



Rêbernameya gazîkirina karûbarê me yê telefonê yê pirzimanî

Ji bo alîkariya we, xizmet û agahî bi zimanê we hene.

Tu dikarî bi kesekî/ê re bi zimanê xwe biaxivî, li ser Centrelink pere û xizmet bi telefonkirinê **131 202** Duşemî heta Înê, ji saet 8ê sibê heta 5ê êvarê.

Biçin malpera me servicesaustralia.gov.au/yourlanguage ku hûn dikarin agahdariya li ser dravdan û karûbarên me bi zêdetirî 65 zimanan bixwînin, temaşe bikin an guhdarî bikin.

Dema ku hûn li ser 131 202 telefonî me dikin, hûn çawa dikarin bi zimanê xwe bi kesekî re biaxivin

- Hûn ê peyamek bi îngilîzî bibihîzin ku ji we tê xwestin ku hûn binivîsin customer access number (CAN). Dibe ku hûn vê yekê wekî xwe bizanibin customer reference number (CRN). Hûn dikarin wê li ser her nameyek ku me ji we re şandiye bibînin. 9 reqeman bêyî tîpa li dawiyê binivîse.
- Heke hûn CRN-ya xwe nedin, tomar dê 3 caran ji we bipirse. Hingê hûn ê bibihîzin:
 - 'What language please?' (Ji kerema xwe bi çi zimanî?)
Zimanê xwe bi îngilîzî bibêje - 'Kurdish Kurmanji'
 - Ew ê zimanê ku te gotî dubare bike.
- Ger hûn zimanê xwe dibihîzin, bibêjin 'Yes'.
- Eger tu zimanê xwe nabihîzî, bêje no. Dê ji te were xwestin ku tu dîsa zimanê xwe bibêjî.
- Piştî, em ê ji we bipirsin ku hûn li ser klavyeya xwe hejmarekê bikirtînin da ku dravdan an karûbarê ku hûn dixwazin hilbijêrin.

Li ser klavyeya xwe, pêl bikin:

1 – Pereyên lînêrîna malbatî an zarokan

2 - Jobseeker Payment, Special Benefit an jî heke hûn li kar digerin

3 – Youth Allowance, Austudy an jî heke hûn dixwînin

4 – Pereyên seqetî an lînêrînê, an jî heke hûn nexweş, birîndar an lînêrîner bin

5 – Age Pension an heke hûn ji 65 salî mezintir in

6 – SRSS (Xizmetên Piştigiriya Çareserkirina Rewşê)

Ji kerema xwe li bendê bin heta ku karmendek bersiva banga we bide.

Dema ku hûn bi karmendên me re diaxivin, ji wan bipirsin ku kontrol bikin ka zimanê we li dosyaya we hatiye zêdekirin an na. Ev ê alîkariya me bike ku em zimanê we bibînin gava ku hûn careke din telefon bikin an serdana me bikin.

Alîkariya zêdetir

Dema ku hûn serdana navendên xizmetê yê me dikin, hûn dikarin daxwaza wergêrekî bikin. Her weha hûn dikarin dema ku hûn telefon dikin wergêrek bixwazin Medicare li **132 011** û Child Support li **131 272**. Ji karmendên me re bêjin û ew ê yek belaş saz bikin.

Eger ji bo ku hûn ji bo daxwazkirina dravdan an xizmetê alîkariya we bikin, hewceyê wergerandina belgeyan bin, em dikarin wê belaş jî saz bikin. Tenê dema ku hûn serdan dikin an jî telefon dikin, ji me re agahdar bikin.

Nîşe: tîlefon kirin ji tîlefona weya male a ji hêjmarên '13' ji bo her devera Australia bi rêjeyek kefiş kirî tîne standin. Dibe ku ew rêje ji bihayê tîlefonek herêmî diguhere û dibe ku di navbera pêşkêşkerên karûbarê tîlefonê de jî cûda bibe. Ji tîlefona we ya male tîlefonkirin bo hêjmarê '1800' bêdirav in. Dibe ku bangên ji tîlefonên giştî û destan tîye kirin bi de gorî demê û rêjeyek bilintir were standin.



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 - 'Kurdish Kurmanji'
 - 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.