



# Những Câu Hỏi Thường Gặp

Việt ngữ

Cơ quan Thông dịch và Phiên dịch (TIS Toàn quốc) đã biên soạn một loạt các Câu hỏi Thường gặp nhằm trả lời một số câu hỏi phổ biến để người không nói tiếng Anh có thể đọc bằng ngôn ngữ của họ.

## TIS Toàn quốc cung cấp dịch vụ gì?

TIS Toàn quốc cung cấp dịch vụ thông dịch cho những người không nói tiếng Anh và cho các cơ quan và doanh nghiệp cần giao tiếp với khách hàng không nói được tiếng Anh. Các dịch vụ này giúp người không nói tiếng Anh có thể tự tiếp cận các dịch vụ và thông tin ở Úc.

TIS Toàn quốc ký hợp đồng với hơn 3000 thông dịch viên trên khắp nước Úc nói hơn 160 ngôn ngữ khác nhau.

Những người không nói tiếng Anh có thể tiếp cận thông dịch viên trên điện thoại ngay lập tức thông qua TIS Toàn quốc bằng cách gọi số 131 450. Hoặc nếu quý vị liên lạc trực tiếp với một tổ chức, họ cũng có thể thu xếp thông dịch viên thay cho quý vị.

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

Hơn 60.000 tổ chức trong đó có Bộ Nội vụ, đã đăng ký với TIS Toàn quốc. Một số khách hàng khác của TIS Toàn quốc bao gồm:

- các ban bộ của chính phủ tiểu bang và liên bang
- các hội đồng thành phố địa phương
- các nhân viên y tế và sức khỏe
- dược sĩ
- các công ty dịch vụ tiện ích (điện, ga ...)
- các công ty viễn thông
- các dịch vụ cấp cứu
- các dịch vụ luật pháp
- các nhà cung cấp dịch vụ định cư và cộng đồng.

TIS Toàn quốc không thể bảo đảm là tổ chức quý vị cần liên lạc sẽ chấp nhận các cuộc gọi có thông dịch hỗ trợ từ TIS Toàn quốc.

## Khi nào tôi có thể gọi TIS Toàn quốc?

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

Tổ chức quý vị liên lạc có thể chỉ làm việc vào giờ làm việc thường lệ, và các tổ chức có thể có giờ làm việc khác nhau. Phần lớn các tổ chức ở Úc làm việc theo giờ tiêu chuẩn từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu. Nhiều tổ chức không làm việc vào ngày lễ.

# Tôi nên trông đợi gì khi gọi số 131 450?

1. Hãy gọi TIS Toàn quốc theo số 131 450. Quý vị sẽ nghe bản tuyên bố về quyền riêng tư của TIS Toàn quốc.
2. Quý vị sẽ được hỏi 'Thông dịch nói ngôn ngữ gì?' Hãy nói ngôn ngữ của quý vị.
3. Quý vị sẽ được hỏi 'Quý vị có phải là khách hàng thương mại của TIS Toàn quốc không?' Quý vị hãy nói 'Không'.
4. Quý vị sẽ được chuyển tới nhân viên tổng đài điện thoại TIS Toàn quốc nói tiếng Anh. Trong khi chờ đợi, quý vị sẽ nghe câu 'xin hãy chờ chúng tôi liên lạc với nhân viên tổng đài điện thoại'
5. Nhân viên tổng đài điện thoại TIS Toàn quốc sẽ xác nhận ngôn ngữ của quý vị thêm một lần nữa.
6. Nhân viên tổng đài điện thoại TIS Toàn quốc sẽ để quý vị cầm máy chờ trong lúc gọi thông dịch viên và quý vị sẽ nghe câu nói tiếng Việt sau đây 'Xin hãy chờ trong khi chúng tôi liên lạc với thông dịch viên'
  - Nếu tìm được thông dịch viên nói ngôn ngữ của quý vị, nhân viên tổng đài điện thoại TIS Toàn quốc sẽ nối đường dây quý vị với thông dịch viên đó và hỏi quý vị cần liên lạc với tổ chức nào.
    - Xin hãy chuẩn bị sẵn sàng tên của tổ chức, số điện thoại liên lạc của họ, số khách hàng hoặc số trương mục của quý vị với tổ chức đó (nếu có) khi gọi cho TIS Toàn quốc.
    - Thông dịch viên sẽ báo cho nhân viên tổng đài điện thoại TIS Toàn quốc nơi quý vị cần liên lạc và nhân viên tổng đài sẽ tiếp tục gọi và nối máy cho quý vị và thông dịch viên với tổ chức theo yêu cầu.
  - Nếu không tìm được thông dịch viên nói ngôn ngữ của quý vị, nhân viên tổng đài sẽ yêu cầu quý vị gọi lại sau. Nếu nói được hơn một ngôn ngữ, quý vị có thể chọn yêu cầu thông dịch viên nói ngôn ngữ khác.

## Nhân viên tổng đài điện thoại TIS Toàn quốc hoặc thông dịch viên có thể khuyên tôi nên nói chuyện với tổ chức nào không?

