



Çokdilli telefon hizmetimizi aramak için kılavuz

Size kendi dilinizde yardımcı olacak hizmetlerimiz ve bilgiler var.

Pazartesi'den Cuma'ya saa 8:00-17:00 arası **131 202** numaralı telefonu arayarak Centrelink ödemeleri ve hizmetleri hakkında biriyle kendi dilinizde konuşabilirsiniz.

servicesaustralia.gov.au/yourlanguage adresindeki internet sitemize gidin; burada ödemelerimiz ve hizmetlerimiz hakkında 65'ten fazla dilde bilgileri okuyabilir, izleyebilir veya dinleyebilirsiniz.

Bizi 131 202 numaralı telefondan aradığınızda biriyle kendi dilinizde nasıl konuşursunuz?

- Customer access number'ı (CAN) girmenizi isteyen İngilizce bir mesaj alacaksınız. Bunu daha önce customer reference number (CRN) olarak duymuş olabilirsiniz. Bu numarayı gönderdiğimiz herhangi bir mektupta bulabilirsiniz. Sondaki harf olmadan 9 haneli numarayı yazın.
- CRN'nizi vermezseniz, ses kaydı bunu sizden 3 kez isteyecektir. Sonra da şunu duyacaksınız:
 - 'What language please?' (Lütfen dilinizi belirtin?)
Dilinizi İngilizce olarak söyleyin - 'Turkish'
 - Program söylediğiniz dili tekrar edecek.
- Dilinizi söylediyse 'Yes' deyin.
- Dilinizi söylemediyse, 'No' deyin. Tekrar dilinizi söylemeniz istenecek.
- Daha sonra istediğiniz ödeme veya hizmeti seçmek için klavyenizdeki bir numaraya basmanızı isteyeceğiz.

Klavyede basacağınız numaralar şunlardır:

- 1 – Aile veya çocuk bakımı ödemeleri
- 2 – Jobseeker Payment, Special Benefit veya iş arıyorsanız
- 3 – Youth Allowance, Austudy veya okuyorsanız
- 4 – Engellilik veya bakıcı ödemeleri veya hasta, sakatlanmış veya bir bakıcı iseniz
- 5 – Age Pension veya 65 yaşından büyükseniz
- 6 – SRSS (Durum Çözümleme Destek Hizmetleri)

Lütfen bir görevli telefonunuza cevap verene kadar bekleyin.

Görevlimizle konuştuğunuzda, dilinizin dosyanıza eklenip eklenmediğini kontrol etmelerini rica edin. Bu, daha sonra bizi aradığınızda veya ziyaret ettiğinizde dilinizi bulmamıza yardımcı olacaktır.

Daha fazla yardım

Servis merkezlerimizi ziyaret ettiğinizde tercüman isteyebilirsiniz. Ayrıca Medicare'i **132 011** ve Child Support'u **131 272** numaralı telefondan arayarak tercüman talep edebilirsiniz. Görevlimize söylerseniz, ücretsiz bir tercüman ayarlayacaktır.

Ödeme veya hizmet talep etmenize yardımcı olacak belgelerin çevrilmesine ihtiyacınız varsa, bunu da ücretsiz olarak ayarlayabiliriz. Ziyaret ettiğinizde veya aradığınızda bize bildirin.

Not: ev telefonunuzdan Avustralya'nın herhangi bir yerindeki '13' ile başlayan numaraları aramanın sabit bir ücreti vardır. Bu ücret yerel arama ücretinden farklı olabilir ve telefon hizmeti sağlayıcıları arasında da farklılık gösterebilir. Ev telefonunuzdan '1800' ile başlayan numaraları aramak ücretsizdir. Halka açık telefonlardan ya da cep telefonlarından yapılan aramalar süre kısıtlı ve daha pahalı olabilir.



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 - 'Turkish'
 - 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.