



Những câu hỏi thường gặp dành cho người không nói tiếng Anh

Dịch vụ Thông dịch và Biên dịch cung cấp những dịch vụ gì?

Dịch vụ Thông dịch và Biên dịch (TIS Toàn quốc) cung cấp dịch vụ thông dịch cho những người không nói tiếng Anh và cho các cơ quan, doanh nghiệp cần giao tiếp với khách hàng không nói tiếng Anh. Những dịch vụ này giúp người không nói tiếng Anh có thể độc lập tiếp cận dịch vụ và thông tin tại Úc.

Chúng tôi ký hợp đồng với hơn 2400 thông dịch viên trên khắp nước Úc với hơn 160 ngôn ngữ và phương ngữ khác nhau.

Những người không nói tiếng Anh có thể sử dụng ngay thông dịch viên trên điện thoại thông qua TIS Toàn quốc bằng cách gọi số 131 450 .

Ngoài ra, khi quý vị liên lạc trực tiếp với một tổ chức, họ có thể sắp xếp thông dịch viên giúp quý vị.

Tôi có thể liên lạc được với ai thông qua TIS Toàn quốc?

Hơn 22.000 khách hàng là tổ chức, kể cả Bộ Di Trú và Bảo vệ Biên giới, đã đăng ký với TIS Toàn quốc. Một số khách hàng khác của chúng tôi gồm có:

- các bộ thuộc chính quyền tiểu bang và liên bang
- hội đồng thành phố
- người hành nghề y tế và sức khỏe
- dược sĩ
- công ty cung cấp tiện ích
- công ty viễn thông
- dịch vụ khẩn cấp
- dịch vụ pháp lý
- nhà cung cấp dịch vụ định cư và cộng đồng.

TIS Toàn quốc không bảo đảm các tổ chức mà quý vị cần liên lạc chấp nhận các cuộc điện thoại có thông dịch viên trợ giúp từ TIS Toàn quốc.

Khi nào tôi có thể gọi điện thoại cho TIS Toàn quốc?

TIS Toàn quốc cung cấp dịch vụ thông dịch 24 giờ, tất cả các ngày trong năm.

Tổ chức quý vị cần liên lạc có thể chỉ làm việc trong giờ làm việc của họ và các tổ chức có giờ làm việc khác nhau.

Hầu hết các tổ chức tại Úc hoạt động trong giờ làm việc tiêu chuẩn từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu. Nhiều tổ chức không làm việc vào ngày nghỉ lễ.

Tôi có thể mong đợi gì khi gọi số 131 450?

Khi gọi cho TIS Toàn quốc, quý vị sẽ được một nhân viên tổng đài nói tiếng Anh của TIS Toàn quốc tiếp chuyện và sẽ hỏi quý vị cần thông dịch ngôn ngữ nào.

Sau khi quý vị chọn một ngôn ngữ, nhân viên tổng đài sẽ để quý vị chờ đợi trên đường dây để tìm kiếm thông dịch viên. Xin quý vị vui lòng giữ máy ngay cả khi không có nhạc chờ.

Khi tìm được một thông dịch viên cho ngôn ngữ của quý vị, nhân viên tổng đài sẽ kết nối quý vị với thông dịch viên đó và hỏi quý vị cần liên lạc với tổ chức nào. Quý vị hãy chuẩn bị sẵn sàng tên và số điện thoại liên lạc của tổ chức đó và mã số khách hàng hoặc tài khoản của quý vị với tổ chức đó (nếu có) khi quý vị gọi cho TIS Toàn quốc.

Nhân viên tổng đài của chúng tôi phải vô tư và không được gợi ý tổ chức quý vị cần liên lạc. Khi quý vị được nối đường dây với một thông dịch viên, thông dịch viên đó sẽ không được nói chuyện riêng với quý vị vì họ phải luôn duy trì sự vô tư trong khi thông dịch.