Không. Nhân viên tổng đài điện thoại TIS Toàn quốc phải luôn trung lập và không được đề nghị quý vị nên liên lạc với tổ chức nào. Khi được nối với một thông dịch viên, thông dịch viên đó sẽ không nói chuyện thân mật với quý vị vì họ bắt buộc phải luôn trung lập trong khi thông dịch.

Xin hãy chuẩn bị sẵn sàng tên của tổ chức, số điện thoại liên lạc của họ và số trương mục hoặc số khách hàng của quý vị với tổ chức đó (nếu có) khi gọi cho TIS Toàn quốc.

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

Nếu nhận ra quý vị biết thông dịch viên này, quý vị sẽ tự quyết định có muốn tiếp tục nhờ người đó dịch hay không. Nếu không muốn tiếp tục dùng thông dịch viên này, quý vị hãy nói cho nhân viên tổng đài điện thoại TIS Toàn quốc hoặc tổ chức đó biết và chấm dứt cuộc gọi.

## Tôi có thể yêu cầu thông dịch viên nam hoặc nữ không?

Có. Nếu muốn thông dịch viên nam hoặc nữ, quý vị hãy nói cho nhân viên tổng đài điện thoại TIS Toàn quốc hoặc tổ chức mà quý vị muốn liên lạc biết càng sớm càng tốt. TIS Toàn quốc sẽ cố gắng tìm thông dịch viên nam hoặc nữ theo yêu cầu của quý vị.

## Tôi có thể yêu cầu thông dịch viên thuộc một tôn giáo hay nguồn gốc văn hoá cụ thể không?

Không. Nhân viên tổng đài điện thoại TIS Toàn quốc giao việc cho thông dịch viên dựa trên trình độ bằng cấp do Cơ quan Cấp bằng Toàn quốc cho Thông dịch và Phiên dịch, National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) (<https://www.naati.com.au/>), cấp cho họ, và người nào rảnh nhằm đảm bảo quý vị có thông dịch viên rảnh có bằng cấp cao nhất. TIS Toàn quốc không thể chọn thông dịch viên dựa trên nguồn gốc văn hoá hay tôn giáo.

## **Tôi muốn sử dụng thông dịch viên gặp mặt trực tiếp. Như vậy có được không?**

Được. TIS Toàn quốc có cung cấp dịch vụ thông dịch có mặt tại chỗ. Nếu cần thông dịch viên có mặt tại chỗ, quý vị nên liên lạc với tổ chức mình cần nói chuyện thông qua TIS Toàn quốc sử dụng thông dịch viên trên điện thoại và yêu cầu họ thu xếp thông dịch viên có mặt tại chỗ cho quý vị.

## **Tôi cần liên lạc với dịch vụ khẩn cấp. Tôi nên làm gì?**

Luôn gọi 000 trực tiếp nếu quý vị cần liên lạc với các dịch vụ khẩn cấp như Xe cứu thương, Cảnh sát hay Cứu hoả. Đường dây dịch vụ khẩn cấp 000 sẽ gọi TIS Toàn quốc và nói đường dây quý vị với thông dịch viên sử dụng đường dây ưu tiên 24 giờ 1 ngày, tất cả các ngày trong năm.

## **Các dịch vụ của TIS Toàn quốc có miễn phí cho những người không nói tiếng Anh không?**

Có. Phần lớn các dịch vụ thông dịch của TIS Toàn quốc là miễn phí cho những người không nói tiếng Anh. Thông thường, tổ chức quý vị liên lạc sẽ chấp nhận trả phí cho dịch vụ này. Một số tổ chức và nhân viên y tế hội đủ điều kiện để có được 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 gọi thẳng cho tổ chức này thì họ có thể gọi lại cho quý vị dùng thông dịch viên trên điện thoại.

Nếu quý vị muốn liên lạc với một tổ chức không phải là khách hàng của TIS Toàn quốc và tổ chức này không sẵn sàng chấp nhận trả tiền cho dịch vụ này, quý vị có thể phải tạo một trương mục cá nhân và tự trả tiền cho dịch vụ này. Để làm việc này, hãy nói cho thông dịch viên biết và nhân viên tổng đài điện thoại TIS Toàn quốc sẽ giúp quý vị mở trương mục. Quý vị sẽ cần phải có thẻ tín dụng để mở trương mục cá nhân.

## **Tôi có thể nhờ dịch tài liệu thông qua TIS Toàn quốc không?**

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

Bộ Dịch vụ Xã hội (DSS) cung cấp dịch vụ dịch tài liệu miễn phí cho người định cư vĩnh viễn ở Úc. Thường trú nhân và những người có một số loại visa tạm thời nhất định có thể được dịch tối đa 10 tài liệu đủ điều kiện sang tiếng Anh, trong vòng hai năm đầu tiên kể từ khi visa hội đủ điều kiện của họ được cấp.

