



معلومات ومساعدة للعملاء متعددي الثقافات

هل تعلم أنه يمكنك الحصول على المعلومات والمساعدة من Services Australia بلغتك؟

للتحدث إلى شخص ما بلغتك حول مدفوعات وخدمات Centrelink، اتصل بالرقم **131 202**، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً. يمكن للموظفين لدينا الإجابة على أسئلتك. عندما تتصل بنا:

- ستحتاج إلى Centrelink Reference Number الرقم المرجعي (CRN) أو Customer Access Number رقم وصول العميل (CAN) الخاص بك.
- إذا لم تعطِ CRN أو CAN، فستسمع التسجيل ثلاث مرات باللغة الإنجليزية (English). بعد المرة الثالثة، سيقول الصوت «ما هي اللغة التي تفضلها»؟
- قل اسم لغتك باللغة الإنجليزية (English).
- سنطلب منك تأكيد لغتك.
- بعد ذلك اختر سبب مكالمتك من الخيارات الستة.
- يرجى الانتظار حتى يرد أحد الموظفين على مكالمتك.

يمكنك أيضًا طلب مترجم شفهي عند الاتصال بخدمة Medicare و Child Support وسنقوم بترتيب مترجم شفهي مجانيًا. بالنسبة لبرنامج Medicare، اتصل على الرقم **132 011** من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7 صباحًا حتى الساعة 10 مساءً، والسبت والأحد من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً.

بالنسبة لخدمة Child Support، اتصل على الرقم **131 272** من الاثنين إلى الجمعة من 8:30 صباحًا إلى 4:45 مساءً.

يمكنك طلب مترجم شفهي عندما تذهب إلى مراكز الخدمة لدينا. ما عليك سوى إخبار موظفينا وسيقومون بترتيب مترجم مجانيًا. إذا كنت بحاجة إلى مستندات مترجمة لمساعدتك في المطالبة بالدفع أو الخدمات، فيمكننا أيضًا ترتيب ترجمتها مجانيًا.

لدينا موظفين يطلق عليهم اسم Multicultural Service Officers موظفي الخدمة متعددي الثقافات الذين يعملون مع المجموعات متعددة الثقافات ومنظمات المجتمع. يذهبون إلى الفعاليات المجتمعية ويزورون المنظمات الأخرى لمشاركة المعلومات حول المدفوعات والخدمات لدينا. وذلك يتيح للمهاجرين واللاجئين معرفة كيف يمكنهم الحصول على المساعدة منا.

انتقل إلى servicesaustralia.gov.au/arabic حيث يمكنك قراءة أو مشاهدة أو الاستماع إلى معلومات حول المدفوعات والخدمات لدينا بأكثر من 65 لغة.



Information and help for multicultural customers

Do you know you can get information and help from Services Australia in your language?

To speak to someone in your language about Centrelink payments and services call **131 202**, Monday to Friday from 8 am to 5 pm. Our staff can answer your questions.

When you call us:

- you will need your Centrelink Reference Number (CRN) or Customer Access Number (CAN).
- If you do not give your CRN or CAN you will hear the recording 3 times in English (English). After the third time, the voice will say 'What language please'?
- say the name of your language in English (English).
- We will ask you to confirm your language.
- next choose the reason for your call from the 6 options.
- please wait until a staff member answers your call.

You can also ask for an interpreter when you call Medicare and Child Support and we will arrange one for free.

For Medicare call **132 011** Monday to Friday from 7 am to 10 pm, and Saturday and Sunday 7 am to 7 pm.

For Child Support call **131 272** Monday to Friday 8:30 am to 4:45 pm.

You can ask for an interpreter when you go to our service centres. Just let our staff know and they will arrange one for free. If you need documents translated to help you claim a payment or services, we can also arrange it for free.

We have staff called Multicultural Service Officers who work with multicultural groups and community organisations. They go to community events and visit other organisations to share information about our payments and services. They let migrants and refugees know how they can get help from us.

Go to servicessaustralia.gov.au/arabic where you can read, watch or listen to information about our payments and services in over 65 languages.