Australian Government
Department of Home Affairs

TRANSLATING AND INTERPRETING SERVICE

बारम्बार सोधिने प्रश्नहरू

भाषा

अनुवादन तथा दोभाषे सेवा (TIS National) ले अंग्रेजी भाषा नबोल्ने मानिसहरूलाई उनीहरूको आफ्नै भाषामा केही सामान्य प्रश्नहरूको जवाफ दिनका लागि डिजाइन गरिएका बारम्बार सोधिने प्रश्नहरूको दायरा सिर्जना गरेको छ।

TIS National ले के-कस्ता सेवाहरू उपलब्ध गराउँछ?

TIS National ले अंग्रेजी नबोल्ने मानिसहरूलाई र आफ्ना अंग्रेजी नबोल्ने सेवाग्राहीहरूसँग सञ्चार गर्न आवश्यक पर्ने एजेन्सी तथा व्यवसायहरूलाई दोभाषे सेवाहरू उपलब्ध गराउँछ। यी सेवाहरूले अंग्रेजी भाषा नबोल्ने मानिसहरूलाई अष्ट्रेलियाका सेवाहरू तथा जानकारीमा स्वतन्त्र रूपले पहुँच गर्न सक्षम बनाउँछन्।

TIS National ले अष्ट्रेलियामा विभिन्न 150 वटा भाषाका 2500 भन्दा धेरै दोभाषेहरूसँग सम्झौता गर्छ।

अंग्रेजी भाषा नबोल्ने मानिसहरूले 131 450 मा फोन गरेर TIS National मार्फत तात्कालिक फोन दोभाषेहरूलाई पहुँच गर्न सक्छन्। वैकल्पिक रूपमा, तपाईंले सिधै संस्थामा सम्पर्क गर्नुहुन्छ भने, संस्थाले तपाईंका निमित्त दोभाषेको व्यवस्था मिलाउन सक्छ।

मैले TIS National मार्फत कसलाई सम्पर्क गर्न सक्छु?

गृह मामिला विभाग सहितका 60,000 भन्दा बढी संस्थाहरू TIS National मा दर्ता भएका छन्। TIS National का केही अन्य सेवाग्राहीहरूमा निम्न समावेश हुन्छन्:

- राज्य तथा संघीय सरकारका विभागहरू
- स्थानीय परिषद्हरू
- चिकित्सा तथा स्वास्थ्य पेशेवरहरू
- औषधि बिक्रेताहरू
- उपयोगिता कम्पनीहरू
- टेलिकम्युनिकेसन कम्पनीहरू
- आपतकालीन सेवाहरू
- कानूनी सेवाहरू
- नियोजन तथा समुदाय सेवा प्रदायकहरू।

तपाईंले सम्पर्क गर्न आवश्यक संस्थाले TIS National का दोभाषे-सहायक कलहरू स्वीकार गर्छ भनी TIS National ले विश्वस्त गराउन सक्दैन।

मैले TIS National लाई कहिले फोन गर्न सक्छु?

TIS National ले दिनको 24 घण्टा, वर्षको प्रत्येक दिन दोभाषे सेवाहरू उपलब्ध गराउँछ।

तपाईंले सम्पर्क गर्ने संस्था तिनीहरूको नियमित व्यावसायिक समयमा मात्र उपलब्ध हुन सक्छन् र व्यावसायिक समय संस्थाहरू अनुसार भिन्न हुनेछ। अष्ट्रेलियाका धेरैजसो संस्थाहरूले सोमबारदेखि शुक्रबारसम्म, बिहान 9 बजेदेखि बेलुका 5 बजेबीचको मानक व्यावसायिक समयावधिमा कार्य सञ्चालन गर्छन्। धेरै संस्थाहरू सार्वजनिक बिदाको दिन उपलब्ध हुनेछैनन्।

मैले 131 450 मा फोन गर्दा मैले के अपेक्षा गर्नुपर्छ?

