

# Multicultural Service Officers—MSOs (Pegawai Perkhidmatan Aneka Budaya)



We speak your language 📞 13 1202

MSO merupakan kaitan Centrelink dengan masyarakat pelarian dan migran.

## Apakah yang dilakukan oleh MSO:

- menganjurkan perkhidmatan Centrelink bagi masyarakat pelarian dan kumpulan masyarakat mereka.
- menganjurkan perkhidmatan aneka budaya bagi kakitangan mahupun pelanggan Centrelink, termasuk
  - Perkhidmatan jurubahasa dan penterjemahan;
  - Centrelink Multilingual Call—**13 1202**;
  - Bahan maklumat yang diterjemahkan.
- membantu kakitangan Centrelink dalam bekerja dengan pelanggan daripada diverse cultural and linguistic background—DCALB (latar belakang budaya dan bahasa majmuk), termasuk pelarian dan migran, dengan:
  - mengembangkan dan menyediakan sumber latihan yang sesuai;
  - membantu dalam pengesahan kelulusan luar negara dan merujuk pelanggan ke badan-badan yang sesuai.
- menyediakan perkhidmatan langsung bagi pelanggan dalam kes yang rumit, termasuk migran dan pelarian yang baru datang.
- mengaitkan Centrelink dengan masyarakat-masyarakat.

## Multicultural Service Officers-MSOs - Malay

### MSO bekerjasama dengan badan masyarakat untuk:

- memberi maklum balas kepada Centrelink daripada kumpulan-kumpulan masyarakat.
- mengatur seminar maklumat bersama-sama dengan badan masyarakat.
- mengenal pasti kekurangan perkhidmatan dan halangan perkhidmatan dan membantu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

### Bagaimana MSO membantu pelanggan individu:

- membantu pelanggan DCALB memperolehi akses yang lebih baik ke perkhidmatan Centrelink.
- merujuk pelanggan ke Customer Service Officer yang sesuai.
- bekerjasama dengan kakitangan Centrelink untuk menawarkan pilihan lengkap yang sesuai bagi pelanggan daripada DCALB.

Untuk maklumat lanjut, sila hubungi MSO tempatan anda:



[www.centrelink.gov.au](http://www.centrelink.gov.au)



Australian Government



## Perkhidmatan Aneka Budaya

Centrelink menyediakan beberapa perkhidmatan untuk memastikan agar orang dari diverse cultural and linguistic background (DCALB) mempunyai segala maklumat yang diperlukan mengenai bayaran dan perkhidmatan.

Melalui Multicultural Services Community Segment (MSCS), Centrelink telah mengembangkan pilihan perkhidmatan yang ekstensif bagi pelanggan DCALB yang termasuk:

- kakitangan dwibahasa yang bertutur dalam bahasa masyarakat dan memberi pengertian mengenai kemajmukan budaya pelanggan kami.
- jurubahasa hadir dan jurubahasa telefon yang membantu dalam komunikasi dengan pelanggan dalam bahasa selain daripada Inggeris.
- penterjemahan percuma dokumen pelanggan yang diperlukan oleh Centrelink untuk mengesahkan pengenalan, tempat tinggal & pendapatan.
- Centrelink Multilingual Call Centre (CMC)—**13 1202**, yang menyediakan maklumat dan perkhidmatan telefon dwibahasa bagi lebih daripada 40,000 pelanggan setiap bulan.
- Multicultural Service Officer (MSO) yang digaji di seluruh Australia untuk membantu dalam perkhidmatan aneka budaya di semua Centrelink Customer Service Centre dan mengembangkan kerjasama yang berkesan dengan masyarakat.
- buku maklumat yang diterjemahkan dan tercetak, yang meliputi segala bayaran dan perkhidmatan Centrelink.
- kertas fakta yang disediakan di tapak web Centrelink, yang memberi butir lanjut mengenai isu-isu Centrelink dan telah diterjemahkan ke dalam 50 bahasa masyarakat.
- hubungan dan jaringan yang dekat dengan badan masyarakat tempatan dan badan masyarakat puncak yang mewakili masyarakat pelarian dan migran.

Untuk maklumat lanjut dalam bahasa Melayu, sila telefon **13 1202\***.

Kunjungi tapak web kami di **[www.centrelink.gov.au](http://www.centrelink.gov.au)**

\* Panggilan ke nombor 13 berharga 25 sen dari manapun di Australia. Panggilan ke nombor 1800 adalah percuma. Panggilan daripada telefon awam atau telefon bimbit akan dikenakan biaya yang lebih tinggi.