



Australian Government  
Department of Immigration  
and Border Protection



## गैर-अंग्रेजी भाषीहरूका लागि प्राय सोधिने प्रश्नहरू

### नेपाली

#### TIS National ले के कस्ता सेवाहरू प्रदान गर्दछ ?

अंग्रेजी नबोल्ने मानिसहरूका लागि तथा संस्थाहरू र व्यवसायहरू जसले गैर-अंग्रेजी भाषाका ग्राहकहरूसँग सञ्चार गर्नु पर्ने हुन्छ, उनिहरूका लागि TIS National ले तत्काल गर्ने फोन, अग्रिम समय मिलाएको फोन तथा स्थलगत दोभाषण सेवाहरू प्रदान गर्दछ । यि सेवाहरूले गैर-अंग्रेजी भाषीहरूलाई अस्ट्रेलियामा स्वतन्त्र रूपमा सेवाहरूको र जानकारीको पौच पाउनमा सक्षम बनाउदछ ।

TIS National को 131 450 मा फोन गरि गैर-अंग्रेजी भाषीहरूले तत्काल फोनद्वारा दोभाषण गर्ने दोभाषेहरू पाउन सक्नुहुन्छ । अथवा तपाईंले संस्थालाई सिधै सम्पर्क गर्नुभएमा उनिहरूले तपाईंका लागि दोभाषेको व्यवस्था गरिदिन सक्छन ।

#### TIS National द्वारा कस्ताई सम्पर्क गर्न सक्छु म ?

२०,००० भन्दा बढी संस्थाका ग्राहकहरू लगायत आवगमन तथा सीमा सुरक्षा विभाग Department of Immigration and Border Protection TIS National मा दर्ता गरिएका छन । हाम्रा अरु ग्राहकहरू हुन:

- राज्यका र केन्द्रिय सरकारी विभागहरू
- स्थानिय काउन्सिलहरू
- चिकित्सकिय तथा स्वास्थ्य पेशाकर्मीहरू
- औषधि पसलेहरू
- सेवावितरक संस्थाहरू
- दुरसञ्चार संस्थाहरू
- आपतकालिन सेवाहरू
- कानूनी सेवाहरू
- सामुदायिक तथा बसोबास सेवा प्रदायकहरू ।

TIS National ले तपाईंले सम्पर्क गर्न चाहेको संस्थाले TIS National बाट दोभाषेको सहयोगद्वारा गरिने फोनकल स्वीकार्छ नै भन्ने ग्यारेन्टी दिन सक्दैन ।

## TIS National लाई कहिले सम्पर्क गर्न सक्छु म ?

TIS National को तत्काल गर्ने फोन दोभाषण सेवा दिनको २४सै घण्टा वर्ष भरी प्रत्येक दिन उपलब्ध छ ।

तपाईंले गर्न चाहेको संस्थाको आफ्नो कार्यालय समय भित्र मात्रै उपलब्ध हुनसक्छ र संस्थाहरु बिच कार्यालय समय फरक हुन्छन । अस्ट्रेलियाका धेरैजसो संस्थाहरु स्तरीय कार्यालय समय सोमवार देखि शुक्रवार विहान ९ बजे देखि साँझ ५ बजे सम्म चल्दछन । सार्वजनिक बिदाहरुमा धेरै संस्थाहरु उपलब्ध हुदैनन ।

## मैले 131 450 मा फोन लगाए पछि के अपेक्षा गर्नु पर्छ ?

जब तपाईंले TIS National लाई फोन लगाउनुहुन्छ, TIS National को अंग्रेजी भाषी कारकले तपाईंलाई अभिवादन गर्नुहुन्छ र वहाँले तपाईंलाई कुन भाषाको दोभाषे चाहिएको हो भनि सोध्नुहुन्छ । तपाईंले भाषाको अनुरोध गरेपछि, तपाईंलाई प्रतिक्रिया राख्नुहुन्छ र उपलब्ध भएका दोभाषे खोज्नुहुन्छ । लाइन चालु हुदाँको वाजा नबजे पनि कृपया फोन उठाईराख्नु होला ।

तपाईंको भाषाको दोभाषे उपलब्ध भयो यदि भने, कारकले तपाईंलाई दोभाषे संग बात गराउनु हुनेछ र तपाईंलाई कुन संस्थामा सम्पर्क गर्न चाहनुभएको थियो भनि सोध्नुहुनेछ । तपाईंले TIS National मा फोन लगाँउदा कृपया त्यो संस्थाको नाम, त्यसको सम्पर्क फोन नम्बर र त्यो संस्था संगको तपाईंको ग्राहक वा खाता नम्बर (यदि भएमा) तयार राख्नुहोला ।