1. 131 450 मा TIS National लाई फोन गर्नुहोस्। तपाईंले TIS National को गोपनीयता कथन सुन्नुहुनेछ।
2. तपाईंलाई 'दोभाषेले कुन भाषा बोल्नुपर्नेछ?' भनी सोधिनेछ तपाईंको भाषा बताउनुहोस्।
3. तपाईंलाई 'तपाईं TIS National को व्यावसायिक सेवाग्राही हो भनी सोधिनेछ?' तपाईंले 'होइन' भन्नुपर्नेछ।
4. तपाईंलाई अंग्रेजी-भाषा बोल्ने TIS National फोन अपरेटरकोमा स्थानान्तरण गरिनेछ। पर्खँदा, तपाईंले आफ्नो भाषामा 'कृपया हामीले फोन अपरेटरलाई सम्पर्क गर्दासम्म पर्खनुहोस्' भनेको सुन्नुहुनेछ।
5. TIS National फोन अपरेटरले थप एक पटक तपाईंको भाषा पुष्टि गर्नुहुनेछ।
6. TIS National फोन अपरेटरले दोभाषेलाई फोन गर्नका लागि तपाईंलाई होल्डमा राख्नुहुनेछ र तपाईंले आफ्नो भाषामा निम्न सन्देश सुन्नुहुनेछ 'कृपया हामीले दोभाषेलाई सम्पर्क गर्दासम्म पर्खनुहोस्'।

- तपाईंको भाषाको दोभाषे उपलब्ध भएमा, TIS National फोन अपरेटरले तपाईंलाई दोभाषेसँग जडान गर्नुहुनेछ र तपाईंलाई तपाईंले कुन संस्थालाई सम्पर्क गर्न आवश्यक छ भनी सोध्नुहुनेछ।
    - कृपया तपाईंले TIS National लाई फोन गर्दा संस्थाको नाम, त्यसको सम्पर्क फोन नम्बर र संस्थासँग तपाईंको सेवाग्राही वा खाता नम्बर (यदि कुनै छ भने) तयार पार्नुहोस्।
    - दोभाषेले TIS National को फोन अपरेटरलाई तपाईंले कसलाई सम्पर्क गर्न आवश्यक छ भन्ने कुरा बताउनुहुनेछ र अपरेटरले कल प्रक्रिया अगाडि बढाउनुहुनेछ र तपाईं र दोभाषेलाई अनुरोध गरिएको संस्थामा जडान गर्नुहुनेछ।
- तपाईंको भाषाको दोभाषे उपलब्ध हुनुहुन्न भने, अपरेटरले तपाईंलाई पछि छिट्टै फोन गर्न अनुरोध गर्नुहुनेछ। तपाईं एकभन्दा धेरै भाषा बोल्नुहुन्छ भने, तपाईंको अर्को भाषाको दोभाषे अनुरोध गर्न सक्नुहुन्छ।

TIS National को फोन अपरेटर वा दोभाषेले मैले कुन संस्थासँग कुरा गर्नुपर्छ भनी सिफारिस गर्न सक्नुहुन्छ?

सक्नुहुन्न। TIS National का फोन अपरेटरहरू निष्पक्ष रहनुपर्छ र तपाईंले कुन संस्थामा सम्पर्क गर्नपर्छ भनी सिफारिस गर्न सक्नुहुन्न। तपाईं दोभाषेसँग जडान भएपछि, दोभाषे सम्पूर्ण अनुवादन कार्यको अवधिमा निष्पक्ष रहनुपर्ने हुनाले दोभाषेले तपाईंसँग अनौपचारिक कुराकानी गर्नु हुनेछैन।

कृपया तपाईंले TIS National लाई फोन गर्दा संस्थाको नाम, त्यसको सम्पर्क फोन नम्बर र संस्थासँग तपाईंको सेवाग्राही वा खाता नम्बर (यदि कुनै छ भने) तयार पार्नुहोस्।

मैले आफू जडान भएको दोभाषेलाई चिन्छु भने मैले के गर्नुपर्छ?

