nhiệm vụ thông dịch.

Thông dịch viên sẽ báo cho tổng đài TIS National biết quý vị cần liên lạc với ai và nhân viên tổng đài sẽ gọi và nối đường dây của quý vị và thông dịch viên với cơ quan quý vị yêu cầu.

Trường hợp không có được thông dịch viên, nhân viên tổng đài sẽ yêu cầu quý vị gọi lại sau. Nếu quý vị có thể nói được hơn một ngôn ngữ, quý vị có thể xin thông dịch viên ngôn ngữ khác.

## Tôi phải làm gì nếu tôi biết thông dịch viên được TIS National nối đường dây với tôi?

Nếu quý vị nhận ra rằng mình biết thông dịch viên, khi ấy quý vị có thể quyết định có muốn tiếp tục cuộc điện thoại thông dịch hay không. Nếu quý vị không muốn tiếp tục với cùng người thông dịch này, hãy nói cho nhân viên tổng đài TIS National hay cơ quan biết và rồi ngưng cuộc gọi.

## Tôi có thể xin thông dịch viên nam hay nữ được không?

Được. Nếu quý vị muốn thông dịch viên thuộc một phái tính nào, hãy nói cho nhân viên tổng đài của TIS National hay cơ quan quý vị đang liên lạc biết càng sớm càng tốt. TIS National sẽ cố gắng tìm cho quý vị thông dịch viên thuộc giới tính quý vị yêu cầu.

## Tôi có thể xin thông dịch thuộc một tôn giáo hay nguồn gốc văn hóa đặc biệt nào hay không?

Không. Nhân viên tổng đài của TIS National phân phối công việc cho thông dịch viên dựa trên cấp bằng được công nhận cùng sự có được thông dịch viên và không thể chọn một thông dịch viên dựa vào nguồn gốc văn hóa hay tôn giáo của họ.

## Tôi thích sử dụng thông dịch viên hiện diện tại chỗ. Liệu có thể được hay không?

Được. TIS National cung cấp dịch vụ thông dịch tại chỗ. Nếu cần thông dịch viên tại chỗ, quý vị có thể liên lạc với cơ quan quý vị cần giao tiếp qua TIS National sử dụng thông dịch viên qua điện thoại và yêu cầu họ sắp xếp để có thông dịch viên tại chỗ cho quý vị.

## Tôi cần liên lạc với các dịch vụ khẩn cấp. Tôi phải làm gì?

Nếu cần liên lạc với các dịch vụ khẩn cấp như Xe cứu thương, Cảnh sát, Cứu hoả hãy luôn luôn gọi trực tiếp cho số 000. Đường dây dịch vụ khẩn cấp 000 sẽ gọi cho TIS National và nối đường dây của quý vị với thông dịch viên sử dụng đường dây ưu tiên 24 giờ một ngày, mọi ngày trong năm.

## Dịch vụ TIS National miễn phí với người không nói được tiếng Anh phải không?

Phải. Đa số các dịch vụ thông dịch của TIS National đều miễn phí đối với người không nói được tiếng Anh. Thông thường cơ quan quý vị liên lạc sẽ chấp nhận trả lệ phí dịch vụ. Một số cơ quan và các nhân viên y tế có thể được miễn lệ phí với các buổi thông dịch của TIS National.

Một số tổ chức có thể không chấp nhận các cuộc gọi của TIS National, tuy nhiên nếu quý vị gọi trực tiếp cho cơ quan họ có thể gọi lại cho quý vị với thông dịch viên trên điện thoại.

Nếu quý vị muốn liên lạc với một tổ chức không phải là khách hàng của TIS National và tổ chức này không muốn trả lệ phí cho dịch vụ thông dịch, quý vị có thể chọn mở một trương mục cá nhân và tự trả tiền dịch vụ. Để làm chuyện này, hãy nói cho thông dịch viên biết và nhân viên tổng đài của chúng tôi sẽ giúp quý vị mở một trương mục với TIS National. Quý vị cần phải có thể tín dụng để mở một trương mục cá nhân.

## Tôi có thể nhờ TIS National dịch các tài liệu được hay không?

Không. TIS National không có dịch vụ phiên dịch tài liệu thương mại.

Department of Social Services (DSS) (Bộ Dịch vụ Xã hội) cung cấp dịch vụ phiên dịch tài liệu miễn phí cho những công dân Úc hội đủ điều kiện và các di dân định cư vĩnh viễn tại Úc. Muốn hỏi thăm về dịch vụ này, hãy liên lạc với tổ chức Adult Migrant English Program (AMEP) (Chương trình Dạy Anh Ngữ cho Di Dân Tráng Niên) ở địa phương quý vị.

Quý vị có thể tìm biết thông tin về các cách thức để phiên dịch tài liệu khác bằng cách liên lạc với National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) (Cơ Quan Quốc Gia Công Nhận Thông và Phiên Dịch Viên).

## Vai trò của thông dịch viên TIS National là gì?

Vai trò của thông dịch viên là dịch lại những gì được nói ra qua ngôn ngữ của quý vị càng chính xác càng tốt.

Các thông dịch viên không giúp cố vấn và không được hỏi các câu hỏi khác ngoài những gì được nhân viên tổng đài TIS National hay người mà quý vị đang giao tiếp yêu cầu.

Các thông dịch viên của TIS National bị ràng buộc bởi các quy tắc đạo đức nghiêm ngặt. Những quy tắc này chi phối hành vi chuyên nghiệp và nhiều các nghĩa vụ khác bao gồm:

- hành xử chuyên nghiệp
- bảo mật
- đủ năng lực
- vô tư
- chính xác
- giới hạn vai trò rõ ràng
- duy trì mối quan hệ chuyên nghiệp
- phát triển chuyên môn
- đoàn kết chuyên môn

Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT) (Viện Thông Phiên Dịch Úc) có thêm thông tin về quy tắc đạo đức.

## Làm thế nào để tôi có thể sử dụng thông dịch viên một cách hữu hiệu nhất?

Quý vị có thể sử dụng thông dịch viên của TIS National hữu hiệu nhất bằng cách:

- chuẩn bị tất cả các thông tin cần cho cuộc gọi của quý vị trước khi gọi cho TIS National
- kiên nhẫn chờ cho đến khi thông dịch viên dịch xong trước khi bắt đầu nói tiếp
- sử dụng các câu ngắn
- tránh dùng tiếng lóng hay biệt ngữ có thể khó dịch
- hiểu rõ vai trò của thông dịch viên
- không yêu cầu thông dịch viên cho lời khuyên hay bênh vực cho quý vị
- báo cho thông dịch viên, cơ quan hay TIS National biết ngay lập tức nếu quý vị thấy khó hiểu được thông dịch viên.

## Làm sao để tôi đóng góp ý kiến với TIS National?

Muốn đóng góp ý kiến về dịch vụ của TIS National, thông dịch viên hay tổng đài xin gọi cho TIS National qua số 131 450. Khi được nối đường dây với thông dịch viên nói cho tổng đài biết quý vị muốn đóng góp ý kiến với TIS National. Ý kiến đóng góp của quý vị sẽ được thu âm và được chuyển đến cho toán liên quan của TIS National để xử lý.