



# មគ្គុទ្ទេសក៍នៃការហៅទូរសព្ទទៅសេវាកម្មទូរសព្ទ ពហុភាសា

យើងមានសេវាកម្ម និងព័ត៌មានជាភាសារបស់អ្នកដើម្បីជួយអ្នក។

អ្នកអាចនិយាយជាមួយនរណាម្នាក់ជាភាសារបស់អ្នកអំពីការបង់ប្រាក់ និងសេវាកម្ម Centrelink ដោយហៅទូរសព្ទទៅលេខ **131 202** ថ្ងៃចន្ទ ដល់ ថ្ងៃសុក្រ ពីម៉ោង 8 ព្រឹក ដល់ 5 ល្ងាច។

ទៅកាន់គេហទំព័ររបស់យើង **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** ជាកន្លែងដែលអ្នកអាចអានមើល ឬស្តាប់ព័ត៌មានទាក់ទងនឹងការបង់ប្រាក់ និងសេវាកម្មរបស់យើងច្រើនជាង 65 ភាសា។

## របៀបនិយាយជាមួយនរណាម្នាក់ជាភាសារបស់អ្នក នៅពេលហៅទូរសព្ទមកយើងតាមលេខ 131 202

- អ្នកនឹងស្តាប់ព្រលឹមភាសាអង់គ្លេសដោយស្នើឱ្យអ្នកបញ្ជូល customer access number (CAN) របស់អ្នក។ អ្នកអាចស្គាល់លេខនេះថាជា customer reference number (CRN) របស់អ្នក។ អ្នកអាចរកឃើញវានៅលើសំបុត្រណាមួយដែលយើងបានផ្ញើទៅអ្នក។ បញ្ជូលលេខ 9 ខ្ទង់ ដោយមិនមានអក្សរនៅខាងចុង។
- ប្រសិនបើអ្នកមិនផ្តល់ CRN របស់អ្នកទេ ការថតនឹងស្នើអ្នក 3 ដងឱ្យផ្តល់វា។ បន្ទាប់មកអ្នកនឹងឮ៖
  - 'What language please?' (សូមប្រាប់ភាសាអ្វីដែរ?)
  - និយាយភាសារបស់អ្នកជាភាសាអង់គ្លេស - 'Khmer'
  - វានឹងនិយាយម្តងទៀតភាសាដែលអ្នកបាននិយាយ។
- និយាយ 'Yes' ប្រសិនបើអ្នកព្យាយាមភាសារបស់អ្នក។
- ប្រសិនបើអ្នកមិនព្យាយាមភាសារបស់អ្នកទេ សូមនិយាយ No។ អ្នកនឹងត្រូវបានស្នើឱ្យនិយាយភាសារបស់អ្នកម្តងទៀត។
- បន្ទាប់មកយើងនឹងស្នើឱ្យអ្នកចុចលេខនៅលើក្តារចុចរបស់អ្នកដើម្បីជ្រើសរើសការបង់ប្រាក់ ឬសេវាកម្មដែលអ្នកចង់បាន។

នៅលើក្តារចុចរបស់អ្នក សូមចុច៖

- 1 - ការបង់ប្រាក់ថែទាំគ្រួសារ ឬកូន
- 2 - Jobseeker Payment, Special Benefit ឬប្រសិនបើអ្នកកំពុងស្វែងរកការងារ
- 3 - Youth Allowance, Austudy ឬប្រសិនបើអ្នកកំពុងសិក្សា
- 4 - ការបង់ប្រាក់ពិការភាព ឬអ្នកថែទាំ ឬប្រសិនបើអ្នកឈឺ រងរបួស ឬជាអ្នកថែទាំ
- 5 - Age Pension ឬប្រសិនបើអ្នកមានអាយុលើស 65 ឆ្នាំ

6 – SRSS (សេវាកម្មការគាំទ្រដំណោះស្រាយស្ថានភាព)

សូមរង់ចាំរហូតដល់សមាជិកបុគ្គលិកឆ្លើយការហៅទូរសព្ទរបស់អ្នក។

នៅពេលអ្នកនិយាយមកកាន់បុគ្គលិករបស់យើង ស្នើសុំពួកគេឱ្យពិនិត្យមើលថាភាសារបស់អ្នក អាចត្រូវបានបន្ថែមទៅក្នុងឯកសាររបស់អ្នកបានដែរឬអត់។ ការនេះនឹងជួយឱ្យយើងស្វែងរក ភាសារបស់អ្នកនៅពេលអ្នកហៅទូរសព្ទ ឬមកជួបយើងនៅពេលបន្ទាប់ទៀត។

**ជំនួយបន្ថែម**

អ្នកអាចស្នើសុំអ្នកបកប្រែភាសាផ្ទាល់មាត់នៅពេលអ្នកមកកាន់មជ្ឈមណ្ឌលសេវាកម្មរបស់យើង។ អ្នកក៏អាចស្នើសុំអ្នកបកប្រែភាសាផ្ទាល់មាត់នៅពេលអ្នកហៅទូរសព្ទមក Medicare តាមលេខ **132 011** និង Child Support តាមលេខ **131 272**។ សូមប្រាប់បុគ្គលិកយើងដឹង ហើយពួកគេនឹងចាត់ចែង អ្នកបកប្រែភាសាផ្ទាល់មាត់ដោយឥតគិតថ្លៃ។

ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការបកប្រែឯកសារដើម្បីជួយអ្នកទាមទារការបង់ប្រាក់ ឬសេវាកម្ម យើងក៏អាចចាត់ចែង វាបានដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។ គ្រាន់តែប្រាប់យើងឱ្យដឹងនៅពេលអ្នកមក ឬហៅទូរសព្ទ។

ចំណាំ៖ ការហៅទូរសព្ទពីទូរសព្ទផ្ទះរបស់អ្នកទៅ '13' លេខពីកន្លែងណាមួយនៅក្នុងប្រទេសអូស្ត្រាលីគឺ ត្រូវបានគិតថ្លៃតាមអត្រាថេរ។ អត្រានោះអាចប្រែប្រួលពីតម្លៃនៃការហៅទូរសព្ទតាមតំបន់ ហើយក៏អាចប្រែប្រួលផងដែរក្នុងចំណោមអ្នកផ្តល់សេវាទូរសព្ទនានា។ ហៅទូរសព្ទទៅលេខ '1800' ពីទូរសព្ទផ្ទះរបស់អ្នកគឺឥតគិតថ្លៃ។ ការហៅទូរសព្ទពីទូរសព្ទសាធារណៈ និងពីទូរសព្ទចល័តអាច ត្រូវបានកំណត់ម៉ោង ព្រមទាំងត្រូវបានគិតថ្លៃតាមអត្រាកាន់តែខ្ពស់។



# 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 [servicessaustralia.gov.au/yourlanguage](https://servicessaustralia.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 - 'Khmer'
  - 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.