तपाईंले आफूले दोभाषेलाई चिन्छु भन्ने महसुस भयो भने, तपाईंले अनुवादन सत्रलाई जारी राख्न चाहनुहुन्छ वा चाहनुन्न भन्ने कुरा तपाईंको निर्णयमा निर्भर रहन्छ। तपाईंले समान दोभाषेसँग कुराकानी जारी राख्न चाहनुहुन्न भने, TIS National को फोन अपरेटर वा संस्थालाई भन्नुहोस् र कल बन्द गर्नुहोस्।

मैले पुरूष वा महिला दोभाषे अनुरोध गर्न सक्छु?

सक्नुहुन्छ। तपाईंले विशेष लिङ्गको दोभाषे चाहनुहुन्छ भने, तपाईंले सम्पर्क गरेपछि जति सक्दो छिटो TIS National को फोन अपरेटर वा संस्थालाई भन्नुहोस्। TIS National ले तपाईंलाई अनुरोध गरिएको लिङ्गको दोभाषे उपलब्ध गराउने प्रयास गर्नेछ।

मैले विशेष धर्म वा सांस्कृतिक पृष्ठभूमि भएको दोभाषे अनुरोध गर्न सक्छु?

सक्नुहुन्न। TIS National फोन अपरेटरहरूले दोभाषेहरूको अनुवादक तथा दोभाषेहरूको राष्ट्रिय प्रत्यायन प्राधिकरण (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI)) (https://www.naati.com.au/) प्रमाण-पत्र (योग्यता) स्तर र तपाईंले अत्यधिक दक्ष उपलब्ध दोभाषे प्राप्त गर्नुहुन्छ भनी सुनिश्चित गर्ने उपलब्धताको आधारमा दोभाषेहरूलाई रोजगारमा नियुक्त गर्छन्। TIS National ले सांस्कृतिक पृष्ठभूमि वा धर्मको आधारमा दोभाषेलाई नियुक्त गर्न सक्दैन।

मैले दोभाषेलाई व्यक्तिगत रूपमा भेटेर प्रयोग गर्न चाहन्छु। के यो सम्भव छ?

छ। TIS National ले अन-साइट दोभाषे सेवाहरू उपलब्ध गराउँछ। तपाईंलाई अन-साइट दोभाषे आवश्यक हुन्छ भने, तपाईंले फोन दोभाषेको प्रयोग गरेर TIS National मार्फत सञ्चार गर्न आवश्यक पर्ने संस्थालाई सम्पर्क गर्नुपर्छ र त्यसलाई तपाईंको लागि अन-साइट दोभाषेको व्यवस्था मिलाउन अनुरोध गर्नुपर्छ।

मैले आपतकालीन सेवाहरूलाई सम्पर्क गर्न आवश्यक पर्छ। मैले के गर्नुपर्छ?

तपाईंले आपतकालीन एम्बुलेन्स, प्रहरी वा आगलागी नियन्त्रण सेवाहरूलाई सम्पर्क गर्न आवश्यक पर्छ भने सधैँ सिधैँ 000 मा फोन गर्नुहोस्। 000 आपतकालीन सेवाहरूको लाइनले TIS National लाई फोन गर्नेछ र दिनको 24 घण्टा, वर्षको प्रत्येक दिन प्राथमिकता लाइनको प्रयोग गरेर तपाईंलाई दोभाषेसँग जडान गर्नेछ।

अंग्रेजी नबोल्ने मानिसहरूका लागि TIS National का सेवाहरू नि:शुल्क छन्?

