



آیا به تازگی وارد استرالیا شده اید؟

این بروشور دارای اطلاعاتی است که اگر به تازگی به استرالیا نقل مکان کرده اید، ممکن است برای شما مفید باشد. نقل مکان به یک کشور جدید می تواند دشوار باشد. به عنوان یک تازه وارد، شما ممکن است مقداری پرداختی و خدمات از Australian Government دریافت کنید.

خدمات بهداشتی

استرالیا دارای یک سیستم مراقبت بهداشتی ملی - Medicare - است. Medicare پرداختی ها و خدماتی را ارائه می دهد که می توانند در موقع استفاده از خدمات مراقبت بهداشتی یا خرید دارو به شما کمک کنند. این شامل پس گرفتن مقداری از پول در صورت صرف هزینه در مراجعه به پزشک و دریافت داروهای ارزان تر از طریق Pharmaceutical Benefits Scheme یا Repatriation Pharmaceutical Benefits Scheme است. برای کسب اطلاعات بیشتر به servicesaustralia.gov.au/medicare/services مراجعه کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد الزامات واجد شرایط بودن و چگونگی ثبت نام در Medicare، به servicesaustralia.gov.au/medicarecard مراجعه کنید.

هنگامی که در Medicare ثبت نام می کنید می توانید یک My Health Record بدست آورید. یک My Health Record خلاصه ای ایمن آنلاین از اطلاعات بهداشتی شما است. شما می توانید آنچه را که در آن هست و اینکه چه کسی می تواند به آن دسترسی پیدا کند، را کنترل کنید. شما می توانید انتخاب کنید که اطلاعات بهداشتی خود را با پزشکان، بیمارستان ها و سایر ارائه دهندگان خدمات بهداشتی به اشتراک بگذارید. شما می توانید My Health Record فرزندتان را تا 14 سالگی وی مدیریت کنید. وقتی که او 14 ساله شد، خودش می تواند آن را مدیریت کند.

برای کسب اطلاعات در مورد استفاده از My Health Record تان به myhealthrecord.gov.au مراجعه کنید یا شماره 1800 723 471 تماس بگیرید.

اگر شما از کشورهای خاصی به استرالیا سفر می کنید، ممکن است تحت Reciprocal Health Care Agreements از برخی خدمات بهداشتی یارانه ای برخوردار شوید. استرالیا با تعدادی از کشورهای دیگر Reciprocal Health Care Agreements دارد. برای دیدن فهرستی از این کشورها به servicesaustralia.gov.au/rhca مراجعه کنید.

اگر شما اهل یکی از این کشورها هستید و الزامات واجد شرایط بودن را برآورده می کنید، ممکن است در موقعی که در استرالیا هستید، واجد شرایط خدمات Medicare باشید.

پرداختی های ما

پرداختی هایی که شما می توانید دریافت کنید به نوع ویزایی که دارید یا اینکه آیا شهروندی استرالیا را دارید یا نه، بستگی دارد. همچنین ممکن است دوره های انتظار و شرایط دیگری وجود داشته باشد که شما باید در مورد آنها بدانید.

اگر تازه وارد استرالیا شده اید و دارای ویزای اقامت دائم، ویزای بشردوستانه، ویزای پناهندگی، ویزای شریک زندگی آتی یا ویزای محافظت موقت باشید، یا اینکه یک نیوزیلندی باشید که با ویزای Special Category در استرالیا زندگی می کنید، ممکن است پرداختی های خاصی دریافت کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد الزامات اقامت، به servicesaustralia.gov.au/residence/description مراجعه کنید.

تعهدات پرداختی شما

برخی از پرداختی های ما شما را ملزم به انجام فعالیت های خاص و رفتن به قرار ملاقات های خاص می کند. مهم است که این فعالیت ها های خود بروید تا از متوقف شدن پرداختی های خود جلوگیری کنید. را انجام داده و به قرار ملاقات

ایمن سازی و کمک به خانواده

واکسیناسیون دوران کودکی ذکر شده در National Immunisation Program Schedule با پرداختی های کمک به خانواده مرتبط است. ما بررسی خواهیم کرد که آیا هر کودکی که شما برای او هزینه خانواده دریافت می کنید، الزامات ایمن سازی را برآورده می کند یا نه.