Thông dịch viên sẽ cho nhân viên tổng đài của TIS Toàn quốc biết người mà quý vị cần liên lạc, nhân viên tổng đài sẽ tiến hành cuộc gọi và kết nối quý vị và thông dịch viên với tổ chức được yêu cầu.

Nếu không có thông dịch viên nói ngôn ngữ của quý vị, nhân viên tổng đài sẽ yêu cầu quý vị gọi lại sau 10 phút. Nếu quý vị nói được nhiều hơn một ngôn ngữ, quý vị có thể yêu cầu cung cấp thông dịch viên nói ngôn ngữ khác.

Tôi phải làm gì nếu tôi quen biết với thông dịch viên mà TIS Toàn quốc đang nối đường dây cho tôi?

Nếu quý vị nhận ra là có quen biết với thông dịch viên, quý vị tự quyết định có muốn tiếp tục buổi thông dịch đó hay không.

Nếu quý vị không muốn tiếp tục sử dụng một thông dịch viên, quý vị hãy thông báo cho nhân viên tổng đài của TIS Toàn quốc hoặc tổ chức đó biết và chấm dứt cuộc gọi.

Tôi có thể yêu cầu một thông dịch viên nam hay nữ không?

Được. Nếu muốn yêu cầu một thông dịch viên nam hay nữ, quý vị hãy thông báo cho nhân viên tổng đài của TIS Toàn quốc hoặc tổ chức mà quý vị đang liên lạc biết trong thời gian sớm nhất. TIS Toàn quốc sẽ cố gắng cung cấp cho quý vị một thông dịch viên theo giới tính mà quý vị yêu cầu.

Tôi có thể yêu cầu một thông dịch viên có tôn giáo hoặc nguồn gốc văn hóa cụ thể không?

Không. TIS Toàn quốc điều phối công việc cho các thông dịch viên dựa trên trình độ và sự sẵn sàng của họ, chứ không thể chọn lựa thông dịch viên dựa trên tôn giáo hay nguồn gốc văn hóa của họ.

Tôi muốn sử dụng thông dịch viên đến tận nơi. Điều đó có được không?

Được. TIS Toàn quốc cung cấp dịch vụ thông dịch đến tận nơi.

Nếu quý vị cần một thông dịch viên đến tận nơi, quý vị nên trao đổi với tổ chức mà quý vị cần liên hệ, thông qua thông dịch viên trên điện thoại của TIS Toàn quốc. Sau đó quý vị yêu cầu họ sắp xếp một thông dịch viên đến tận nơi cho quý vị.

Tôi cần liên lạc với các dịch vụ khẩn cấp thông qua thông dịch viên. Tôi phải làm gì?

Muốn liên lạc với các dịch vụ khẩn cấp như Cứu thương, Cảnh sát hay Cứu hỏa, quý vị luôn phải gọi thẳng số 000.

Đường dây dịch vụ khẩn cấp 000 sẽ gọi cho TIS Toàn quốc và kết nối quý vị với một thông dịch viên, sử dụng đường dây ưu tiên 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày trong tuần.

Có phải dịch vụ của TIS Toàn quốc miễn phí đối với người không nói tiếng Anh không?

Đúng. Phần lớn các dịch vụ thông dịch của TIS Toàn quốc đều miễn phí đối với người không nói tiếng Anh.

Thông thường, tổ chức mà quý vị đang liên lạc sẽ chấp nhận trả chi phí sử dụng dịch vụ thông dịch để giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ của họ. Một số tổ chức và người hành nghề y được hưởng dịch vụ thông dịch miễn phí thông qua TIS Toàn quốc.

Một số tổ chức có thể không chấp nhận các cuộc gọi từ TIS Toàn quốc. Tuy nhiên, nếu quý vị liên lạc trực tiếp với tổ chức đó, họ có thể gọi lại cho quý vị thông qua một thông dịch viên trên điện thoại.

