



## هل وصلت مؤخراً إلى أستراليا؟

يحتوي هذا الكتيب على معلومات قد تكون مفيدة لك إذا كنت قد انتقلت مؤخراً إلى أستراليا. قد يكون الانتقال إلى بلد جديد أمراً صعباً. كوافد جديد، قد تحصل على بعض المدفوعات والخدمات من الحكومة الأسترالية Australian Government.

### الخدمات الصحية

لدى أستراليا نظام وطني للرعاية الصحية – ميديكير Medicare. يوفر Medicare مدفوعات وخدمات يمكن أن تساعدك عند استخدامك لخدمات الرعاية الصحية أو شراء الأدوية. ويشمل ذلك استرداد بعض النفود إذا دفعت مقابل الزيارة لطبيب، والحصول على أدوية بسعر أرخص من خلال نظام المزايا الصيدلانية Pharmaceutical Benefits Scheme أو برنامج المزايا الصيدلانية لإعادة إلى الوطن Repatriation Pharmaceutical Benefits Scheme. للمزيد من المعلومات، اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/medicare/services](https://servicesaustralia.gov.au/medicare/services)

للمزيد من المعلومات حول متطلبات الاستحقاق وكيفية التسجيل في برنامج Medicare، اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/medicarecard](https://servicesaustralia.gov.au/medicarecard)

يمكنك الحصول على سجلك الصحي (My Health Record) عند التسجيل في برنامج Medicare. إن My Health Record هو ملخص آمن لمعلوماتك الصحية عبر الإنترنت. يمكنك التحكم فيما يدخل فيه ومن يمكنه الوصول إليه. يمكنك اختيار مشاركة معلوماتك الصحية مع الأطباء والمستشفيات ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين. يمكنك إدارة My Health Record لطفلك حتى يبلغ 14 عاماً، بمجرد بلوغهم 14 عاماً، يمكنهم إدارته بأنفسهم.

للحصول على معلومات حول استخدام My Health Record، اذهب إلى [myhealthrecord.gov.au](https://myhealthrecord.gov.au)

أو اتصل على الرقم 1800 723 471.

إذا كنت تزور أستراليا من بلاد معينة، فقد يحق لك الحصول على بعض الخدمات الصحية المدعومة بموجب اتفاقيات الرعاية الصحية المتبادلة Reciprocal Health Care Agreements. فأستراليا لديها اتفاقيات رعاية صحية متبادلة Reciprocal Health Care مع عدد من البلاد الأخرى. للحصول على قائمة بهذه البلاد، اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/rhca](https://servicesaustralia.gov.au/rhca)

إذا كنت من أحد هذه البلاد وتتوفي متطلبات الاستحقاق، فقد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات Medicare أثناء تواجدك في أستراليا.

### مدفوعاتنا

تعتمد المدفوعات التي يمكنك الحصول عليها على نوع التأشيرة التي تحملها أو إذا كنت تحمل الجنسية الأسترالية بالفعل. قد تكون هناك أيضاً فترات انتظار وشروط أخرى تحتاج إلى معرفتها.

قد تحصل على مدفوعات معينة إذا كنت جديداً في أستراليا ولديك إقامة دائمة أو تأشيرة لأسباب إنسانية أو لاجئ أو شريك مؤقت أو تأشيرة حماية مؤقتة، أو إذا كنت نيوزيلندياً تعيش في أستراليا بتأشيرة فئة خاصة Special Category.

للمزيد من المعلومات حول متطلبات الإقامة، اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/residence-descriptions](https://servicesaustralia.gov.au/residence-descriptions)

### الالتزامات تجاه مدفوعاتنا

تتطلب بعض مدفوعاتنا منك القيام بأنشطة معينة والذهاب إلى مواعيد معينة. من المهم أن تقوم بهذه الأنشطة وتذهب إلى مواعيدك لتتجنب توقف مدفوعاتنا.

### التطعيم والمساعدة الأسرية

ترتبط لقاحات الأطفال المدرجة في جدول البرنامج الوطني للتطعيم National Immunisation Program Schedule بمدفوعات المساعدة الأسرية. سوف نتحقق ما إذا كان كل طفل يتحصل على مدفوعات عائلية يستوفي متطلبات التطعيم.