فرزند شما باید در مورد مصونیت های خود به روز باشد تا شما پرداختی های زیر را دریافت کنید:

- استحقاق کامل برای Family Tax Benefit Part A

• Child Care Subsidy

برای مشاهده National Immunisation Program Schedule، به health.gov.au/immunisation مراجعه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نیاز به واکسیناسیون، به servicessaustralia.gov.au/immunisation مراجعه کنید. نیازی نیست در هنگام واکسیناسیون فرزندتان به ما اطلاع دهید - ما وضعیت او را در Australian Immunisation Register (AIR) بررسی می‌کنیم. شما با استفاده از حساب آنلاین Medicare خود از طریق myGov یا برنامه تلفن همراه Express Plus Medicare می‌توانید گزارش تاریخچه ایمن سازی را برای خودتان یا فرزند زیر 14 سالتان مشاهده کنید. اگر شما 14 ساله یا بزرگتر هستید، می‌توانید گزارش تاریخچه ایمن سازی خود را مشاهده کنید. اگر حساب myGov ندارید می‌توانید در my.gov.au یک حساب ایجاد کنید و آنرا به Medicare وصل کنید. اطلاعات بیشتر در مورد AIR را در servicessaustralia.gov.au/air بخوانید.

دوره های انتظار

ساکنین جدید باید قبل از مطالبه پرداختی، دوره های انتظار خاصی را سپری کنند. برای این موارد معافیت هایی وجود دارد. به عنوان مثال، اگر شما با ویزای پناهندگی وارد شده باشید. دوره انتظار شما از روزی شروع می‌شود که پس از دریافت ویزای اقامت دائم، زندگی در اینجا را شروع می‌کنید. فقط روزهایی که در طی این مدت در استرالیا سپری شده اند جزء دوره انتظار محسوب می‌شود. برای کسب اطلاعات بیشتر، به servicessaustralia.gov.au/newresidentswaiting مراجعه کنید.

توافق نامه های تأمین اجتماعی بین المللی

ما با کشورهای دیگر توافق نامه هایی داریم که ممکن است به شما کمک کند تا از ما یک پرداختی دریافت کنید. آنها همچنین ممکن است به شما کمک کنند تا از یک کشور دیگر پرداختی دریافت کنید. زمان سپری شده در استرالیا و کشور دیگر ممکن است به شما در واجد شرایط بودن برای پرداختی کمک کند. برای کسب اطلاعات بیشتر به servicessaustralia.gov.au/issa مراجعه کنید.

پرداختی هایی که در خارج از استرالیا پرداخت می‌شود

اگر به خارج از کشور بروید، پرداختی یا کارت تخفیف شما ممکن است تحت تأثیر قرار گیرد. بسته به اینکه چه میزان پرداختی دریافت می‌کنید، ممکن است لازم باشد قبل از عزیمت، به ما درباره برنامه سفر خود اطلاع دهید. برای اطلاعات بیشتر، به servicessaustralia.gov.au/paymentoverseas مراجعه کنید.

خدمات ما

اطلاعات به زبان شما

ما اطلاعاتی به بیش از 65 زبان داریم که می‌توانید با خواندن، گوش دادن یا تماشای آنها در درک پرداختی ها و خدمات ما کمک بگیرید. برای کسب اطلاعات به زبانهای دیگر به غیر از انگلیسی به servicessaustralia.gov.au/yourlanguage مراجعه کنید.

اگر برای مطالبه پرداختی یا خدمات ما، به ترجمه سندی از زبان دیگر نیاز دارید، ما این کار را به صورت رایگان انجام خواهیم داد. با 131 202 تماس بگیرید تا در مورد پرداختی ها و خدمات Centrelink به زبان خودتان صحبت کنید. با شماره 131 450 با Translating and Interpreting Service (TIS National) تماس بگیرید تا به زبان خود در مورد پرداختی ها و خدمات Medicare و Child Support کمک بگیرید.

Multicultural Service Officers

Multicultural Service Officers با گروه ها و سازمان های جامعه محلی همکاری می‌کنند تا در وصل کردن مهاجران و پناهندگان با پرداختی ها و خدمات ما کمک کنند.

خدمات پناهندگان

اگر شما با ویزای پناهندگی یا بشر دوستانه وارد استرالیا شده اید یا **Permanent Protection Visa** در استرالیا به شما اعطا شده است، ما می توانیم به شما کمک کنیم تا در زندگی جدید خود مستقر شوید. خدمات پناهندگی ما می تواند به شما در مورد کمک مالی، ثبت نام **Medicare**، گرفتن **Tax File Number** و ارجاعات برای موارد زیر کمک کند:

- کلاسهای زبان انگلیسی
- آموزش و تعلیم
- کمک شغلی
- سایر خدمات دولتی و اجتماعی.

