



دليل الاتصال بخدماتنا الهاتفية متعددة اللغات

لدينا خدمات ومعلومات بلغتك لمساعدتك.

يمكنك التحدث إلى شخص ما بلغتك حول مدفوعات وخدمات Centrelink عن طريق الاتصال على **131 202** من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى 5 مساءً.

انتقل إلى موقعنا الإلكتروني **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** حيث يمكنك قراءة أو مشاهدة أو الاستماع إلى معلومات حول مدفوعاتنا وخدماتنا بأكثر من 65 لغة.

كيفية التحدث مع شخص ما بلغتك عند الاتصال بنا على الرقم 131 202

- ستسمع رسالة باللغة الإنجليزية تطلب منك إدخال (CAN) customer access number. وهو ما قد يكون معروفًا لك باسم (CRN) customer reference number. يمكنك العثور عليه في أي رسالة أرسلناها إليك. أدخل الأرقام التسعة بدون الحرف الأخير.
- إذا لم تقدم رقم (CRN)، فسيطلب منك التسجيل ذلك 3 مرات. ثم ستسمع:
- 'What language please?' (أي لغة من فضلك؟)
قل لغتك بالإنجليزية - "Arabic"
- سيتم إعادة قول اللغة التي حددتها.
- قل "Yes" إذا سمعت لغتك.
- إذا لم تسمع لغتك، فقل no. سيطلب منك أن تقول لغتك مرة أخرى.
- سنطلب منك بعد ذلك الضغط على رقم في لوحة المفاتيح لاختيار الدفعة أو الخدمة التي تريدها.
على لوحة مفاتيحك، اضغط:

1- مدفوعات الأسرة أو رعاية الطفل

2 - مدفوعات Jobseeker Payment أو Special Benefit أو إذا كنت تبحث عن عمل

3 - مدفوعات Youth Allowance أو Austudy أو إذا كنت تدرس

4 - مدفوعات الإعاقة أو مدفوعات مقدمي الرعاية، أو إذا كنت مريضًا أو مصابًا أو مقدم رعاية

5 - معاش Age Pension أو إذا كان عمرك يزيد عن 65 عامًا

6 - SRSS (خدمات دعم حل الحالة)

يرجى الانتظار حتى يقوم أحد الموظفين بالرد على مكالمتك.

عند التحدث إلى موظفينا، اطلب منهم التحقق مما إذا كانت لغتك مضافة إلى ملفك. سيساعدنا هذا في العثور على لغتك في المرة القادمة التي نتصل بنا أو تزورنا فيها.

المزيد من المساعدة

يمكنك طلب مترجم شفهي عند زيارتك لمراكز الخدمة التابعة لنا. يمكنك أيضًا طلب مترجم شفهي عند الاتصال بـ Medicare على الرقم **132 011** و Child Support على الرقم **131 272**. أخبر موظفينا وسيقومون بترتيب واحدًا مجانيًا.

إذا كنت بحاجة إلى ترجمة المستندات لمساعدتك في المطالبة بدفعة أو خدمة، فيمكننا أيضًا ترتيب ذلك مجانًا. أخبرنا فقط عندما تزورنا أو نتصل بنا.

ملاحظة: يتم تحصيل رسوم المكالمات من هاتف منزلك إلى رقم "13" من أي مكان في أستراليا بسعر ثابت. قد يختلف السعر عن تكلفة المكالمات المحلية وقد يختلف أيضًا بين مزودي خدمة الهاتف. المكالمات إلى أرقام "1800" من هاتف منزلك مجانية. قد يتم تحديد مدة وتوقيت المكالمات من الهواتف العامة والهواتف المحمولة وتحصيلها بسعر أعلى.



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 - 'Arabic'
 - 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.