يجب أن تكون تطعيمات طفلك كاملة حتى تاريخه حتى تحصل على:

• الاستحقاق الكامل ل Family Tax Benefit Part A

• Child Care Subsidy.

لرؤية جدول National Immunisation Program Schedule، اذهب إلى [health.gov.au/immunisation](http://health.gov.au/immunisation) للمزيد من المعلومات حول متطلبات التطعيم، اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/immunisation](http://servicesaustralia.gov.au/immunisation) لست بحاجة لإعلامنا متى تم تحصين طفلك - فنحن نتحقق من وضعه على (AIR) Australian Immunisation Register. يمكنك رؤية بيانات سجل التطعيم لنفسك أو لطفلك تحت سن 14 عاماً باستخدام حساب Medicare عبر الإنترنت من خلال myGov أو تطبيق Express Plus Medicare على الهاتف المحمول. إذا كان عمرك 14 عاماً أو أكبر من ذلك، يمكنك رؤية بيان تاريخ التطعيم الخاص بك. إذا لم يكن لديك حساب myGov، فيمكنك إنشاء حساب على [my.gov.au](http://my.gov.au) و ربطه بـ Medicare.

اقرأ المزيد عن AIR على [servicesaustralia.gov.au/air](http://servicesaustralia.gov.au/air)

## فترات الانتظار

يجب على المقيمين الجدد قضاء فترات انتظار معينة قبل المطالبة بالمدفوعات. هناك استثناءات لهذا. على سبيل المثال، إذا وصلت بتأشيرة لاجئ.

تبدأ فترة الانتظار في اليوم الذي تبدأ فيه الإقامة هنا بعد حصولك على تأشيرة إقامة دائمة. الأيام التي تقضيها في أستراليا خلال هذا الوقت هي التي تحتسب فقط ضمن فترة الانتظار

للمزيد من المعلومات، اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/newresidentswaiting](http://servicesaustralia.gov.au/newresidentswaiting).

## اتفاقيات الضمان الاجتماعي الدولية

لدينا اتفاقيات مع دول أخرى قد تساعدك في الحصول على مدفوعات منا. يمكنهم أيضاً مساعدتك في الحصول على مدفوعات من الدولة الأخرى. قد يساعدك الوقت الذي تقضيه في أستراليا والبلد الآخر في أن تكون مؤهلاً لمدفوعات. للمزيد من المعلومات، اذهب إلى

[servicesaustralia.gov.au/issa](http://servicesaustralia.gov.au/issa).

## مدفوعات تُدفع خارج أستراليا

قد تتأثر بطاقة الدفع أو بطاقة التخفيض الخاصة بك إذا سافرت إلى الخارج. اعتماداً على المدفوعات الذي تحصل عليها، قد تحتاج إلى إعلامنا بخطط السفر الخاصة بك قبل المغادرة. للمزيد من المعلومات، اذهب إلى

[servicesaustralia.gov.au/paymentsoverseas](http://servicesaustralia.gov.au/paymentsoverseas)

## خدماتنا

### معلومات بلغتك

لدينا معلومات بأكثر من 65 لغة يمكنك قراءتها أو الاستماع إليها أو مشاهدتها لمساعدتك على فهم مدفوعاتنا وخدماتنا. للحصول على معلومات بلغات أخرى غير الإنجليزية، اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](http://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage)

إذا كنت بحاجة إلى مستند مترجم بلغة أخرى للمطالبة بإحدى مدفوعاتنا أو خدماتنا، فنقوم بعمل ذلك مجاناً.

اتصل بنا على الرقم **131 202** للتحدث مع شخص بلغتك حول مدفوعات وخدمات Centrelink. للحصول على المساعدة بخصوص Medicare أو خدمات دعم الطفل Child Support، اتصل بخدمة

Translating and Interpreting Service (TIS National) على الرقم **131 450**.

## Multicultural Service Officers

يعمل Multicultural Service Officers مع مجموعات ومنظمات المجتمع لمساعدة المهاجرين واللاجئين على إيصالهم بمدفوعاتنا وخدماتنا.