छन्। अंग्रेजी नबोल्ने मानिसहरूका लागि TIS National का अधिकांश दोभाषे सेवाहरू नि:शुल्क छन्। सामान्यतया तपाईंले सम्पर्क गर्नुभएको संस्थाले सेवाका शुल्कहरू स्वीकार गर्नेछ। केही संस्था र चिकित्सा पेशेवरहरू TIS National मार्फत नि:शुल्क दोभाषे सेवाहरूका लागि दक्ष हुन्छन्।

केही संस्थाहरूले TIS National का कलहरू स्वीकार नगर्न सक्छन्, यद्यपि तपाईंले सिधैँ संस्थामा फोन गर्नुहुन्छ भने तिनीहरू फोन दोभाषेका साथमा तपाईंलाई कलब्याक गर्न सक्षम हुन सक्छन्।

तपाईंले TIS National को सेवाग्राही नभएको संस्थालाई सम्पर्क गर्न चाहनुहुन्छ र संस्थाले सेवाका लागि शुल्कहरू स्वीकार गर्न चाहेको छैन भने, तपाईंले आफ्नो व्यक्तिगत खाता सिर्जना गरेर सेवाको लागि आफैले भुक्तानी गर्ने छनोट गर्न सक्नुहुन्छ। यसो गर्न, दोभाषेलाई भन्नुहोस् र TIS National को फोन अपरेटरले तपाईंलाई खाता सिर्जना गर्न सहायता गर्नुहुनेछ। व्यक्तिगत खाता सिर्जना गर्नका लागि तपाईंलाई क्रेडिट कार्ड आवश्यक पर्नेछ।

मैले TIS National मार्फत कागजातहरू अनुवाद गर्न सक्छु?

सक्नुहुन्न। TIS National ले व्यावसायिक कागजात अनुवादन सेवा उपलब्ध गराउँदैन।

गृह मामिला विभाग ले अष्ट्रेलियामा स्थायी रूपम स्थापित मानिसहरूलाई नि:शुल्क कागजात अनुवादन सेवा उपलब्ध गराउँछ। स्थायी निवासी र चयन गरिएका अस्थायी वा तात्कालिक भिसा वाहकहरू आफ्नो दक्ष भिसा प्रदान गरिएको मितिबाट पहिलो दुई वर्षभित्र दश वटासम्म दक्ष कागजातहरू अंग्रेजीमा अनुवाद गर्न सक्षम हुन्छन्।

नि:शुल्क अनुवादन सेवाको बारेमा थप जानकारी गृह मामिला विभागको वेबसाइट (https://translating.homeaffairs.gov.au/en)मा उपलब्ध छ।

तपाईंले अनुवादक र दोभाषेहरूको राष्ट्रिय प्रत्यायन निकाय (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI)) मा सम्पर्क गरेर अनुवादकहरूका अन्य विकल्पहरूको बारेमा जानकारी फेला पार्न सक्नुहुन्छ (https://www.naati.com.au/)।

तपाईंले मलाई फोन दोभाषेमा पहुँच गर्न मद्दत गर्ने स्रोतहरू उपलब्ध गराउनुहुन्छ?

गराउँछु। TIS National ले अंग्रेजी नबोल्ने व्यक्तिहरूलाई दोभाषेको पहुँच गराउनमा सहायता गर्न विभिन्न अनुवाद गरिएका स्रोतहरू उपलब्ध गराउँछ। अंग्रेजी नबोल्ने व्यक्तिहरूका लागि उपलब्ध स्रोतहरू प्रवर्द्धनात्मक सामग्रीहरूको क्याटलग (promotional materials catalogue) मा हेर्नुहोस् (https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter)।

TIS National सँग सहयोगी भिडियोहरू छन्?

छन्। TIS National ले सेवाग्राहीहरूलाई हाम्रा सेवाहरू प्रयोग गर्नमा सहायता गर्न निर्देशनात्मक भिडियोहरू (instructional videos) (https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx) उत्पादन गरेको छ।

TIS National का दोभाषेको भूमिका के हो?