اگر شما یک ارائه دهنده **Humanitarian Settlement Program** دارید، آنها به شما کمک خواهند کرد تا به خدمات ما دسترسی پیدا کنید. اگر شخصی ندارید که به شما کمک کند، با شماره **131 202** تماس بگیرید تا با کسی به زبان خودتان صحبت کنید.

مددکاران اجتماعی

مددکاران اجتماعی ما می توانند مشاوره، اطلاعات و ارجاعات کوتاه مدت برای خدمات پشتیبانی فراهم نمایند تا به شما در طی یک دوره دشوار کمک کنند. شما می توانید با تماس با یک خط پرداخت **Centrelink** یا مراجعه به یک مرکز خدمات، با یک مددکار اجتماعی صحبت کنید.

International Services

ما می توانیم بررسی کنیم که براساس یک توافق نامه تأمین اجتماعی با یک کشور دیگر، آیا شما می توانید از ما پرداختی دریافت کنید یا نه. ما همچنین می توانیم به شما کمک کنیم که یک مستمری خارجی را مطالبه کنید. با شماره **131 673** با ما تماس بگیرید.

سایر اطلاعات

در مورد تغییرات در زندگی تان به ما بگویید

در صورت تغییر در شرایط تان، باید به ما اطلاع دهید. این تغییر می تواند شامل تغییر آدرس تان، شروع یا توقف کار یا تحصیل تان یا تولد نوزاد جدیدتان باشد.

اگر درباره تغییر شرایط خود به ما اطلاع ندهید، ممکن است ما زیاده از حد به شما پرداخت کنیم و شما باید آن را به ما پس بدهید.

ما بررسی های منظمی انجام می دهیم تا اطمینان حاصل کنیم که افراد پرداختی درست و مقدار مناسبی را دریافت می کنند.

برای کسب اطلاعات در مورد به روزرسانی و چگونگی آن، به **servicesaustralia.gov.au/notifychanges** مراجعه کنید.

بدهی داشتن

گاهی اوقات افراد به ما بدهکارند. اگر به ما پولی بدهکار باشید باید آنرا به ما پس دهید. برای کسب اطلاعات بیشتر به **servicesaustralia.gov.au/owingmoney** مراجعه کنید.

Assurance of Support

یک **Assurance of Support** تعهدی توسط یک فرد یا یک سازمان برای پشتیبانی از شخصی که متقاضی مهاجرت به استرالیا است، می باشد.

اگر شما تحت یک توافق نامه **Assurance of Support** در استرالیا هستید و پرداختی های حمایت از درآمد خاص از ما دریافت می کنید، ضامن شما باید تمام مبلغ را تا زمانی که ترتیبات لازم داده می شود، بازپرداخت کند.

یادگیری انگلیسی

ما می توانیم به شما کمک کنیم به کلاسهای دسترسی پیدا کنید که در آنها می توانید انگلیسی یاد بگیرید یا انگلیسی تان را بهبود ببخشید. اگر می خواهید شهروند استرالیا شوید باید انگلیسی یاد بگیرید.

اگر شما یک ویزا برای ورود به استرالیا به عنوان یک مهاجر، پناهنده یا بشردوستانه دارید، می توانید از طریق **Department of Home Affairs' Adult Migrant English Program (AMEP)** به کلاسهای رایگان انگلیسی دسترسی پیدا کنید. پس از ورود به استرالیا یا اخذ اقامت دائم، شما باید طی 6 ماه (با در طی 12 ماه اگر بین 15 تا 17 سال دارید) با یکی از ارائه دهندگان خدمات **AMEP** ثبت نام کنید.

برنامه **Skills for Education and Employment** می تواند به شما در بهبود مهارت های انگلیسی، خواندن، نوشتن و ریاضیات پایه کمک کند تا شانس خود را برای پیدا کردن و حفظ شغل افزایش دهید. برای اطلاع از اینکه آیا واجد شرایط این برنامه هستید یا نه، با ما تماس بگیرید یا از یک مرکز خدمات بازدید کنید.

خشونت خانوادگی و خانگی

ما با ارائه اطلاعات، منابع و ارجاعات، از افراد آسیب دیده از خشونت خانوادگی و خانگی حمایت می کنیم.