## خدمات اللاجئين

إذا كنت قد وصلت إلى أستراليا بتأشيرة لاجئ أو تأشيرة لأسباب إنسانية، أو حصلت على تأشيرة حماية دائمة في أستراليا Permanent Protection Visa، فيمكننا مساعدتك على الاستقرار في حياتك الجديدة. يمكن أن تساعدك خدمات اللاجئين لدينا بالمساعدة المالية، والتسجيل في برنامج Medicare، للحصول على رقم ملف ضريبي Tax File Number وإحالات من أجل:

- دروس اللغة الإنجليزية
- التعليم والتدريب
- المساعدة في إيجاد عمل
- الخدمات الحكومية والمجتمعية الأخرى.

إذا كان لديك موفر برنامج الاستقرار لأسباب إنسانية Humanitarian Settlement Program ، فسيساعدك في الوصول إلى خدماتنا. إذا لم يكن لديك شخص لمساعدتك، اتصل بالرقم **131 202** للتحدث إلى شخص ما بلغتك.

### الأخصائيين الاجتماعيين

يمكن للأخصائيين الاجتماعيين لدينا تقديم الاستشارات على المدى القصير وتقديم المعلومات والإحالات إلى خدمات الدعم لمساعدتك في الأوقات الصعبة. يمكنك أن تطلب التحدث إلى أخصائي اجتماعي عن طريق الاتصال بأي خط دفعات Centrelink أو عن طريق زيارة مركز خدمات السنترلنك.

### International Services

يمكننا التحقق مما إذا كان بإمكانك الحصول على دفعة منا بناءً على اتفاقية ضمان اجتماعي مع دولة أخرى. يمكننا أيضاً مساعدتك في المطالبة بمعاش أجنبي. اتصل بنا على الرقم **131 673**.

### معلومات أخرى

#### أخبرنا عن التغييرات في حياتك

عليك إعلامنا إذا تغيرت ظروفك. يمكن أن يشمل ذلك تغيير عنوانك، أو بدء أو التوقف عن العمل أو الدراسة، أو إذا رزقت بطفل. إذا لم تخبرنا عن التغييرات التي طرأت على ظروفك، فقد ندفع لك كثيراً وستحتاج إلى رد المبالغ إلينا. نحن نقوم بإجراء مراجعات منتظمة لضمان حصول الأشخاص على المدفوعات المناسبة والمبلغ المناسب.

للحصول على معلومات حول ما يجب تحديثه وكيفية تحديثه، اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/notifychanges](https://servicesaustralia.gov.au/notifychanges)

#### مدين بالنقود

أحياناً يدين لنا الناس بالمال. إذا كنت مديناً لنا بمال، فسوف يتعين عليك سداده لنا. للمزيد من المعلومات، اذهب إلى

[servicesaustralia.gov.au/owingmoney](https://servicesaustralia.gov.au/owingmoney)

### Assurance of Support

ضمان الدعم Assurance of Support هو التزام من قبل فرد أو منظمة لدعم الشخص الذي يتقدم بطلب للهجرة إلى أستراليا. إذا كنت مقيماً في أستراليا بموجب ترتيب ضمان الدعم Assurance of Support ودفعنا لك مدفوعات معينة لدعم الدخل، فيجب على المؤمن الخاص بك سداد المبلغ بالكامل أثناء تنفيذ هذا الترتيب.

### تعلم الإنجليزية

يمكننا مساعدتك في الوصول إلى فصول دراسية حيث يمكنك تعلم أو تحسين لغتك الإنجليزية. ستحتاج إلى تعلم اللغة الإنجليزية إذا أردت أن تصبح مواطناً أسترالياً.

إذا تم منحك تأشيرة دخول إلى أستراليا كمهاجر أو لاجئ أو دخلت لأسباب إنسانية، يمكنك الحصول على دروس اللغة الإنجليزية المجانية من خلال (AMEP) Department of Home Affairs' Adult Migrant English Program. ستحتاج إلى التسجيل لدى أحد مزودي خدمة AMEP في غضون 6 أشهر (أو 12 شهراً إذا كان عمرك بين 15 و 17 عاماً) من وصولك إلى أستراليا أو الحصول على الإقامة الدائمة.

يمكن أن يساعدك برنامج مهارات التعليم والتوظيف Skills for Education and Employment على تحسين مهاراتك في اللغة الإنجليزية والقراءة والكتابة والرياضيات الأساسية لزيادة فرصك في الحصول على وظيفة والاحتفاظ بها. لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً لهذا البرنامج، اتصل بنا أو قم بزيارة مركز الخدمة.