दोभाषेहरूको भूमिका भनेको बोलिएका शब्दहरूलाई सम्भव भएसम्म सही तरिकाले तपाईंको भाषामा व्याख्या गर्नु हो।

दोभाषेहरूले कुनै सुझाव दिँदैनन् र TIS National का फोन अपरेटर वा तपाईंले कुराकानी गर्दै गर्नुभएको अन्य व्यक्तिद्वारा अनुरोध गरिएको प्रश्नहरू बाहेकका कुनै प्रश्नहरू सोध्दैनन्।

TIS National दोभाषेहरू कडा आचार संहिताबाट बाँधिएका हुन्छन्। आचार संहिताले पेशागत व्यवहारलाई नियमन गर्छ र विभिन्न दायित्वहरू समेट्छ जसमा निम्न समावेश हुन्छन्:

- पेशागत आचरण
- गोपनीयता
- योग्यता
- निष्पक्षता
- शुद्धता
- भूमिकाका सीमाहरूको स्पष्टता
- पेशागत सम्बन्धहरू कायम राख्ने
- रोजगारी विकास
- पेशागत ऐक्यबद्धता।

आचार संहिताको बारेमा थप जानकारी अष्ट्रेलियन दोभाषे तथा अनुवादक इन्सिच्युट (Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT)) को यस वेबसाइटमा उपलब्ध छ (https://ausit.org/code-of-ethics/).

मैले दोभाषेलाई थप प्रभावकारी रूपमा कसरी प्रयोग गर्नुपर्छ?

तपाईंले निम्नानुसार TIS National दोभाषेलाई सबैभन्दा प्रभावकारी रूपमा प्रयोग गर्न सक्नुहुन्छ:

- TIS National लाई फोन गर्नुअघि आफूलाई आवश्यक पर्ने सबै जानकारीको बारेमा तयारी गर्ने
- आफू फेरि बोल्नुअघि दोभाषेले बोलेर नसक्दासम्म धैर्य भएर पर्खने
- छोटा वाक्यहरू प्रयोग गर्ने
- अनुवाद गर्न कठिन हुने खालका अपरिष्कृत वा निरर्थक भाषा प्रयोग नगर्ने
- दोभाषेको भूमिका बुझ्ने
- दोभाषेलाई सुझाव दिन वा तपाईंको वकालत गर्न अनुरोध नगर्ने
- दोभाषेलाई बुझ्नमा तपाईंलाई समस्या भइरहेको छ भने तत्कालै दोभाषे, संस्था वा TIS National लाई सूचित गर्ने।

मैले TIS National लाई कसरी पृष्ठपोषण उपलब्ध गराउन सक्छु?

TIS National ले गृह मन्त्रालय (Department of Home Affairs) लाई भाषिक सेवा प्रदान गर्ने गर्छ । विश्वव्यापी पृष्ठपोषण एकाइ (GFU) (https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions) को माध्यमबाट TIS National जस्ता संस्थाले प्रदान गरेको सेवाको बारेमा प्रतिक्रिया प्राप्त गर्न सकिन्छ ।

प्राप्त प्रतिक्रियाले TIS National लाई आफ्नो काम र हामीले सरकार, व्यवसाय र समुदायलाई दिने दोभाषे सेवाको गुणस्तर सुधार्न मद्दत गर्ने भएकाले TIS National ग्राहकबाट प्राप्त प्रतिक्रियालाई ठूलो महत्व दिन्छ ।

अंग्रेजी क्षमता कम भएका वा हुँदै नभएका ग्राहकहरू TIS National ले प्रदान गर्ने सेवाको बारेमा अनलाइन वा टेलिफोनबाट प्रतिक्रिया दिन सक्छन् । अनलाइनबाट प्रतिक्रिया दिने कृपया मन्त्रालयको प्रशंशा, उजुरी र सुझाव खण्डमा जानुहोस् (https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions) । तपाईंलाई दोभाषेको सेवा चाहिन्छ भने कृपया TIS National को टेलिफोन 131 450 मा सम्पर्क गरेर अपरेटरलाई आफूले प्रतिक्रिया दिन चाहेको कुरा बताउनुहोस् । हाम्रा अपरेटरहरूले तपाईंको प्रतिक्रिया लिने छन् र तपाईंलाई TIS National को सम्बन्धित व्यक्ति समक्ष रिफर गर्ने छन् ।

पारिवारिक हिंसाको बारेमा छलफल गर्न मलाई दोभाषे प्रयोग गर्न आवश्यक छ। मलाई सहायता गर्न कुनै स्रोतहरू छन्?