Ở trang mạng [DSS website](https://www.dss.gov.au/en/about-this-service) có thêm thông tin về Dịch vụ Phiên dịch Miễn phí ([translating.dss.gov.au/en/about-this-service](https://www.dss.gov.au/en/about-this-service)).

Quý vị có thể tìm thông tin về các lựa chọn phiên dịch khác bằng cách liên lạc với Cơ quan Cấp bằng Toàn quốc cho Thông dịch và Phiên dịch, [National Accreditation Authority for Translators and Interpreters \(NAATI\)](https://www.naati.com.au/) (<https://www.naati.com.au/>).

## **Quý vị có cung cấp các tài liệu để giúp tôi tiếp cận với thông dịch viên trên điện thoại không?**

Có. TIS Toàn quốc cung cấp bản dịch các tài liệu khác nhau nhằm giúp đỡ người không nói tiếng Anh tiếp cận thông dịch viên. Hãy xem các tài liệu dành cho những người không nói tiếng Anh ở [danh mục tài liệu quảng cáo](https://www.dss.gov.au/family-safety-pack) (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>).

## TIS Toàn quốc có những cuộn băng vi-đi-ô hữu dụng không?

Có. TIS Toàn quốc đã sản xuất [những cuộn băng vi-đi-ô hướng dẫn](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>) nhằm giúp đỡ khách hàng sử dụng dịch vụ của chúng tôi.

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

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

Thông dịch viên không hướng dẫn và không nên hỏi những câu hỏi ngoài những gì nhân viên tổng đài điện thoại TIS Toàn quốc hay người quý vị nói chuyện với yêu cầu.

Thông dịch viên TIS Toàn quốc phải tuân theo các quy tắc nghiêm khắc về đạo đức. Các quy tắc này quy định hành vi nghề nghiệp và nhiều nghĩa vụ khác nhau như:

- đạo đức nghề nghiệp
- giữ bí mật
- năng lực
- tính khách quan
- sự chính xác
- sự rõ ràng về phạm vi vai trò
- duy trì mối quan hệ chuyên nghiệp
- phát triển nghề nghiệp
- đoàn kết với đồng nghiệp.

Có thể biết thêm thông tin về các quy tắc đạo đức trên trang mạng của Hiệp hội Thông dịch và Phiên dịch Úc [Australian Institute of Interpreters and Translators \(AUSIT\) website](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)).

## Tôi nên sử dụng thông dịch viên như thế nào cho hiệu quả nhất?

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

- chuẩn bị sẵn tất cả các thông tin quý vị cần cho cuộc gọi trước khi gọi TIS Toàn quốc
- kiên nhẫn chờ thông dịch viên nói xong rồi mới nói tiếp
- nói ngắn gọn
- không sử dụng tiếng lóng hay thuật ngữ có thể khó dịch
- hiểu rõ vai trò của thông dịch viên
- không nhờ thông dịch viên hướng dẫn hoặc bênh vực cho quý vị
- báo cho thông dịch viên, tổ chức hoặc TIS Toàn quốc biết ngay lập tức nếu quý vị gặp khó khăn hiểu thông dịch viên.

## Tôi có thể cung cấp ý kiến phản hồi cho TIS Toàn quốc như thế nào?

Để cung cấp ý kiến phản hồi về dịch vụ của TIS Toàn quốc, thông dịch viên hay nhân viên tổng đài, xin hãy gọi cho Bộ phận Phản hồi Toàn cầu theo số 133 177. Xin hãy cho biết ngôn ngữ của quý vị để được nối đường dây với

thông dịch viên. Khi đã được nối với thông dịch viên, quý vị hãy nói với nhân viên tổng đài điện thoại là quý vị muốn cung cấp ý kiến phản hồi cho TIS Toàn quốc. Ý kiến phản hồi của quý vị sẽ được ghi lại và chuyển tới nhóm nhân viên chịu trách nhiệm của TIS Toàn quốc để xem xét.

## **Tôi cần sử dụng thông dịch viên để thảo luận vấn đề bạo hành gia đình. Có nguồn thông tin nào để hỗ trợ tôi không?**

Chính phủ Úc đã biên soạn Tập Thông tin An toàn Gia đình về luật pháp của Úc liên quan tới nạn bạo hành trong nhà và gia đình, xâm hại tình dục, cưỡng bức hôn nhân, và quyền được an toàn của phụ nữ. Tập thông tin này bao gồm bốn tờ thông tin và một kịch bản, được dịch ra 46 ngôn ngữ. Tập Thông tin An toàn Gia đình (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>) có trên trang mạng của Bộ Dịch vụ Xã hội.

Bổ sung cho Tập Thông tin An toàn Gia đình còn có hai Tờ thông tin Thông dịch trong các tình huống bạo hành gia đình (<https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreting-in-domestic-violence-situations>), và Thông dịch viên và vấn đề an toàn gia đình (<https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety>) nhằm mục đích nâng cao nhận thức về vai trò và trách nhiệm của thông dịch viên trong các tình huống bạo hành gia đình.