## العنف الأسري والمنزلي

نحن ندعم الأشخاص المتضررين من العنف الأسري والمنزلي من خلال توفير المعلومات والموارد والإحالات. لدينا معلومات متوفرة بلغات مختلفة. إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه متأثراً بالعنف الأسري والمنزلي، اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/domesticviolence](https://servicesaustralia.gov.au/domesticviolence)

يتوفر الدعم أيضاً من:

1800RESPECT.org.au أو 1800RESPECT—1800 737 732

mensline.org.au أو MensLine Australia—1300 789 978

## مساعدة إضافية

احضار شخص يتعامل معنا بالنيابة عنك

إذا كنت تفضل أن يتولى شخص آخر إدارة أعمال Centrelink أو Medicare أو Child Support ، فيمكنك تفويض شخص أو منظمة للتعامل معنا بالنيابة عنك.

للمزيد من المعلومات حول هذه الترتيبات:

• اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/authorisedrepresentative](https://servicesaustralia.gov.au/authorisedrepresentative)

• إتصل بنا

• قم بزيارة مركز الخدمة.

## إدارة أموالك

ستتغير طريقة استخدام أموالك طوال حياتك. للحصول على معلومات لمساعدتك في أوقات مختلفة من حياتك، اذهب إلى

[servicesaustralia.gov.au/managingmoney](https://servicesaustralia.gov.au/managingmoney)

## Centrepay

Centrepay هي خدمة طوعية لدفع الفواتير وهي مجانية للعملاء. استخدم Centrepay لترتيب استقطاعات منتظمة من دفعة Centrelink الخاصة بك. يمكنك دفع فواتيرك المنتظمة والنفقات الأخرى مثل الإيجار والكهرباء والهاتف. يمكنك بدء استخدام Centrepay أو التوقف عنه متى شئت. لإعداد أو إدارة الحسومات الخاصة بك، يمكنك استخدام حساب Centrelink عبر الإنترنت من خلال myGov أو تطبيق Express Plus على الهاتف المحمول.

للمزيد من المعلومات أو للعثور على عمل تجاري معتمد، اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/centrepay](https://servicesaustralia.gov.au/centrepay)

## مدفوعات وخدمات إضافية

نحن نتفهم أنه قد يكون لديك بعض التكاليف أو المشاكل التي تحتاج إلى مساعدة إضافية بصددتها. يمكنك أيضاً الحصول على بعض ما يلي:

• Rent Assistance

• Child Care Subsidy

• Rent Deduction Scheme

• Agents and Access Points

• Financial Information Service

لمزيد من المعلومات حول هذه المدفوعات والخدمات، اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au](http://servicesaustralia.gov.au) أو اتصل بنا.

## تعامل معنا على الإنترنت

من السهل التعامل معنا عبر الإنترنت، في أي وقت وفي أي مكان. استخدم حساب Centrelink أو Medicare عبر الإنترنت للوصول إلى معلوماتك والقيام بأعمالك دون الحاجة إلى الاتصال بنا أو زيارتنا.

## myGov وحسابات الإنترنت

يمنحك myGov إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية بأكملها عبر الإنترنت في مكان واحد.

اذهب إلى [my.gov.au](http://my.gov.au) واتبع التعليمات لإنشاء حساب myGov الخاص بك. لربط حسابك عبر الإنترنت، اختر الخدمات **Services** ثم Medicare أو Centrelink. سوف تحتاج إلى الإجابة على بعض الأسئلة الخاصة بك. يساعدنا هذا في ربط السجل الصحيح بحساب myGov الخاص بك.

لمزيد من المعلومات حول myGov، اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/mygov](http://servicesaustralia.gov.au/mygov)

لإنشاء حساب myGov، أو التسجيل للحصول على حساب Medicare أو Centrelink عبر الإنترنت، اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/register](http://servicesaustralia.gov.au/register)

للحصول على مساعدة بشأن حساب myGov وحساب Centrelink عبر الإنترنت وحسابات Medicare عبر الإنترنت، اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/onlineguides](http://servicesaustralia.gov.au/onlineguides)

## تطبيق myGov Code Generator

إذا كنت تخطط للسفر إلى الخارج أو لديك استقبال محدود للهاتف المحمول، فقد تحتاج إلى تطبيق myGov Code Generator.