अष्ट्रेलियाली सरकारले घरेलु तथा पारिवारिक हिंसा, यौन दुर्व्यवहार तथा जबरजस्ती विवाह गरिदिने र महिलाहरूको सुरक्षित रहने अधिकारको सम्बन्धमा अष्ट्रेलियाका कानूनहरूबारे जानकारी संलग्न रहेको पारिवारिक सुरक्षा प्याक (Family Safety Pack) विकास गरेको छ। यो प्याकमा 46 वटा भाषामा अनुवाद गरिएका चार वटा तथ्यपाना र कथाबोर्ड समावेश छ। पारिवारिक सुरक्षा प्याक (Family Safety Pack) (https://www.dss.gov.au/family-safety-pack) सामाजिक सेवाहरूको वेबसाइटमा उपलब्ध छ।

पारिवारिक सुरक्षा प्याकको पूरक भनेको घरेलु हिंसाका परिस्थितिहरूमा दोभाषे गर्ने हो (https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations) र दोभाषेहरू र पारिवारिक सुरक्षा (https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety) तथ्य पानाहरूको उद्देश्य भनेको घरेलु हिंसाका परिस्थितिहरूमा दोभाषेहरूको भूमिका र उत्तरदायित्वहरूको बारेमा सचेतना बढाउने हो।

म निःशुल्क अंग्रेजी पढ्न पाउँछु ?

प्रौढ आप्रवासी अंग्रेजी कार्यक्रम (AMEP) ले स्थायी बसोबास गर्न र अष्ट्रेलियाली समाजमा सहभागी हुन सहयोग गर्न योग्य आप्रवासीहरूलाई नि:शुल्क अंग्रेजी प्रशिक्षणfree English language tuition (https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program) दिन्छ ।

पारिवारिक भिसा, सीपयुक्त कामदार भिसा वा मानवीय सहायता भिसा प्राप्त गरेर अष्ट्रेलिया आएका 18 वर्ष माथिका व्यक्तिहरू AMEP सेवा लिन सक्छन् । यो सेवा स्थायी भिसा र केही अवस्थामा अस्थायी भिसा भएका व्यक्तिहरूलाई प्रदान गरिन्छ । केही अवस्थामा योग्य भिसामा आएका आश्रित (डिपेन्डेन्ट) र 15-17 वर्षका आप्रवासीहरू पनि यो सेवा लिन पाउँछन् । स्कूल जाने उमेर नपुगेका बच्चाहरू आएका व्यक्तिहरूलाई कक्षा लिन सहयोग गर्न निःशुल्क बाल स्याहार सेवा पनि उपलब्ध गराइन्छ ।

AMEP अन्तर्गत आफ्नो आवश्यकताअनुसार अंग्रेजी सिक्न सकिन्छ । यस अन्तर्गत प्रत्यक्ष उपस्थित भएर गरिने कक्षा (कोभिडको जोखिमरहित), अनलाइन कक्षा, स्वयंसेवक शिक्षक वा दूर शिक्षाबाट सिक्ने विकल्पहरू उपलब्ध हुन्छन् । तपाईं आफ्नो बसोबास स्थानको आधारमा फुल टाइम, पार्ट टाइम कक्षा, साँझ वा बिदाको दिन हुने कक्षामा सहभागी हुन सक्नुहुन्छ ।

नि:शुल्क अंग्रेजी सिक्ने उपाय थाह पाउन आफ्नो नजिकैको AMEP प्रदायक (https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers) लाई सम्पर्क गर्नुहोस् वा www.homeaffairs.gov.au/amep मा जानुहोस् ।