

Multicultural Service Officers—MSOs (Pejabat Pelayanan Multikultural)



We speak your language 📞 13 1202

MSOs adalah mata rantai Centrelink dengan pengungsi dan berbagai masyarakat migran.

Apa yang dilakukan MSOs:

- mempromosikan berbagai pelayanan Centrelink bagi pengungsi dan masyarakat migran serta kelompok-kelompok masyarakat mereka.
- mempromosikan berbagai pelayanan multikultural baik bagi staf Centrelink maupun bagi para pelanggan, termasuk
 - Pelayanan penerjemahan dan juru bahasa;
 - Centrelink Multilingual Call—**13 1202**;
 - berbagai produk informasi yang diterjemahkan.
- membantu staf Centrelink dalam bekerja dengan para pelanggan dari diverse cultural and linguistic backgrounds - DCALB (berbagai latar belakang linguistik dan kultural yang beragam), termasuk para pengungsi dan migran dengan cara:
 - mengembangkan dan menyediakan berbagai sumber pelatihan yang tepat;
 - membantu dengan cara mengakui kualifikasi yang diperoleh di luar negeri dan merujuk para pelanggan kepada berbagai lembaga yang tepat.
- memberi pelayanan pelanggan langsung dalam kasus-kasus yang rumit, termasuk para pengungsi dan migran yang baru tiba.
- menghubungkan Centrelink dengan berbagai masyarakat.

Multicultural Service Officers-MSOs - Indonesian

MSOs bekerja sama dengan berbagai lembaga masyarakat untuk:

- memberi Centrelink umpan balik dari berbagai kelompok masyarakat.
- menyelenggarakan berbagai seminar informasi dalam kemitraan dengan berbagai lembaga masyarakat.
- mengidentifikasi berbagai kesenjangan pelayanan dan hambatan pelayanan serta membantu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Bagaimana MSOs membantu para pelanggan perseorangan:

- membantu para pelanggan DCALB agar mempunyai akses yang lebih baik untuk memperoleh berbagai pelayanan Centrelink.
- merujuk pelanggan kepada Customer Service Officer yang tepat.
- bekerja dengan staf Centrelink untuk menawarkan berbagai macam pilihan yang tepat kepada para pelanggan dari DCALB.

Untuk informasi lebih lanjut, hubungi MSO lokal Anda:



www.centrelink.gov.au



Australian Government



Pelayanan Multikultural

Centrelink menyediakan sejumlah pelayanan untuk memastikan bahwa warga masyarakat dari diverse cultural and linguistic backgrounds (DCALB) mempunyai semua informasi yang mereka perlukan tentang berbagai pembayaran dan pelayanan.

Melalui Multicultural Services Community Segment (MSCS), Centrelink telah mengembangkan berbagai pelayanan yang ekstensif bagi para pelanggan DCALB yang meliputi:

- staf bilingual yang dapat berbicara berbagai bahasa masyarakat dan dapat memberi pengertian tentang keanekaragaman budaya para pelanggan kami.
- pelayanan gratis juru bahasa di tempat dan lewat telepon untuk membantu komunikasi dengan para konsumen dalam berbagai bahasa selain bahasa Inggris.
- penerjemahan gratis dokumen-dokumen pelanggan yang diminta Centrelink untuk verifikasi identitas, tempat tinggal dan pendapatan.
- Centrelink Multilingual Call Centre (CMC)— **13 1202**, yang menyediakan informasi bilingual dan pelayanan jarak jauh bagi lebih dari 40.000 penelepon setiap bulan.
- Multicultural Service Officers (MSOs) dipekerjakan di seluruh Australia untuk membantu pemberian pelayanan multikultural di semua Centrelink Customer Service Centres dan mengembangkan kemitraan dengan masyarakat.
- buku kecil informasi yang diterjemahkan dan dicetak yang meliputi semua pembayaran dan pelayanan Centrelink.
- berbagai lembar fakta yang tersedia di situs internet Centrelink yang memberi lebih banyak rincian tentang berbagai isu dan yang telah diterjemahkan dalam lebih dari 50 bahasa masyarakat.
- penghubung yang dekat dan jaringan dengan berbagai organisasi masyarakat puncak dan lokal yang mewakili pengungsi dan masyarakat migran.

Untuk informasi dalam Bahasa Indonesia silakan menelepon **13 1202***. Kunjungilah internet di www.centrelink.gov.au

** Panggilan ke nomor telepon 13 dikenakan biaya 25 sen dari manapun di Australia. Panggilan ke nomor telepon 1800 gratis. Panggilan dari telepon umum atau telepon genggam akan dikenakan biaya yang lebih tinggi.*