ينشئ myGov Code Generator رموزاً. تقوم بإدخال رمز من التطبيق عند تسجيلك الدخول إلى حسابك myGov على [my.gov.au](http://my.gov.au). لا يمكنك تسجيل الدخول إلى حسابك myGov من خلال التطبيق.

إذا كنت مسافراً للخارج ولديك جهاز محمول، فتأكد من تنزيل التطبيق وإعداده قبل السفر.

للحصول على معلومات هامة حول مولد رموز myGov، اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/mygov](http://servicesaustralia.gov.au/mygov)

## تطبيقات الهاتف المحمول Express Plus

استخدم تطبيقات الهاتف المحمول Express Plus الخاصة بنا للقيام بأعمالك معنا على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. ستحتاج إلى حساب myGov مع ربطه بـ Centrelink أو Medicare، قبل أن تتمكن من إعداد التطبيق.

لمزيد من المعلومات حول المهام التي يمكنك القيام بها باستخدام تطبيقاتنا، اذهب إلى

[servicesaustralia.gov.au/expressplus](http://servicesaustralia.gov.au/expressplus)

## عمليات الاحتيال وأمنك على الإنترنت

حافظ على أمان معلوماتك عبر الإنترنت. اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/scams](http://servicesaustralia.gov.au/scams) لمعرفة كيفية القيام بذلك.

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للاحتيال، فاتصل بمكتب المساعدة الخاص بعمليات الاحتيال وسرقة الهوية

Scams and Identity Theft Helpdesk على **1800 941 126**.

## مواكبة التحديثات

للتعرف على التغييرات التي تطرأ على المدفوعات والخدمات:

• قم بزيارة خدمة الأخبار عبر الإنترنت واشترك فيها للحصول على أحدث المعلومات على

[servicesaustralia.gov.au/multicultural](http://servicesaustralia.gov.au/multicultural)

• اعجب بنا على [facebook.com/ServicesAustralia](https://facebook.com/ServicesAustralia) واشرح علينا سؤالاً

• تابعنا على Twitter على [twitter.com/ServicesGovAU](https://twitter.com/ServicesGovAU)

### المعلومات بأشكال أخرى

تتوفر بعض المعلومات في CD / DVD، وطباعة كبيرة، وطريقة برايل ونص إلكتروني. اتصل بنا على **132 717** بطلبك. إذا كنت أصم أو تعاني من ضعف في السمع أو النطق، اتصل بمكتب مساعدة National Relay Service على الرقم

**1800 555 660** أو اذهب إلى [communications.gov.au/accesshub](https://communications.gov.au/accesshub)

### للمزيد من المعلومات

- اتصل برقم المدفوعات العادي الخاص بك وأخبرنا بأنك بحاجة إلى مترجم. سوف نرتب ذلك مجاناً. للحصول على قائمة بأرقام هواتفنا، اذهب إلى [servicessaustralia.gov.au/phoneus](https://servicessaustralia.gov.au/phoneus)
- اتصل بالرقم **131 202** للتحدث معنا بلغتك حول مدفوعات وخدمات Centrelink
- اتصل بخدمة Translating and Interpreting Service (TIS National) على الرقم **131 450** للتحدث معنا بلغتك حول مدفوعات وخدمات Medicare و Child Support.
- اذهب إلى [servicessaustralia.gov.au/yourlanguage](https://servicessaustralia.gov.au/yourlanguage) للحصول على مزيد من المعلومات بلغتك

**ملاحظة:** يتم تحصيل رسوم المكالمات من هاتفك المنزلي إلى رقم '13' من أي مكان في أستراليا بسعر ثابت. قد يختلف هذا السعر عن سعر المكالمات المحلية وقد يختلف أيضاً بين مزودي خدمة الهاتف. المكالمات إلى رقم '1800' من هاتف منزلك مجانية. قد يتم تحديد توقيت المكالمات من الهواتف العامة والهواتف المحمولة وتحصيلها بسعر أعلى.

**إخلاء المسؤولية:** هذه المعلومات دقيقة اعتباراً من يوليو 2020. المعلومات الواردة في هذا المنشور مخصصة فقط كدليل للمدفوعات والخدمات. تقع على عاتقك مسؤولية تحديد ما إذا كنت ترغب في التقدم بطلب للحصول على دفعة وتقديم طلب، فيما يتعلق بظروفك الخاصة.