Nếu quý vị cần liên lạc với một tổ chức mà không phải là khách hàng của TIS Toàn quốc và họ cũng không sẵn sàng chấp nhận trả chi phí sử dụng dịch vụ thông dịch, quý vị có thể quyết định tự trả tiền cho dịch vụ thông dịch. Muốn thế, quý vị hãy thông báo cho thông dịch viên biết và nhân viên tổng đài của chúng tôi sẽ mở cho quý vị một tài khoản với TIS Toàn quốc. Quý vị cần cung cấp chi tiết thẻ tín dụng của mình cho TIS Toàn quốc để mở tài khoản.

Vai trò của thông dịch viên của TIS Toàn quốc là gì?

Vai trò của thông dịch viên là thông dịch chính xác nhất lời nói bằng ngôn ngữ của quý vị.

Thông dịch viên không được tư vấn. Thông dịch viên không được đặt câu hỏi ngoài những gì được nhân viên tổng đài của TIS Toàn quốc hoặc người đang nói chuyện với quý vị yêu cầu.

Thông dịch viên của TIS Toàn quốc bị ràng buộc bởi một quy tắc đạo đức khắt khe. Quy tắc này điều chỉnh hoạt động nghề nghiệp của thông dịch viên. Quy tắc đạo đức này quy định các nghĩa vụ khác nhau trong đó bao gồm:

- hành vi nghề nghiệp
- bảo mật
- năng lực
- sự vô tư
- tính chính xác
- sự rõ ràng giữa các giới hạn của vai trò
- duy trì các mối quan hệ chuyên môn
- phát triển chuyên môn
- đoàn kết chuyên môn.

Viện Thông dịch viên và Biên dịch viên Úc (AUSIT) có thêm thông tin về quy tắc đạo đức này.

Tôi cung cấp thông tin phản hồi đến TIS Toàn quốc như thế nào?

Nếu quý vị muốn phản hồi về một dịch vụ của TIS Toàn quốc, về thông dịch viên hoặc nhân viên tổng đài, quý vị hãy gọi cho TIS Toàn quốc ở số 131 450.

Khi quý vị được nối đường dây với một thông dịch viên, hãy thông báo cho nhân viên tổng đài biết quý vị muốn cung cấp thông tin phản hồi đến TIS Toàn quốc. Thông tin phản hồi của quý vị sẽ được ghi nhận và chuyển đến bộ phận liên quan của TIS Toàn quốc để cứu xét.

Tôi nên sử dụng thông dịch viên như thế nào để được hiệu quả nhất?

Quý vị có thể sử dụng thông dịch viên của TIS Toàn quốc một cách có hiệu quả nhất bằng cách:

- chuẩn bị mọi thông tin cần thiết cho buổi làm việc trước khi gọi cho TIS Toàn quốc
- kiên nhẫn và chờ đợi thông dịch viên kết thúc phần thông dịch trước khi quý vị nói tiếp
- sử dụng những câu ngắn
- tránh sử dụng tiếng lóng hoặc biệt ngữ, vì có thể khó dịch
- hiểu về vai trò của thông dịch viên
- không yêu cầu thông dịch viên tư vấn hoặc đại diện biện hộ cho quý vị
- Thông báo ngay cho thông dịch viên, tổ chức hoặc TIS Toàn quốc biết nếu quý vị gặp khó khăn để hiểu thông dịch viên.

Tôi có thể yêu cầu TIS Toàn quốc biên dịch tài liệu không?

Không. TIS Toàn quốc không cung cấp dịch vụ biên dịch thương mại.

Bộ Di Trú và Bảo vệ Biên giới cung cấp dịch vụ biên dịch tài liệu miễn phí cho công dân Úc và người định cư tại Úc nếu đủ điều kiện. Muốn tìm hiểu về dịch vụ này, quý vị hãy liên lạc với cơ quan cung cấp Chương trình Anh ngữ cho Di dân Tráng niên (AMEP) tại địa phương của mình.

Quý vị có thể tìm thêm thông tin về các lựa chọn biên dịch khác bằng cách liên lạc với Cơ quan Cấp phép Biên dịch viên và Thông dịch viên Toàn quốc (NAATI).