ما اطلاعاتی را به زبانهای مختلف در دسترس داریم. اگر شما یا کسی که می شناسید تحت تأثیر خشونت خانوادگی و خانگی قرار گرفته اید، به servicesaustralia.gov.au/domesticviolence مراجعه کنید.

پشتیبانی از طریق زیر نیز موجود است:

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

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

کمک اضافی

خواستن از کسی که از طرف شما با ما ارتباط برقرار کند

اگر ترجیح می دهید شخص دیگری کارهای Centrelink، Medicare یا Child Support شما را مدیریت کند، می توانید به شخص یا سازمانی اجازه دهید که از طرف شما با ما ارتباط برقرار کند.

برای اطلاعات بیشتر در مورد این ترتیبات:

- به servicesaustralia.gov.au/authorisedrepresentative مراجعه کنید
- با ما تماس بگیرید
- از یک مرکز خدمات بازدید کنید.

مدیریت پول تان

نحوه استفاده از پول تان در طول زندگی تغییر خواهد کرد. برای کسب اطلاعات در مورد کمک به شما در دوره های مختلف زندگی به servicesaustralia.gov.au/managingmoney مراجعه کنید.

Centrepay

Centrepay یک خدمات داوطلبانه پرداخت قیض است که برای مشتریان رایگان است. برای ترتیب دادن کسری های منظم از پرداختی Centrelink تان از Centrepay استفاده کنید. شما می توانید قیض های عادی و سایر هزینه های خود مانند اجاره، برق و تلفن را پرداخت کنید. هر زمان که بخواهید می توانید از Centrepay استفاده کنید یا استفاده از آن را متوقف کنید. برای تنظیم یا مدیریت کسور خود می توانید از حساب آنلاین Centrelink خود از طریق myGov یا برنامه تلفن همراه Express Plus استفاده کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر یا یافتن یک کسب و کار تأیید شده، به servicesaustralia.gov.au/centrepay مراجعه کنید.

پرداختی ها و خدمات اضافی

ما می دانیم که ممکن است برخی از هزینه ها یا مسائلی را داشته باشید که نیازمند کمک بیشتری باشید. همچنین ممکن است به برخی از موارد زیر دسترسی داشته باشید:

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

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این پرداختی ها و خدمات، به servicesaustralia.gov.au مراجعه کنید یا با ما تماس بگیرید.

کارهای خود را بصورت آنلاین انجام دهید

انجام دادن کارهایتان با ما بصورت آنلاین، در هر زمان و هر مکان آسان است. از یک حساب آنلاین Centrelink یا Medicare برای دسترسی به اطلاعات خود و انجام دادن کارهایتان بدون نیاز به تماس یا مراجعه به ما استفاده کنید.

myGov و حساب های آنلاین

myGov به شما امکان دسترسی به خدمات دولتی را بصورت آنلاین و همه را در یک مکان می دهد.

برای ایجاد حساب myGov تان به **my.gov.au** بروید و دستورالعمل ها را دنبال کنید. برای وصل کردن حساب آنلاین خود، **Services** و **Medicare** یا **Centrelink** را انتخاب کنید. شما باید به برخی از سئوالات مربوط به خودتان پاسخ دهید. این به ما کمک می کند که سابقه صحیح تان را به حساب myGov شما وصل کنیم.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد myGov به **servicesaustralia.gov.au/mygov** مراجعه کنید.

برای ایجاد یک حساب myGov یا ثبت نام برای یک حساب آنلاین Medicare یا Centrelink، به **servicesaustralia.gov.au/register** مراجعه کنید.

برای کمک به حساب myGov خود، حساب آنلاین Centrelink و حساب های آنلاین Medicare، به **servicesaustralia.gov.au/onlineguides** مراجعه کنید.

برنامه ایجاد کننده کد myGov

اگر قصد سفر به خارج از کشور را دارید و یا گیرنده موبایل ضعیفی دارید، ممکن است به برنامه myGov Code Generator نیاز داشته باشید.

myGov Code Generator کدهایی ایجاد می کند. وقتی شما وارد حساب myGov خود در **my.gov.au** می شوید، کدی را از این برنامه وارد می کنید. شما نمی توانید از طریق این برنامه وارد حساب myGov خود شوید.

اگر به خارج از کشور سفر می کنید و تلفن همراه دارید، مطمئن شوید که قبل از رفتن برنامه را بارگیری و راه اندازی کرده اید.

برای کسب اطلاعات مهم در مورد myGov Code Generator به **serviceaustralia.gov.au/mygov** مراجعه کنید.