# Recently arrived in Australia?

This brochure has information that might be useful to you if you have recently moved to Australia. Moving to a new country can be difficult. As a new arrival, you may get some payments and services from the Australian Government.

## Health services

Australia has a national health care system—Medicare. Medicare provides payments and services that can help when you use health care services or buy medicines. This includes getting some money back if you pay to visit a doctor, and getting cheaper medicines through the Pharmaceutical Benefits Scheme or Repatriation Pharmaceutical Benefits Scheme. For more information go to **[servicesaustralia.gov.au/medicareservices](https://servicesaustralia.gov.au/medicareservices)**

For more information about eligibility requirements and how to enrol in Medicare go to **[servicesaustralia.gov.au/medicarecard](https://servicesaustralia.gov.au/medicarecard)**

You can get a My Health Record when you enrol in Medicare. A My Health Record is a secure online summary of your health information. You can control what goes into it, and who can access it. You can choose to share your health information with your doctors, hospitals and other healthcare providers. You can manage your child's My Health Record until they turn 14. Once they turn 14, they can manage it themselves.

For information about using your My Health Record go to **[myhealthrecord.gov.au](https://myhealthrecord.gov.au)** or call **1800 723 471**.

If you are visiting Australia from certain countries, you may be entitled to some subsidised health services under Reciprocal Health Care Agreements. Australia has Reciprocal Health Care Agreements with a number of other countries. For a list of these countries go to **[servicesaustralia.gov.au/rhca](https://servicesaustralia.gov.au/rhca)**

If you are from one of these countries and meet the eligibility requirements, you may be eligible for Medicare services while you are in Australia.

## Our payments

The payments you can get depend on the type of visa you hold or if you already have Australian citizenship. There may also be waiting periods and other conditions you need to know about.

You may get certain payments if you are new to Australia and have a permanent residence, humanitarian, refugee, provisional partner or temporary protection type visa, or you are a New Zealander living in Australia on a Special Category visa.

For more information about residence requirements go to **[servicesaustralia.gov.au/residencedescriptions](https://servicesaustralia.gov.au/residencedescriptions)**

## Your payment obligations

Some of our payments require you to do certain activities and go to certain appointments. It is important you do these activities and go to your appointments to avoid your payments being stopped.

## Immunisation and family assistance

Childhood vaccinations listed on the National Immunisation Program Schedule are linked to family assistance payments. We will check if each child you are getting family payments for meets the immunisation requirements.

Your child must be up to date with their immunisations for you to get:

- the full entitlement of Family Tax Benefit Part A
- Child Care Subsidy.

To view the National Immunisation Program Schedule, go to [health.gov.au/immunisation](https://www.health.gov.au/immunisation)

For more information about immunisation requirements, go to [servicessaustralia.gov.au/immunisation](https://www.servicessaustralia.gov.au/immunisation)

You do not need to tell us when your child is immunised—we check their status on the Australian Immunisation Register (AIR).

You can view immunisation history statements for yourself or your child under 14 years using your Medicare online account through myGov or the Express Plus Medicare mobile app. If you are 14 years or older, you can view your own immunisation history statement. If you do not have a myGov account you can create one at [my.gov.au](https://www.my.gov.au) and link to Medicare.

Read more about the AIR at [servicessaustralia.gov.au/air](https://www.servicessaustralia.gov.au/air)

## Waiting periods

New residents must serve certain waiting periods before claiming payments. There are exemptions to this. For example, if you arrived on a refugee visa.

Your waiting period starts on the day you start living here after you get a permanent residence visa. Only days spent in Australia during this time count towards the waiting period.

For more information, go to [servicessaustralia.gov.au/newresidentwaiting](https://www.servicessaustralia.gov.au/newresidentwaiting)

## International social security agreements

We have agreements with other countries that may help you get a payment from us. They may also help you get a payment from the other country. Time spent in Australia and the other country may help you to qualify for payments. For more information go to [servicessaustralia.gov.au/issa](https://www.servicessaustralia.gov.au/issa)

## Payments paid outside Australia

Your payment or concession card may be affected if you go overseas. Depending on which payment you get, you may need to tell us about your travel plans before you leave. For more information, go to [servicessaustralia.gov.au/paymentoverseas](https://www.servicessaustralia.gov.au/paymentoverseas)

## Our services

### Information in your language

We have information in over 65 languages that you can read, listen to or watch to help you understand our payments and services. For information in languages other than English go to [servicessaustralia.gov.au/yourlanguage](https://www.servicessaustralia.gov.au/yourlanguage)

If you need a document in another language translated to claim one of our payments or services, we will do this for free.

