



راهنما برای زنگ زدن به خدمات تلفونی چند لسانه ما

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

شما میتوانید با زنگ زدن به شماره **131 202** از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 5 بعد از ظهر، با کسی به لسان خود تان در باره پرداخت ها و خدمات Centrelink صحبت کنید.

به وبسایت ما servicesaustralia.gov.au/yourlanguage مراجعه کنید، جایی که شما میتوانید معلومات مربوط به پرداخت ها و خدمات ما را به بیش از 65 لسان بخوانید، تماشا کنید یا گوش دهید.

چگونه با یک شخصی به لسان خود صحبت کنید و قتیکه به شماره 131 202 زنگ بزنید

- شما یک پیامی به لسان انگلیسی خواهید شنید که از شما میخواهد (CAN) customer access number خود را وارد کنید. شما ممکن است این شماره را به عنوان (CRN) customer reference number بشناسید شما میتوانید آن را در هر نامه که ما برای شما ارسال کرده ایم، پیدا کنید. بدون حرف آخر 9 عدد یا شماره را وارد کنید.
- اگر شما CRN خود را وارد نکنید، این پیام ثبت شده 3 بار انرا از شما میخواهد. سپس شما خواهید شنید:
- 'What language please?' (لطفاً به کدام لسان؟)
لسان خود را به انگلیسی بگویید - «Dari»
- لسانی را که شما نام گرفتید، انرا تکرار میکند.
- اگر لسان خود را بشنوید، بگویید 'Yes'.
- اگر لسان خود را نشنوید، بگویید no. از شما خواسته میشود لسان خود را تکراری بگویید.
- بعداً از شما میخواهیم که برای انتخاب پرداخت یا خدمات مورد نظر خود، عددی را روی صفحه کپی فشار دهید.
روی صفحه کپی خود فشار دهید:

1 – پرداخت های فامیلی 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 – پرداخت های معلولیت یا مراقبت یا اگر مریض، مجروح یا مراقب کننده هستید

5 – Age Pension یا اگر بالای 65 سال عمر دارید

6 – SRSS (خدمات پشتیبانی حل و فصل وضعیت)

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

وقتی با کارمندان ما صحبت میکنید، از آنها بخواهید ببینند که آیا لسان شما به دوسیه تان اضافه شده است یا نه. این به ما کمک میکند که دفعه بعدی که با ما تماس میگیرید یا به ما مراجعه میکنید، لسان شما را پیدا کنیم.

کمک بیشتر

شما می‌توانید هنگام مراجعه به مراکز خدمات ما درخواست یک ترجمان را کنید. شما همچنان می‌توانید هنگام تماس با Medicare به شماره **132 011** و با Child Support با شماره **131 272** درخواست یک ترجمان را کنید. به کارمندان ما اطلاع دهید و آنها یک ترجمان را به صورت مجانی ترتیب خواهند داد.

اگر برای درخواست پرداخت یا خدمات به ترجمه اسناد ضرورت دارید، ما می‌توانیم آن را نیز به صورت مجانی ترتیب دهیم. فقط هنگام مراجعه یا تماس به ما اطلاع دهید.

توجه: زنگ زدن از تلفون خانه تان به شماره های «13» از هر نقطه در استرالیا با نرخ ثابتی چارج میشوند. این نرخ ممکن است با قیمت تماس محلی متفاوت باشد و همچنین ممکن است بین فراهم کنندگان خدمات تلفون متفاوت باشد. زنگ زدن به شماره های «1800» از تلفون منزل شما مجانی است. تماس های تلفون های موبایل و عمومی ممکن است زمان بندی شده و با نرخ بالاتری چارج شوند.



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 - 'Dari'
 - 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.