



مختلف زبانوں میں ہماری فون سروس کو کال کرنے کے لیے رہنمائی

ہم آپ کی مدد کی خاطر آپ کی زبان میں خدمات اور معلومات دیتے ہیں۔

آپ پیر تا جمعہ، صبح 8 بجے سے شام 5 بجے تک 131 202 پر کال کر کے ہم سے Centrelink کی ادائیگیوں اور خدمات کے بارے میں اپنی زبان میں بات کر سکتے ہیں۔

ہماری ویب سائٹ servicesaustralia.gov.au/yourlanguage پر جائیں جہاں آپ ہماری ادائیگیوں اور خدمات کے متعلق 65 سے زیادہ زبانوں میں معلومات پڑھ، دیکھ یا سن سکتے ہیں۔

جب آپ ہمیں 131 202 پر کال کریں تو آپ اپنی زبان میں کیسے بات کر سکتے ہیں

- آپ کو انگلش میں پیغام سننے کو ملے گا کہ اپنا (CAN) customer access number ایڈٹر کریں۔ یہ آپ کا customer reference number (CRN) ہی ہے۔ آپ کو یہ نمبر اس خط پر لکھا مل جائے گا جو ہم نے آپ کو بھیجا تھا۔ 9 ہندسے ایڈٹر کریں اور آخری حرف ایڈٹر نہ کریں۔
- اگر آپ اپنا CRN نہ دیں تو ریکارڈنگ آپ سے 3 مرتبہ یہ مانگے گی۔ پھر آپ کو یہ سنائی دے گا:
- 'What language please?' (مہربانی کر کے بتائیں، آپ کی زبان کیا ہے؟)
انگلش میں اپنی زبان کا نام بولیں، جیسے - 'Urdu'
- آپ نے جس زبان کا نام لیا ہو، سسٹم وہ دہرائے گا۔
- اگر یہ آپ کی زبان ہے تو 'Yes' کہیں
- اگر آپ کو اپنی زبان کا نام سنائی نہ دے تو no کہیں۔ آپ سے دوبارہ اپنی زبان کا نام بتانے کو کہا جائے گا۔
- پھر ہم آپ سے فون کے کی پیڈ پر ایک ہندسہ دبا کر اپنی مطلوبہ ادائیگی یا سروس چننے کے لیے کہیں گے۔
کی پیڈ پر ہندسے دبا کر آپ اس طرح چن سکتے ہیں:

1 – گھرانوں کے لیے ادائیگیاں یا چائلڈ کیئر کی ادائیگیاں

2 – Jobseeker Payment، Special Benefit یا اگر آپ کام تلاش کر رہے ہیں

3 – Austudy، Youth Allowance یا اگر آپ زیر تعلیم ہیں

4 – اگر آپ بیمار یا حادثے سے متاثر ہوں یا کسی کو سنبھالتے ہیں تو معذوری کی ادائیگی یا کیئرر پیمنٹ

5 – Age Pension یا اگر آپ کی عمر 65 سال سے زیادہ ہے

6 – SRSS (سٹیٹس ریزولوشن سپورٹ سروسز)

براہ مہربانی عملے کی طرف سے کال اٹھانے جانے تک انتظار کریں۔

جب آپ ہمارے عملے سے بات کریں تو انہیں چیک کرنے کو کہیں کہ آیا آپ کی فائل میں آپ کی زبان لکھی گئی ہے۔ اس سے اگلی بار ہمیں آپ کے کال کرنے یا دفتر آنے پر آپ کی زبان معلوم کرنے میں مدد ملے گی۔

مزید مدد

جب آپ ہمارے سروس سنٹرز میں آئیں تو آپ انٹرپرائٹر (زبانی مترجم) مانگ سکتے ہیں۔ آپ **132 011** پر Medicare اور **131 272** پر Child Support کو کال کرتے ہوئے بھی انٹرپرائٹر مانگ سکتے ہیں۔ ہمارے عملے کو بتائیں اور وہ آپ کے لیے مفت انٹرپرائٹر کا انتظام کر دیں گے۔

اگر آپ کو کسی ادائیگی کا کلیم کرنے یا کوئی سروس لینے کے لیے کاغذات کا ترجمہ کروانے کی ضرورت ہو تو ہم آپ کے لیے مفت تحریری ترجمہ بھی کر سکتے ہیں۔ بس ہمارے دفتر میں یا فون پر ہمیں اس بارے میں بتا دیں۔

نوٹ: آسٹریلیا میں کسی بھی جگہ سے گھر کے فون سے '13' سے شروع ہونے والوں نمبروں کو کال کرنے کی ایک مقررہ شرح ہے۔ یہ شرح لوکل کال کی قیمت سے مختلف ہو سکتی ہے اور مختلف فون سروس پرووائیڈرز کے درمیان شرح میں فرق بھی ہو سکتا ہے۔ گھر کے فون سے '1800' سے شروع ہونے والے نمبروں کو کی جانے والی کالیں مفت ہیں۔ پبلک فون اور موبائل فون سے کی جانے والی کالوں کا وقت نوٹ کیا جا سکتا ہے اور ان کی قیمت زیادہ ہو سکتی ہے۔

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 - 'Urdu'
 - 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.