



معلومات و کمک برای مشتریانی از فرهنگ‌های مختلف

آیا می‌دانید که می‌توانید معلومات و کمک را از Services Australia به زبان خودتان دریافت کنید؟

برای صحبت با کسی به زبان خودتان در مورد پرداخت‌ها و خدمات Centrelink، با شماره **131 202** از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 5 بعدازظهر تماس بگیرید. کارمندان ما می‌توانند به سوالات تان جواب دهند. زمانیکه با ما تماس می‌گیرید:

- شما به Centrelink Reference Number (CRN) یا Customer Access Number (CAN) خود نیاز دارید.
 - اگر CRN یا CAN خود را ارائه نکنید صدای ضبط شده را سه بار به زبان انگلیسی (English) خواهید شنید. بعد از بار سوم، این صدا به شما خواهد گفت «What language please? (کدام زبان لطفاً)»
 - نام زبان خود را به انگلیسی (English) بگویید.
 - ما از شما خواهیم پرسید که زبان خود را تایید کنید.
 - سپس دلیل تماس خود را از بین 6 گزینه انتخاب کنید.
 - لطفاً صبر کنید تا یکی از کارمندان تماس شما را جواب دهد.
- همچنان زمانیکه برای Medicare و Child Support (نقشه طفل) زنگ می‌زنید می‌توانید درخواست یک ترجمان کنید و ما یک ترجمان را به صورت رایگان ترتیب خواهیم داد.
- به Medicare از روز دوشنبه تا جمعه از ساعت 7 صبح الی 10 شب، و در روزهای شنبه و یکشنبه از ساعت 7 صبح الی 7 شب به شماره **132 011** زنگ بزنید.
- برای Child Support از روز دوشنبه تا جمعه از ساعت 8:30 صبح الی 4:45 بعدازظهر به شماره **131 272** زنگ بزنید.
- هرگاه به مراکز خدماتی ما می‌روید می‌توانید درخواست یک ترجمان کنید. فقط از یکی از کارمندان ما پرسان کنید و آنها یک ترجمان را به صورت رایگان برای تان ترتیب خواهند داد. اگر نیاز داشته باشید یک سند را ترجمه کنید تا شما را کمک کند درخواست یک پرداختی یا خدمات ارائه کنید، این کار را نیز می‌توانیم به صورت رایگان برای تان ترتیب دهیم.
- ما کارمندانی بنام Multicultural Service Officers (افسران خدمات چند فرهنگی) داریم که با گروه‌های چند فرهنگی و سازمان‌های اجتماعی کار میکنند. جهت شریک ساختن معلومات راجع به پرداختی‌ها و خدمات ما، آنها به رویدادهای اجتماعی می‌روند و از سایر سازمان‌ها بازدید میکنند. آنها مهاجرین و پناهندگان را باخبر می‌سازند که چطور می‌توانند از کمک‌های ما مستفید شوند.
- به نشانی servicessaustralia.gov.au/dari مراجعه کنید جایی که می‌توانید معلومات را در باره پرداخت‌ها و خدمات ما به بیشتر از 65 زبان بخوانید، تماشا کنید یا گوش کنید.



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/dari where you can read, watch or listen to information about our payments and services in over 65 languages.