



## زموږ د تليفوني څو ژبنيز خدماتو ته د زنگ و هلو لارښود

مونږ ستاسو په ژبه کې خدمات او مالومات لرو چې ستاسو سره مرسته وکړو.

تاسو کولی شئ د Centrelink د تاديواتو او خدماتو په اړه په خپله ژبه کې له يو چا سره د 131 202 ته په زنگ و هلو سره خبرې وکړئ، د دوشنبې څخه تر جمعي پورې، د سهار له 8 بجو څخه د ماښام تر 5 بجو پورې.

زموږ ويب پاڼې [servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](http://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage) ته لار شئ چېرې چې تاسو کولی شئ زموږ د تاديواتو او خدماتو په اړه مالومات په 65 ژبو کې ولولئ، وگورئ يا يې هم واورئ.

### څرنگه په خپله ژبه کښې له يو چا سره خبرې وکړئ کله چې تاسو موږ ته په 131 202 زنگ ووهئ

- تاسو به په انگليسي کې يو پيغام واورئ چې له تاسو څخه به وغواړي چې خپل د (CAN) customer access number درج کړئ. تاسو ممکن دا د خپل (CRN) customer reference number په توگه وپېژنئ. تاسو کولی شئ دا په هر هغه ليک کښې چې موږ تاسو ته ليرلي دي ومومئ. پرته د اخري حرف [څخه دا 9 شميرې درج کړئ.
- که تاسو خپل CRN ورنکړئ، دا ثبت به له تاسو څخه دا 3 ځله وغواړي. بيا به تاسو دا واورئ:  
- 'What language please?' (مهرباني وکړئ کومه ژبه؟)  
خپله ژبه په انگليسي کې ووايست - 'Pashto'  
- دا به هغه ژبه تکرار کړي چې تاسو ويلې.
- که تاسو خپله ژبه واورئ نو 'Yes' ووايست.
- که تاسو خپله ژبه وناوريدله، نو no ووايست. له تاسو څخه به وغوښتل شي چې بيا خپله ژبه ووايست.
- بيا به موږ له تاسو څخه وغواړو چې په خپل کيبډ کې يوه شميره ته فشار ورکړئ ترڅو هغه تاديه يا خدمت غوره کړئ چې تاسو يې غواړئ.

په خپل کيبډ کې فشار ورکړئ:

- 1 - د کورنۍ يا ماشوم پاملرني تاديوات
- 2 - د Jobseeker Payment، Special Benefit يا که تاسو د کار په لټه کې ياست
- 3 - د Austudy، Youth Allowance يا که تاسو زده کړه کوئ
- 4 - د معلوليت يا د پاملرني تاديوات يا که تاسو ناروغه، ټپي يا ساتونکی ياست
- 5 - د Age Pension يا که تاسو د 65 کلونو څخه ډير عمر لرئ
- 6 - SRSS (د وضعيت د حل ملاتړ خدمات)

مهرباني وکړئ انتظار وکړئ تر هغه چې يو کارکونکي ستاسو زنگ ته ځواب ووايي.

کله چې تاسو زموږ له کارکونکيو سره خبرې کوئ، له هغوی څخه وغواړئ چې وگوري چې ستاسو ژبه ستاسو په فايل کې اضافه شوي ده. دا به موږ سره مرسته وکړي چې بل ځل چې تاسو زنگ ووهئ يا موږ ته مراجعه وکړئ ستاسو ژبه به ومومئ.

**نوره مرسته**

کله چې تاسو زموږ د خدماتو مرکزونو ته ورځئ، تاسو کولی شئ د ژباړونکي غوښتنه وکړئ. تاسو کولی شئ د ژباړونکي غوښتنه هم وکړئ کله چې تاسو Medicare ته په 132 011 او Child Support ته په 131 272 زنگ ووهئ. زموږ کارکوونکي ته ووايست او دوی به یو وړیا درته تنظیم کړي.

که تاسو د تادیبي یا خدماتو ادعا کولو کې د مرستې لپاره د اسنادو ژباړې ته اړتیا لرئ، موږ کولی شو دا وړیا تنظیم کړو. یوازې موږ ته خبر ووايست کله چې تاسو لیدنه کوئ یا زنگ ووهئ.

یادونه: ستاسو د کور له تلیفون څخه د آسټرالیا له هر ځای څخه '13' شمیرو ته زنگ وهل په ثابت نرخ چارج کېږي. دا نرخ ممکن د محلي تلیفون له نرخ څخه توپیر ولري او ممکن د تلیفون خدماتو چمتو کونکو ترمینځ هم توپیر ولري. ستاسو د کور تلیفون څخه '1800' شمیرو ته زنگ وهل وړیا دي. د عامه او ګرځنده تلیفونونو څخه زنگونه ممکن د وخت سره سم وي او په لوړه بیه چارج شي.



## 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 - 'Pashto'
  - 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.