



Thông tin và hỗ trợ dành cho khách hàng có nguồn gốc đa văn hóa

Quý vị có biết mình có thể nhận được thông tin và hỗ trợ từ Services Australia bằng ngôn ngữ của mình không?

Để nói chuyện bằng ngôn ngữ của quý vị về các khoản trợ cấp và dịch vụ của Centrelink, hãy gọi **131 202**, từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Nhân viên của chúng tôi có thể trả lời các câu hỏi của quý vị.

Khi gọi cho chúng tôi:

- quý vị sẽ cần Centrelink Reference Number (CRN) hoặc Customer Access Number (CAN).
- Nếu quý vị không cung cấp CRN hoặc CAN, quý vị sẽ nghe đoạn ghi âm bằng tiếng Anh (English) 3 lần. Sau lần thứ ba, giọng nói sẽ hỏi 'Vui lòng cho biết quý vị dùng ngôn ngữ nào?'
- hãy nói tên ngôn ngữ của quý vị bằng tiếng Anh (English).
- Chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị xác nhận ngôn ngữ của mình.
- tiếp theo, hãy chọn lý do cho cuộc gọi của quý vị từ 6 lựa chọn.
- Vui lòng đợi cho đến khi nhân viên trả lời cuộc gọi của quý vị.

Quý vị cũng có thể yêu cầu có thông dịch viên khi gọi cho Medicare và Child Support và chúng tôi sẽ sắp xếp miễn phí cho quý vị.

Để hỏi về Medicare, hãy gọi **132 011** từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 10 giờ tối, và thứ Bảy và Chủ nhật, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối.

Để hỏi về Child Support, hãy gọi **131 272** từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8:30 sáng đến 4:45 chiều.

Quý vị có thể yêu cầu thông dịch viên khi đến các trung tâm dịch vụ của chúng tôi. Chỉ cần báo cho nhân viên và họ sẽ sắp xếp thông dịch viên miễn phí cho quý vị. Nếu quý vị cần dịch thuật tài liệu để giúp quý vị xin trợ cấp hoặc dịch vụ, chúng tôi cũng có thể sắp xếp miễn phí.

Chúng tôi có đội ngũ nhân viên gọi là Multicultural Service Officers, đây là những người làm việc với các nhóm đa văn hóa và các tổ chức cộng đồng. Họ tham gia các sự kiện cộng đồng và đến thăm các tổ chức khác để chia sẻ thông tin về các khoản trợ cấp và dịch vụ của chúng tôi. Các nhân viên này giúp người tị nạn và người mới đến Úc biết làm thế nào để có thể nhận được trợ giúp từ chúng tôi.

Hãy truy cập servicessaustralia.gov.au/vietnamese để đọc, xem hoặc nghe thông tin về các khoản trợ cấp và dịch vụ của chúng tôi bằng hơn 65 ngôn ngữ.



Information and help for multicultural customers

Do you know you can get information and help from Services Australia in your language?

To speak to someone in your language about Centrelink payments and services call **131 202**, Monday to Friday from 8 am to 5 pm. Our staff can answer your questions.

When you call us:

- you will need your Centrelink Reference Number (CRN) or Customer Access Number (CAN).
- If you do not give your CRN or CAN you will hear the recording 3 times in English (English). After the third time, the voice will say 'What language please'?
- say the name of your language in English (English).
- We will ask you to confirm your language.
- next choose the reason for your call from the 6 options.
- please wait until a staff member answers your call.

You can also ask for an interpreter when you call Medicare and Child Support and we will arrange one for free.

For Medicare call **132 011** Monday to Friday from 7 am to 10 pm, and Saturday and Sunday 7 am to 7 pm.

For Child Support call **131 272** Monday to Friday 8:30 am to 4:45 pm.

You can ask for an interpreter when you go to our service centres. Just let our staff know and they will arrange one for free. If you need documents translated to help you claim a payment or services, we can also arrange it for free.

We have staff called Multicultural Service Officers who work with multicultural groups and community organisations. They go to community events and visit other organisations to share information about our payments and services. They let migrants and refugees know how they can get help from us.

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