



## Thẻ “Tôi cần người thông ngôn” ở Tây Úc Thông tin dành cho các cộng đồng



**Nếu bạn thấy khó khăn khi giao tiếp bằng tiếng Anh, thẻ này sẽ giúp cho các cơ quan Chính quyền biết là bạn cần một người thông ngôn.**

### **Tôi sử dụng thẻ như thế nào?**

Viết bằng tiếng Anh ngôn ngữ nào bạn nói hay thường dùng vào mặt trước của thẻ. Nếu bạn biết nhiều ngôn ngữ, viết vào thẻ các ngôn ngữ khác theo thứ tự từ ngôn ngữ bạn nói thông thạo nhất đến ngôn ngữ kém nhất. Nếu cần, nhờ người cấp thẻ giúp bạn làm việc này.

Nếu bạn cần người thông ngôn giúp khi tiếp xúc với một dịch vụ của Chính quyền, trình thẻ này cho nhân viên. Họ sẽ cố gắng thu xếp một người thông ngôn nói cùng ngôn ngữ với bạn (đến giúp tại chỗ hoặc qua điện thoại).

Nếu không có người thông ngôn nói được ngôn ngữ thứ nhất của bạn, thì nhân viên này sẽ cố tìm cho bạn một người thông ngôn biết nói ngôn ngữ thứ hai hoặc thứ ba.

### **Ai có thể xin thẻ cần người thông ngôn?**

Khi sử dụng dịch vụ của Chính quyền, bất cứ ai cần được giúp đỡ để giao tiếp bằng tiếng Anh đều có thể xin một thẻ này.

### **Thẻ tốn bao nhiêu tiền?**

Thẻ này miễn phí. Nếu mất thẻ, bạn có thể xin một thẻ khác cũng được miễn phí.

### **Tôi xin thẻ ở đâu?**

Thẻ có phát tại các trung tâm tài nguyên cho di dân, các dịch vụ cộng đồng đa văn hóa, một số bệnh viện công, những trường học có các Trung tâm Anh ngữ cấp tốc, một số hội đồng thành phố địa phương, Hiệp hội Người Di cư ở Tây Úc, Dịch vụ Thông ngôn Kimberley và các Trung tâm Ngôn ngữ Thổ dân.

**Tôi có thể dùng thẻ trong bao lâu?**

Bạn có thể dùng thẻ khi còn cần thông ngôn giúp đỡ để sử dụng các dịch vụ của Chính quyền. Thẻ này không bị hết hạn.

**Người khác có thể sử dụng thẻ của tôi không?**

Bất cứ ai nói hay sử dụng cùng một ngôn ngữ với bạn đều có thể dùng thẻ của bạn, kể cả những người thân trong gia đình.

**Nếu không có thẻ, liệu tôi có thể xin người thông ngôn giúp tôi không?**

Có. Dù bạn không có thẻ, bạn vẫn có thể xin các cơ quan Chính quyền tìm một người thông ngôn giúp bạn.

**Tôi có phải trả tiền cho người thông ngôn không?**

Không. Nếu bạn đủ điều kiện sử dụng một dịch vụ của Chính quyền, cơ quan đó sẽ trả tiền cho người thông ngôn.

**Tôi có thể xin người thông ngôn nam hay nữ không?**

Bạn có thể xin một người thông ngôn nam hay nữ, tuy nhiên, việc này sẽ tùy thuộc vào chính sách của cơ quan, hoàn cảnh đặc biệt và tình trạng có người thông ngôn hay không.

**Tôi có thể nhờ người nhà hoặc bạn bè thông ngôn giúp tôi không?**

Chúng tôi không đề nghị điều này, ngoại trừ khi bạn chỉ cung cấp thông tin cơ bản hay trong các trường hợp đặc biệt. Tùy theo mục đích của việc giao tiếp, mỗi cơ quan Chính quyền sẽ quyết định xem khi nào bắt buộc phải có, nên có hoặc có thể dùng một người thông ngôn đủ khả năng.

Bạn bè hay người nhà có thể bị tình cảm chi phối, họ có thể thiếu những kỹ năng cần thiết và thiếu sự vô tư.

Không nên yêu cầu những người dưới 18 tuổi làm thông ngôn.

**Tôi có nên báo cho cơ quan cung cấp dịch vụ biết trước là tôi sẽ cần một người thông ngôn không?**

Có. Ngoại trừ trường hợp khẩn cấp, tốt nhất bạn nên báo cho nhân viên biết trước là bạn cần người thông ngôn để họ có thể thu xếp.

