



## راهنما برای تماس گرفتن با خدمات تلفون چندلسانه ما

ما خدمات و معلوماتی به لسان شما داریم که به شما کمک می‌کند.

شما می‌توانید با تماس گرفتن با نمبر **131 202** از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 5 بعد از ظهر، با کسی به لسان خودتان در مورد پرداخت‌ها و خدمات Centrelink گپ بزنید.

به وبسایت ما [servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](http://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage) مراجعه کنید، که در آنجا می‌توانید معلومات مربوط به پرداخت‌ها و خدمات ما را به بیش از 65 لسان بخوانید، تماشا کنید یا گوش دهید.

### وقتی که با نمبر **131 202** با ما تماس می‌گیرید، چطور با کسی به لسان خودتان گپ بزنید

- شما پیامی به لسان انگلیسی خواهید شنید که از شما می‌خواهد (CAN) customer access number تان را وارد کنید. شما ممکن است این نمبر را منحصیث (CRN) customer reference number تان بشناسید. شما می‌توانید آن را در هر نامه‌ای که ما برای شما روان کرده ایم، پیدا کنید. 9 رقم را بدون حرف پایان آن وارد کنید.
- اگر CRN تان را وارد نکنید، ریکارد 3 بار از شما آن را درخواست خواهد کرد. بعد خواهید شنید:  
- 'What language please?' (لطفاً به چه لسانی؟)  
لسان تان را به انگلیسی بگویید - 'Hazaragi'  
- آن لسانی را که گفته‌اید، تکرار خواهد کرد.
- اگر لسان خودتان را می‌شنوید، بگویید 'Yes'.
- اگر لسان خودتان را نمی‌شنوید، بگویید 'no'. از شما خواسته خواهد شد دوباره لسان تان را بگویید.
- بعد ما از شما خواهیم خواست که برای انتخاب پرداختی یا خدماتی که می‌خواهید، نمبری را روی کیبورد ان فشار دهید.  
روی کیبوردتان اینها را فشار دهید:

1 – پرداختی‌های خانواده یا مراقبت از طفل

2 – Jobseeker Payment، Special Benefit یا اگر به دنبال کار هستید

3 – Youth Allowance، Austudy یا اگر در حال تحصیل هستید

4 – پرداختی‌های معلولیت یا مراقبت یا اگر مریض، مجروح یا مراقب هستید

5 – Age Pension یا اگر بالای 65 سال سن دارید

6 – SRSS (خدمات پشتیبانی حل و فصل وضعیت)

لطفاً منتظر بمانید تا یکی از کارکنان به تماس شما پاسخ دهد.

وقتی با کارکنان ما گپ می‌زنید، از آنها بخواهید چک کنند که آیا لسان شما به فایل‌تان اضافه شده است یا نه. این به ما کمک خواهد کرد تا دفعه بعد که با ما تماس می‌گیرید یا به ما مراجعه می‌کنید، لسان شما را پیدا کنیم.

**کمک بیشتر**

در موقع مراجعه به مراکز خدمات ما، می‌توانید درخواست ترجمان کنید. شما همچنین می‌توانید در موقع تماس با Medicare با نمبر **132 011** و Child Support با نمبر **131 272** درخواست ترجمان کنید. به کارکنان ما اطلاع دهید و آنها ترجمان را به صورت مجانی ترتیب خواهند داد.

اگر برای کمک به مطالبه یک پرداختی یا خدمات به ترجمه اسناد ضرورت دارید، ما می‌توانیم آن را نیز به صورت مجانی ترتیب دهیم. فقط در موقع مراجعه یا تماس به ما اطلاع دهید.

توجه: تماس از طریق تلفون منزل تان با نمبر های "13" از هر نقطه در استرالیا با نرخ ثابتی محاسبه می‌شود. این نرخ ممکن است با قیمت تماس محلی متفاوت باشد و همچنین ممکن است بین ارائه دهندگان خدمات تلفونی متفاوت باشد. تماس با نمبرهای "1800" از تلفون منزل تان مجانی است. تماس‌های تلفون‌های همبایل و عمومی ممکن است زمان‌بندی شده و با نرخ بالاتری هزینه داشته باشند.



## 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](https://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 - 'Hazaragi'
  - 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.