برنامه های تلفن همراه Express Plus

از برنامه های تلفن همراه Express Plus ما برای انجام دادن کارهایتان با ما در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته استفاده کنید. قبل از راه اندازی برنامه، به یک حساب myGov متصل با Centrelink یا Medicare نیاز خواهید داشت.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد وظایفی که می توانید با برنامه های ما انجام دهید به **serviceaustralia.gov.au/expressplus** مراجعه کنید.

کلاهبرداری و امنیت آنلاین شما

اطلاعات خود را بصورت آنلاین ایمن نگه دارید. برای آگاهی از چگونگی آن به **servicesaustralia.gov.au/scams** مراجعه کنید.

اگر فکر می کنید که در معرض کلاهبرداری قرار گرفته اید با Scams and Identity Theft Helpdesk ما به شماره

1800 941 126 تماس بگیرید.

به روز ماندن

برای اطلاع از تغییراتی که در پرداختی ها و خدمات ایجاد می شود، به منابع زیر مراجعه کنید:

- برای اطلاعات به روز شده به خدمات اخبار آنلاین ما در **serviceaustralia.gov.au/multicultural** مراجعه کرده و مشترک شوید.
- ما را در **facebook.com/ServicesAustralia** لایک بکنید و از ما سوالی بپرسید
- ما را در Twitter در **twitter.com/ServicesGovAU** دنبال کنید.

اطلاعات در قالب های دیگر

برخی اطلاعات بصورت دی وی/دی/سی دی صوتی، چاپ درشت، بریل و متن الکترونیکی موجود است. برای درخواست خود از طریق شماره **132 717** با ما تماس بگیرید.

اگر ناشنوا هستید یا اختلال شنوایی یا گفتاری دارید با National Relay Service Helpdesk با شماره **1800 555 660** تماس بگیرید یا به **communications.gov.au/accesshub** مراجعه کنید.

برای اطلاعات بیشتر

- با خط تلفن پرداختی عادی خود تماس بگیرید و به ما اطلاع دهید که شما به مترجم شفاهی نیاز دارید. ما یک مترجم را به صورت رایگان ترتیب خواهیم داد. برای فهرستی از شماره تلفن های ما، به servicesaustralia.gov.au/phoneus مراجعه کنید.
 - با شماره **131 202** تماس بگیرید تا در مورد پرداختی ها و خدمات Centrelink به زبان خود صحبت کنید.
 - با شماره **131 450** با Translating and Interpreting Service (TIS National) تماس بگیرید تا به زبان خود در مورد پرداختی ها و خدمات Medicare و Child Support صحبت کنید.
 - برای کسب اطلاعات بیشتر به زبان خودتان، به servicesaustralia.gov.au/yourlanguage مراجعه کنید.
- توجه:** تماس های تلفنی از تلفن خانه تان با شماره های '13' از هر نقطه استرالیا نرخ ثابتی دارد. این نرخ ممکن است بسته به قیمت مکالمه محلی باشد و ممکن است بین ارائه دهندگان خدمات تلفنی نیز متفاوت باشد. تماس با شماره های '1800' از تلفن منزل شما رایگان است. تماسهای تلفنی عمومی و تلفن همراه ممکن است زمان بندی بشوند و نرخ بالایی داشته باشند.
- سلب مسئولیت:** این اطلاعات در ژوئیه 2020 درست است. اطلاعات موجود در این نشریه فقط به عنوان راهنمای پرداختی ها و خدمات در نظر گرفته شده است. این وظیفه شماست که تصمیم بگیرید که آیا می خواهید درخواست پرداختی کنید و با توجه به شرایط خاص خود اقدام به انجام یک درخواست نمائید.



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/medicare/services

For more information about eligibility requirements and how to enrol in Medicare go to 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 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

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/residence/descriptions

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

For more information about immunisation requirements, go to 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 and link to Medicare.

Read more about the AIR at 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/newresidentswaiting

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

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/paymentsoverseas

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

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**

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**

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**

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

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**
- 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**

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**

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 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 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

To create a myGov account, or register for a Medicare or Centrelink online account, go to servicesaustralia.gov.au/register

For help with your myGov account, Centrelink online account and Medicare online accounts, go to 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. 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

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

Scams and your online security

Keep your information safe online. Go to 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
- like us on facebook.com/ServicesAustralia and ask us a question
- follow us on Twitter at 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

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
- 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 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.