**Còn nếu tôi không báo cho nhân viên biết trước là tôi cần người thông ngôn thì sao?**

Nhân viên sẽ cố gắng hết sức để giúp bạn. Thí dụ, họ có thể:

- sử dụng thông ngôn qua điện thoại, nếu không thể sắp xếp người thông ngôn đến tại chỗ được
- sắp xếp cho bạn một buổi hẹn khác khi có người thông ngôn
- cung cấp cho bạn những thông tin bằng ngôn ngữ bạn đọc được, nếu có
- nhờ một nhân viên nói cùng ngôn ngữ với bạn, nếu có, lấy một số thông tin cơ bản để giúp sắp xếp cho bạn một buổi hẹn có người thông ngôn.

**Nếu tôi xin một người thông ngôn nhưng họ từ chối thì tôi có thể làm gì?**

Trong một số trường hợp, một cơ quan không thể cung cấp cho bạn người thông ngôn, nhưng có thể họ sẽ giúp bạn bằng những cách khác (thí dụ như, cung cấp những thông tin bằng ngôn ngữ bạn đọc được. Tuy nhiên, bạn nên báo cho cơ quan này biết nếu bạn không biết đọc tiếng mẹ đẻ của mình).

Nếu bạn cần và đã xin thông ngôn nhưng cơ quan này từ chối cung cấp, bạn có thể khiếu nại với cơ quan đó.

Nếu bạn không hài lòng với phản ứng của cơ quan này, bạn có thể liên lạc với Thanh Tra ở Tây Úc qua điện thoại số 9220 7555 hoặc địa chỉ email [mail@ombudsman.wa.gov.au](mailto:mail@ombudsman.wa.gov.au)

### **Tôi có thể sử dụng thẻ cần người thông ngôn ở những nơi nào?**

Tùy theo những điều bạn muốn nói, các cơ quan Chính quyền phải quyết định mỗi lần xem có bắt buộc phải có, nên có hoặc có thể sử dụng một người thông ngôn hay không. Họ phải sử dụng một người thông ngôn khi quyền lợi, sức khỏe và sự an toàn của bạn bị hiểm nguy. Các cơ quan Chính quyền cần sử dụng người thông ngôn, gồm có:

- các bệnh viện công
- các trạm cảnh sát
- các tòa án và pháp đình
- các trường công lập tiểu bang
- các văn phòng địa ốc của chính phủ

Bạn cũng có thể sử dụng thẻ này ở Hội đồng thành phố địa phương

Bạn cũng nên kiểm tra xem trong khu vực mình ở có bác sĩ và tiệm thuốc tây nào sử dụng dịch vụ thông ngôn miễn phí được tài trợ bởi Bộ Di trú và Công dân hay không.

Nếu bạn bị điếc hoặc lãng tai, Dịch vụ Thu xếp và Thanh toán Auslan Toàn quốc (NABS) sẽ cấp miễn phí một người thông ngôn Auslan cho các lần hẹn với bác sĩ tư. Bạn có thể liên lạc với NABS qua trang mạng: [www.nabs.org.au](http://www.nabs.org.au)

### **Tôi không thể sử dụng thẻ cần người thông ngôn ở những nơi nào?**

Nhiều doanh nghiệp và dịch vụ thương mại không cung cấp người thông ngôn.

Các cơ quan như các phòng khám và bệnh viện tư, các trường tư thục, các dịch vụ luật pháp tư và các công ty chuyên chở tư nhân có thể sắp xếp thông ngôn cho bạn, nhưng họ có thể yêu cầu bạn phải trả tiền sử dụng người thông ngôn.

Theo Đạo luật về Kỳ thi Người Khuyết tật (Các tiêu chuẩn Giáo dục), nếu bạn bị điếc hoặc lãng tai, các tổ chức giáo dục tư nhân phải cung cấp thông ngôn cho bạn.

Tờ thông tin này được dịch ra nhiều ngôn ngữ, và các chi tiết liên quan đến Chính sách về Dịch vụ Ngôn ngữ ở Tây Úc có trên trang mạng của Văn phòng Lợi ích Đa văn hóa tại [www.omi.wa.gov.au](http://www.omi.wa.gov.au)

Muốn biết thêm thông tin, xin liên lạc với Văn phòng Lợi ích Đa văn hóa, Bộ Chính quyền Địa phương, điện thoại số 6551 8700 .

Ghi nhận: Văn phòng Lợi ích Đa văn hóa ghi nhận Ủy Ban Đa Văn Hóa ở Victoria đã cho phép chúng tôi sửa đổi tờ thông tin về Thẻ Cần Người Thông ngôn của Victoria để đem ra sử dụng tại Tây Úc.