Call us on **131 202** to speak to someone in your language about Centrelink payments and services. For help with Medicare or Child Support services call the Translating and Interpreting Service (TIS National) on **131 450**.

### Multicultural Service Officers

Multicultural Service Officers work with community groups and organisations to help migrants and refugees connect with our payments and services.



## Refugee services

If you have arrived in Australia on a refugee or humanitarian visa, or you were granted a Permanent Protection Visa in Australia, we can help you settle into your new life. Our refugee services can help you with financial assistance, Medicare enrolment, to get a Tax File Number and referrals for:

- English language classes
- education and training
- employment assistance
- other government and community services.

If you have a Humanitarian Settlement Program provider, they will help you access our services. If you do not have someone to help you, call **131 202** to speak to someone in your language.

## Social workers

Our social workers can provide short term counselling, information and referrals to support services to help you through a difficult time. You can ask to speak with a social worker by calling any Centrelink payment line or by visiting a service centre.

## International Services

We can check if you can get a payment from us based on a social security agreement with another country. We can also help you claim a foreign pension. Contact us on **131 673**.

## Other information

### Tell us about changes in your life

You need to tell us if your circumstances change. This can include changing your address, starting or stopping work or study, or if you have a baby.

If you do not tell us about changes to your circumstances, we may pay you too much and you will need to pay it back to us.

We do regular reviews to ensure people get the right payment and the right amount.

For information on what to update and how, go to **[servicessaustralia.gov.au/notifychanges](https://servicessaustralia.gov.au/notifychanges)**

### Owing money

Sometimes people owe us money. If you owe us money you will need to pay us back. For more information go to **[servicessaustralia.gov.au/owingmoney](https://servicessaustralia.gov.au/owingmoney)**

## Assurance of Support

An Assurance of Support is a commitment by an individual or an organisation to support a person who is applying to migrate to Australia.

If you are in Australia under an Assurance of Support arrangement and you are paid certain income support payments from us, your assurer must repay the full amount while the arrangement is in place.

## Learning English

We can help you access classes where you can learn or improve your English. You will need to learn English if you want to become an Australian citizen.

If you were granted a visa to come to Australia as a migrant, refugee or humanitarian entrant, you can access free English classes through the Department of Home Affairs' Adult Migrant English Program (AMEP). You will need to register with one of the AMEP service providers within 6 months (or 12 months if aged between 15 and 17 years) of arriving in Australia or being granted permanent residence.

The Skills for Education and Employment program can help you improve your English, reading, writing and basic maths skills to increase your chances of getting and keeping a job. To find out if you are eligible for this program, call us or visit a service centre.

## Family and domestic violence

We support people affected by family and domestic violence by providing information, resources and referrals.

We have information available in different languages. If you or someone you know is affected by family and domestic violence, go to **[servicesaustralia.gov.au/domesticviolence](https://servicesaustralia.gov.au/domesticviolence)**

Support is also available from:

1800RESPECT—1800 737 732 or [1800RESPECT.org.au](https://1800respect.org.au)

MensLine Australia—1300 789 978 or [mensline.org.au](https://mensline.org.au)

## Extra assistance

### Getting someone to deal with us on your behalf

If you would prefer to have someone else handle your Centrelink, Medicare or Child Support business, you can authorise a person or organisation to deal with us on your behalf.

For more information about these arrangements:

go to **[servicesaustralia.gov.au/authorisedrepresentative](https://servicesaustralia.gov.au/authorisedrepresentative)**

- call us
- visit a service centre.

### Managing your money

The way you use your money will change over your lifetime. For information to help you at different times in your life go to **[servicesaustralia.gov.au/managingmoney](https://servicesaustralia.gov.au/managingmoney)**

### Centrepay

Centrepay is a voluntary bill-paying service which is free for customers. Use Centrepay to arrange regular deductions from your Centrelink payment. You can pay your regular bills and other expenses such as rent, electricity and phone. You can start or stop using Centrepay whenever you like. To set up or manage your deductions you can use your Centrelink online account via myGov or the Express Plus mobile app.