हाम्रा कारकहरु निश्चय हुनुपर्दछ र तपाईंले कुन संस्थामा सम्पर्क गर्नु पर्ने हो भनि सुझाव दिने छैनन । तपाईं दोभाषे संग सम्पर्कमा आएपछि देखि, दोभाषेले तपाईं संग अनौपचारिक गफगाफमा लाग्न मिल्दैन किनकि वहाँहरु सबै दोभाषणका कार्यावधि भरी निश्चय रहनुपर्ने हुन्छ ।

दोभाषेले TIS National को कारकलाई तपाईंले कस्लाई सम्पर्क गर्न चाहनु भएको हो भनि भनिदिनुहुनेछ र कारकले अनुरोध गरिएको संस्थामा फोन लगाई तपाईं र दोभाषेलाई गफ गराईदिने कार्य अगाडी बढाउनुहुनेछ ।

यदि तपाईंको भाषामा दोभाषे पाईएन भने, तपाईंलाई फेरी चाँडै फोन गर्नुहोला भनि भन्ने छन् । यदि तपाईं एउटा भन्दा बढी भाषा बोल्नुहुन्छ भने, अर्को भाषाको दोभाषे माग्न सक्नुहुन्छ ।

## यदि TIS National ले मिलाईदिएको दोभाषे मैले चिनेको प्यो भने के गर्नु पर्छ ?

चिनेको दोभाषे रहेछ भन्ने तपाईंलाई थाहा भयो भने दोभाषण कक्ष अगाडी बढाउने वा नबढाउने निर्णय तपाईं कै हो । यदि त्यही दोभाषे संग तपाईं अगाडी बढ्न चाहनुहुन्न भने TIS National को कारकलाई वा संस्थालाई भनेर फोन काट्नु होला ।

## के मैले पुरुष वा महिला दोभाषेका लागि अनुरोध गर्न सक्छु ?

हजर । यदि तपाईं विपेश लिङ्गको दोभाषे चाहनुहुन्छ भने TIS National को कारकलाई वा तपाईंले सम्पर्क गरेको संस्थालाई सकेसम्म चाँडै भन्नुहोला । TIS National ले तपाईंले अनुरोध गरेको लिङ्गको दोभाषे उपलब्ध गराउन प्रयास गर्नेछ ।

## के मैले विपेश धर्म वा सांस्कृतिक पृष्ठभूमीको दोभाषेका लागि अनुरोध गर्न सक्छु ?

अँहँ । TIS National को कारकले दोभाषेलाई कार्य सुम्पदा वहाँहरुको क्षमताको स्तर र उपलब्धिका आधारलाई लिन्छन् र धर्म वा सांस्कृतिक पृष्ठभूमीका आधारमा कोही दोभाषे छान्न मिल्दैन ।

म स्थलगत दोभाषे प्रयोग गर्न चाहन्छु । के यो सम्भव छ ?

हजर । TIS National ले स्थलगत दोभाषण सेवा प्रदान गर्दछ । यदि तपाईंलाई स्थलगत दोभाषे चाहियो भने, तपाईंले TIS National को फोनदोभाषे प्रयोग गरेर तपाईंले सम्पर्क गर्न खोजेको संस्थालाई सो कुरा भन्नुपर्दछ र उनहरूलाई तपाईंका लागि स्थलगत दोभाषेको व्यवस्था गरिमागनु पर्दछ ।

म आकस्मिक सेवाहरूमा सम्पर्क गर्न चाहन्छु । मैले के गर्नु पर्छ ?

तपाईंले एम्बुलेन्स, प्रहरी वा वरुणयन्त्रलाई सम्पर्क गर्नु पर्दा जहिल्यै पनि ००० नम्बरमा प्रत्यक्ष फोन लाउनु पर्दछ । ००० आकस्मिक सेवाहरूले TIS National लाई प्राथमिकताको फोनलाईन प्रयोग गरि २४सै घण्टा साल भरी हरेक दिन तपाईंलाई दोभाषे संग कुरा गराईदिन्छ ।

के TIS National का सेवाहरू गैर-अंग्रेजी भाषीहरूका लागि निःशुल्क हुन ?

