



اطلاعات و کمک برای مراجعه کننده گانی با فرهنگهای متفاوت

آیا می دانید که می توانید از **Services Australia** به زبان خودتان اطلاعات و کمک دریافت کنید؟

برای صحبت با کسی به زبان خودتان در مورد پرداختها و خدمات Centrelink، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5 بعد از ظهر با شماره **131 202** تماس بگیرید. کارکنان ما می توانند به سوالات شما پاسخ دهند. وقتی با ما تماس می گیرید:

- به **Centrelink Reference Number (CRN)** یا **Customer Access Number (CAN)** نیاز خواهید داشت.
- اگر **CRN** یا **CAN** خود را ارائه ندهید، صدای ضبط شده را 3 بار به انگلیسی «English» خواهید شنید. پس از بار سوم، صدا می گوید «لطفاً به چه زبانی؟»
- نام زبان خود را به انگلیسی «English» بگویید.
- از شما می خواهیم زبان خود را تأیید کنید.
- سپس دلیل تماس خود را از بین 6 گزینه انتخاب کنید.
- لطفاً صبر کنید تا یکی از کارکنان به تماس شما پاسخ دهد.

همچنین می توانید هنگام تماس با **Medicare** و **Child Support**، مترجم درخواست کنید و ما آن را به صورت رایگان ترتیب خواهیم داد.

برای **Medicare**، دوشنبه تا جمعه از ساعت 7 صبح تا 10 شب و شنبه و یکشنبه از ساعت 7 صبح تا 7 شب با شماره **132 011** تماس بگیرید.

برای دریافت خدمات **Child Support**، از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8:30 صبح تا 4:45 بعد از ظهر با شماره **131 272** تماس بگیرید.

می توانید هنگام مراجعه به مراکز خدمات ما، درخواست مترجم شفاهی کنید. کفایت به کارکنان ما اطلاع دهید تا آنها یک مترجم شفاهی را به صورت رایگان برای شما فراهم کنند. اگر برای دریافت وجه یا خدمات به ترجمه مدارک نیاز دارید، ما می توانیم آن را به صورت رایگان برای شما فراهم کنیم.

ما کارکنانی به نام **Multicultural Service Officers** «کارمندان خدمات چند فرهنگی» داریم که با گروه های چند فرهنگی و سازمان های اجتماعی همکاری می کنند. آنها در رویدادهای اجتماعی شرکت می کنند و از سازمان های دیگر بازدید می کنند تا اطلاعات مربوط به پرداختها و خدمات ما را به اشتراک بگذارند. آنها به مهاجران و پناهندگان اطلاع می دهند که چگونه می توانند از ما کمک بگیرند.

به **servicesaustralia.gov.au/farsi** بروید، جایی که می توانید اطلاعات مربوط به پرداختها و خدمات ما را به بیش از 65 زبان بخوانید، ببینید یا بشنوید.



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 **servicesaustralia.gov.au/farsi** where you can read, watch or listen to information about our payments and services in over 65 languages.