For more information or to find an approved business go to **[servicesaustralia.gov.au/centrepay](https://servicesaustralia.gov.au/centrepay)**

## Additional payments and services

We understand you may have some costs or issues you need extra help with. You may also access some of the following:

- Rent Assistance
- Child Care Subsidy
- Rent Deduction Scheme
- Agents and Access Points
- Financial Information Service.

For more information about these payments and services go to [servicesaustralia.gov.au](https://servicesaustralia.gov.au) or call us.

## Do your business online

It is easy to do business with us online, anytime and anywhere. Use a Centrelink or Medicare online account to access your information and do your business without needing to call or visit us.

### myGov and online accounts

myGov gives you access to government services online all in one place.

Go to [my.gov.au](https://my.gov.au) and follow the prompts to create your myGov account. To link your online account, select **Services** and then **Medicare** or **Centrelink**. You will need to answer some questions, specific to you. This helps us link the correct record to your myGov account.

For more information about myGov go to [servicesaustralia.gov.au/mygov](https://servicesaustralia.gov.au/mygov)

To create a myGov account, or register for a Medicare or Centrelink online account, go to [servicesaustralia.gov.au/register](https://servicesaustralia.gov.au/register)

For help with your myGov account, Centrelink online account and Medicare online accounts, go to [servicesaustralia.gov.au/onlineguides](https://servicesaustralia.gov.au/onlineguides)

### myGov Code Generator app

If you are planning to travel overseas or you have limited mobile reception, you may need the myGov Code Generator app.

myGov Code Generator creates codes. You enter a code from the app when you sign in to your myGov account at [my.gov.au](https://my.gov.au). You cannot sign in to your myGov account through the app.

If you are travelling overseas and you have a mobile device, make sure you download and set up the app before you go.

For important information about myGov Code Generator go to [servicesaustralia.gov.au/mygov](https://servicesaustralia.gov.au/mygov)

### Express Plus mobile apps

Use our Express Plus mobile apps to do business with us 24 hours a day, 7 days a week. You will need a myGov account linked to Centrelink or Medicare, before you can set up the app.

For more information about the tasks you can do with our apps go to [servicesaustralia.gov.au/expressplus](https://servicesaustralia.gov.au/expressplus)

### Scams and your online security

Keep your information safe online. Go to [servicesaustralia.gov.au/scams](https://servicesaustralia.gov.au/scams) to find out how.

If you think you have been scammed call our Scams and Identity Theft Helpdesk on **1800 941 126**.

## Keeping up to date

To find out about changes being made to payments and services:

- visit and subscribe to our online news service for up-to-date information at [servicesaustralia.gov.au/multicultural](https://servicesaustralia.gov.au/multicultural)
- like us on [facebook.com/ServicesAustralia](https://facebook.com/ServicesAustralia) and ask us a question
- follow us on Twitter at [twitter.com/ServicesGovAU](https://twitter.com/ServicesGovAU)

## Information in other formats

Some information is available in audio CD/DVD, large print, Braille and e-text. Call us on **132 717** with your request.

If you are deaf or have a hearing or speech impairment call the National Relay Service Helpdesk on **1800 555 660** or go to [communications.gov.au/accesshub](https://communications.gov.au/accesshub)

## For more information

- Call your regular payment number and let us know you need an interpreter. We will arrange one for free. For a list of our phone numbers, go to [servicesaustralia.gov.au/phoneus](https://servicesaustralia.gov.au/phoneus)
- Call **131 202** to speak with us in your language about Centrelink payments and services.
- Call the Translating and Interpreting Service (TIS National) on **131 450** to speak with us in your language about Medicare and Child Support payments and services.
- Go to [servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](https://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage) for more information in your language.

**Note:** calls from your home phone to '13' numbers from anywhere in Australia are charged at a fixed rate. That rate may vary from the price of a local call and may also vary between telephone service providers. Calls to '1800' numbers from your home phone are free. Calls from public and mobile phones may be timed and charged at a higher rate.

**Disclaimer:** this information is accurate as at July 2020. The information contained in this publication is intended only as a guide to payments and services. It is your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application, with regard to your particular circumstances.