हजर । प्राय जसो TIS National का दोभाषण सेवाहरू गैर-अंग्रेजी भाषीहरूका लागि निःशुल्क हुन्छन । साधारणतया तपाईंले सम्पर्क गर्नु भएका संस्थाहरूले यस सेवा बापतको खर्च व्यहोर्छन् । कुनै संस्थाहरू र कोहि चिकित्सकहरू TIS National द्वारा निःशुल्क दोभाषणका लागि योग्य हुन्छन ।

कुनै संस्थाहरूले TIS National बाट फोनकल लिन चाहँदैनन् । यद्यपी तपाईंले त्यो संस्थालाई प्रत्यक्ष सम्पर्क गर्नु भयो भने तिनीहरूले फोनदोभाषेका साथमा तपाईंलाई फिर्तीकल गर्न सक्छन ।

यदि तपाईं कुनै संस्थालाई सम्पर्क गर्न चाहनुहुन्छ जुन चाहिँ TIS National को ग्राहक होईन, त्यही भएर त्यो संस्थाले त्यो सेवा बापतको खर्च व्यहोर्न चाँहदैन भने, तपाईंले आफ्नो खाता खोलेर आफैले सेवा शुल्क तिर्न सक्नुहुन्छ । यो गर्नका लागि तपाईंले दोभाषेलाई भन्नुपर्छ र हाम्रा कारकले TIS National मा तपाईंको व्यक्तिगत खाता खोल्न मद्दत गर्नेछन ।

के म TIS National द्वारा कागजात अनुवाद गराउन सक्छु ?

अँहँ । TIS National ले व्यवशायिक रुपमा कागजात अनुवाद सेवा प्रदान गर्दैन ।

समाजसेवा विभाग Department of Social Services (DSS) ले योग्य अस्ट्रेलियाली नागरिकहरू तथा अस्ट्रेलियामा स्थायी रुपमा बसोवास गर्ने प्रवासीहरूका लागि निःशुल्क कागजात अनुवाद सेवा प्रदान गर्दछ । यस सेवाका बारेमा बुझ्नलाई तपाईंको नजिकको प्रौढ प्रवासी अंग्रेजी कार्यक्रम Adult Migrant English Program (AMEP) प्रदायक संग सम्पर्क गर्नुहोला ।

अन्य अनुवादका विकल्पहरूका बारेमा थप जानकारी National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) लाई सम्पर्क गरेर पाउन सक्नुहुन्छ ।

## TIS National को दोभाषेको भूमिका के हो ?

दोभाषेको भूमिका हो तपाईंका भाषामा बोलेका शब्दहरूको सकेसम्म शुद्ध उल्था गर्ने ।

दोभाषेहरूले सल्लाह दिदैनन् र TIS National का कारकले अथवा तपाईंसंग सञ्चार गरिरहेका व्यक्तिले अनुरोध गरेको बाहेक अन्य प्रश्नहरू सोध्नुहुन्न ।

TIS National का दोभाषेहरू कडा आचार संहितामा बाधिएका हुन्छन् । यिनै नियमहरूले वहाँहरूको व्यवसायिक व्यवहार सन्चालन हुन्छ साथै अन्य दायित्वहरू समेटेको हुन्छ, जुन हुनः

- व्यवसायिक व्यवहार
- गोप्यता
- योग्यता
- निष्पक्षता
- शुद्धता
- भूमिकाको सीमाको स्पष्टता
- व्यवसायिक सम्बन्ध कायम राख्ने
- व्यवसायिक विकास
- व्यवसायिक एक्यबद्धता ।

आचार संहिताका बारे थप जानकारी Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT) मा उपलब्ध छ ।

## कसरी म दोभाषेको प्रयोग सारै प्रभावकारी रूपमा गर्न सक्छु ?

TIS National को दोभाषेको प्रयोग धेरै प्रभावकारी रूपमा यसरी गर्न सकिन्छ :

- TIS National मा फोन लाउनु भन्दा अगाडी नै चाहिने सबै जानकारी तयार गर्नुहोस्
- तपाईं फेरी बोल्नु अगाडी दोभाषेले दोभाषण गरिसकृजेले धैर्य भई बस्नुहोस्
- छोटो वाक्यहरू वाल्नुहोस्
- उल्था गर्न गाह्रो पर्न सक्ने कठबोली वा शब्दजाल प्रयोग नगर्नुहोस्
- दोभाषेको भूमिका बुझ्नुहोस्
- दोभाषेबाट सल्लाह नमाग्नुहोस् वा तपाईंका लागि वकालत गरि नमाग्नुहोस्
- यदि दोभाषेलाई बुझ्न कठिन पन्थो भने तुरन्तै दोभाषेलाई वा TIS National लाई जानकारी गराउनुहोस् ।

## म TIS National लाई कसरी सुझाव दिन सक्छु ?

TIS National को सेवाबारे, दोभाषे वा कारकका बारे सुझाव दिन कृपया 131 450 मा TIS National लाई फोन गर्नुहोला । दोभाषे संग सम्पर्क भए पछि कारकलाई भन्नुहोस् कि TIS National लाई सुझाव दिन चाहनुहुन्छ । तपाईंको सुझावको रेकर्ड गरिन्छ र TIS National को सम्बन्धित समूहलाई बिचारका लागि सिफारिस गरिन्छ ।