



Hướng dẫn gọi điện đến tổng đài đa ngôn ngữ của chúng tôi

Chúng tôi có các dịch vụ và thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị để hỗ trợ quý vị.

Quý vị có thể nói chuyện với nhân viên bằng ngôn ngữ của mình về các khoản tiền trợ cấp và dịch vụ của Centrelink bằng cách gọi số **131 202** từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Hãy truy cập trang mạng của chúng tôi tại servicesaustralia.gov.au/yourlanguage tại đây quý vị có thể đọc, xem hoặc nghe thông tin về các khoản tiền trợ cấp và dịch vụ của chúng tôi bằng hơn 65 ngôn ngữ.

Làm thế nào để nói chuyện với nhân viên bằng ngôn ngữ của quý vị khi gọi điện cho chúng tôi theo số 131 202?

- Quý vị sẽ nghe thông báo bằng tiếng Anh yêu cầu quý vị nhập customer access number (CAN) của mình. Quý vị có lẽ biết đó là customer reference number (CRN). Quý vị có thể tìm thấy số này trên bất kỳ bức thư nào chúng tôi gửi cho quý vị. Nhập 9 con số, không kể mẫu tự ở sau cùng.
- Nếu quý vị không cung cấp CRN, lời thoại sẽ yêu cầu quý vị nhập số này 3 lần. Sau đó quý vị sẽ nghe:
 - 'What language please?' (Vui lòng cho biết ngôn ngữ?)
Hãy nói ngôn ngữ của quý vị bằng tiếng Anh - 'Vietnamese'
 - Lời thoại sẽ lặp lại ngôn ngữ quý vị đã nói.
- Hãy nói "Yes" nếu quý vị nghe ngôn ngữ của mình.
- Nếu quý vị không nghe ngôn ngữ của mình, hãy nói "no". Lời thoại sẽ yêu cầu quý vị nói lại ngôn ngữ của mình.
- Sau đó, chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị nhấn một số trên bàn phím để chọn loại tiền trợ cấp hoặc dịch vụ quý vị muốn sử dụng.

Trên bàn phím, hãy nhấn:

1 – Tiền trợ cấp cho gia đình hoặc gửi trẻ

2 – Jobseeker Payment, Special Benefit hoặc nếu quý vị đang tìm việc làm

3 – Youth Allowance, Austudy hoặc nếu quý vị đang đi học

4 – Tiền trợ cấp khuyết tật hoặc trợ cấp người chăm sóc, hoặc nếu quý vị bị bệnh, bị thương hoặc là người chăm sóc.

5 – Age Pension hoặc nếu quý vị trên 65 tuổi

6 – SRSS (Dịch vụ Hỗ trợ Giải quyết Tình trạng)

Vui lòng chờ cho đến khi nhân viên trả lời cuộc gọi của quý vị.

Khi nói chuyện với nhân viên, hãy yêu cầu họ kiểm tra xem ngôn ngữ của quý vị đã được ghi vào hồ sơ chưa. Điều này sẽ giúp chúng tôi tìm ra ngôn ngữ của quý vị vào lần tới khi quý vị gọi điện hoặc đến gặp chúng tôi.

Trợ giúp thêm

Quý vị có thể yêu cầu thông dịch viên khi đến trung tâm dịch vụ của chúng tôi. Quý vị cũng có thể yêu cầu thông dịch viên khi gọi cho Medicare theo số **132 011** và Child Support theo số **131 272**. Hãy báo cho nhân viên biết và họ sẽ sắp xếp thông dịch viên miễn phí cho quý vị.

Nếu quý vị cần dịch tài liệu để giúp quý vị làm đơn xin tiền trợ cấp hoặc yêu cầu dịch vụ, chúng tôi cũng có thể sắp xếp việc đó miễn phí. Chỉ cần cho chúng tôi biết khi nào quý vị đến gặp hoặc gọi điện cho chúng tôi.

Lưu ý: gọi đến số điện thoại bắt đầu bằng số '13' bằng điện thoại nhà từ bất kỳ nơi nào trên nước Úc sẽ tính chi phí theo cước gọi cố định. Cước gọi này có thể khác với cước gọi địa phương và cũng có thể khác nhau tùy theo công ty điện thoại. Gọi đến số điện thoại bắt đầu bằng số '1800' bằng điện thoại nhà thì miễn phí. Gọi bằng điện thoại công cộng và điện thoại di động có thể bị tính cước gọi theo thời gian cuộc gọi và cước gọi cao hơn.



Guide to calling our multilingual phone service

We have services and information in your language to help you.

You can speak to someone in your language about Centrelink payments and services by calling **131 202** Monday to Friday, from 8 am to 5 pm.

Go to our website servicesaustralia.gov.au/yourlanguage where you can read, watch or listen to information about our payments and services in over 65 languages.

How to speak to someone in your language when you call us on 131 202

- You will hear a message in English asking you to enter your customer access number (CAN). You may know this as your customer reference number (CRN). You can find it on any letter we sent you. Enter the 9 digits without the letter on the end.
- If you do not give your CRN, the recording will ask you for it 3 times. You will then hear:
 - 'What language please?' (What language please?)
Say your language in English - 'Vietnamese'
 - It will repeat the language you said.
- Say 'Yes' if you hear your language.
- If you don't hear your language, say no. You will be asked to say your language again.
- We will then ask you to press a number on your keypad to choose the payment or service you want.

On your keypad press:

1 – Family or child care payments

2 – Jobseeker Payment, Special Benefit or if you are looking for work

3 – Youth Allowance, Austudy or if you are studying

4 – Disability or carer payments or if you are sick, injured or a carer

5 – Age Pension or if you are older than 65 years of age

6 – SRSS (Status Resolution Support Services)

Please wait until a staff member answers your call.

When you speak to our staff ask them to check if your language is added to your file. This will help us to find your language next time you call or visit us.

More help

You can ask for an interpreter when you visit our service centres. You can also ask for an interpreter when you call Medicare on **132 011** and Child Support on **131 272**. Let our staff know and they will arrange one for free.

If you need documents translated to help you claim a payment or service, we can also arrange it for free. Just let us know when you visit or call.

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.