



Koje imate opcije ako se ne slažete sa odlukom?

Ako ne razumijete ili se ne slažete s odlukom koju smo donijeli, možete zatražiti objašnjenje ili podnijeti zahtjev za formalnu reviziju.

Obrazloženje odluke

Možete tražiti od nas da obrazložimo našu odluku. Možda ćete htjeti tražiti obrazloženje ako ne razumijete odluku koju smo donijeli.

To možete uraditi bilo kada.

Neko od iskusnog osoblja će vas kontaktirati da vam objasni odluku i odgovori na sva pitanja koja imate. Možda ćemo moći riješiti stvari koje vam stvaraju zabrinutost ili promijeniti odluku bez potrebe formalne revizije.

Kada zatražite objašnjenje, cilj nam je da vas kontaktiramo u roku od 14 dana.

Obrazloženje odluke se ne plaća.

Formalna revizija

Možete podnijeti zahtjev za formalnu reviziju naše odluke. Zahtjev za formalnu reviziju možete podnijeti ako razumijete našu odluku, ali se s njom ne slažete.

Zahtjev za formalnu reviziju možete podnijeti u bilo koje vrijeme. Ne morate najprije tražiti objašnjenje.

Kada podnesete zahtjev za formalnu reviziju, naš Authorised Review Officer će:

- nastojati završiti formalnu reviziju u roku od 49 dana
- pogledati činjenice, zakon i pravilnik vezan za tu odluku
- promijeniti odluku ako je ona pogrešna
- napisati vam da vas obavijesti o rezultatu formalne revizije.

Formalna reviziju odluke se ne plaća.

Kako tražiti objašnjenje ili formalnu reviziju

Možete tražiti objašnjenje ili podnijeti zahtjev za formalnu reviziju koristeći bilo koju od sljedećih opcija:

- telefonskim pozivom Centrelinku na redovnu liniju za plaćanje
- pozivom na naš broj **131 202** da razgovarate s nekim na svom jeziku
- odlaskom u uslužni centar.

Možete i popuniti obrazac *Explanation or formal review of a decision* i dostaviti nam svu prateću dokumentaciju putem interneta, koristeći:

- vaš Centrelinkov online račun putem myGov
- mobilnu aplikaciju Express Plus Centrelink.

Idite na servicesaustralia.gov.au/ss351 da preuzmete obrazac *Explanation or formal review of a decision*.

Ako nam ne možete dati dokumente online, možete ih poslati na:

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

Za odluke o Assistance for Isolated Children potrebno je popuniti drugi obrazac. Ovo je za *ABSTUDY* i *Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form*. Možete nam ga vratiti koristeći podatke na obrascu.

Idite na servicesaustralia.gov.au/sy054 da pristupite obrascu za *ABSTUDY* i *Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision*.

Ako se ne slažete sa dugom prema Centrelinku

Općenito, možete tražiti objašnjenje ili podnijeti zahtjev za formalnu reviziju svog duga u bilo koje vrijeme. Neki dugovi imaju različita vremenska ograničenja za podnošenje zahtjeva za formalnu reviziju. Više o vremenskim ograničenjima možete pročitati u nastavku.

Način plaćanja	Formalna vremenska ograničenja pregleda
Assistance for Isolated Children	Morate se prijaviti za službeni pregled u roku od 3 mjeseca od datuma naše odluke.
Tertiary Access Payment	Morate se prijaviti za službenu reviziju u roku od 13 tjedana od trenutka kada smo vam rekli kakva je odluka.

Ako imate dug, možete nas zamoliti da yaustavimo vaše otplate dok se ne završi vaše objašnjenje ili službena revizija. To možete učiniti kada razgovarate s nama o odluci.

Vremenska ograničenja pri podnošenju zahtjeva za službeni pregled

Trebali biste podnijeti zahtjev za službenu reviziju u roku od 13 sedmica od datuma kada smo vas obavijestili o odluci.

Neke isplate imaju različita vremenska ograničenja da se prijavite za formalni pregled. Ovo se odnosi i na odluke o potraživanju i na odluke o pravima.

I dalje se možete prijaviti za formalni pregled nakon vremenskog ograničenja za pregled plaćanja. Međutim, ako se odluka promijeni, svoju uplatu možete dobiti tek od datuma kada se prijavite za formalnu reviziju.

Više o vremenskim ograničenjima možete pročitati u nastavku.

Način plaćanja	Formalna vremenska ograničenja pregleda
Family Tax Benefit	Trebali biste podnijeti zahtjev za formalnu reviziju u roku od 52 sedmice od datuma kada smo vam saopćili odluku.
Family Tax Benefit and Child Support	Trebali biste podnijeti zahtjev za formalnu reviziju u roku od 52 sedmice od datuma kada smo vam saopćili odluku. Ako ste i vi korisnik Child Support i odluka utiče na procjenu vaše alimentacije, trebali biste se prijaviti za formalnu reviziju u roku od 28 dana od datuma kada vam saopćimo odluku.
Child Care Subsidy	Trebali biste podnijeti zahtjev za službenu reviziju u roku od 13 sedmica od datuma kada smo vas obavijestili o odluci.

Parental Leave Pay	Trebali biste podnijeti zahtjev za formalnu reviziju u roku od 28 dana od dana kada donesemo odluku.
Dad and Partner Pay	Trebali biste podnijeti zahtjev za formalnu reviziju u roku od 28 dana od dana kada donesemo odluku.
Plaćanje za tercijarni pristup	Morate se prijaviti za službenu reviziju u roku od 13 sedmica od trenutka kada smo vam rekli kakva je odluka.
Assistance for Isolated Children Scheme	Zahtjev za formalnu reviziju možete podnijeti u bilo koje vrijeme. Ako se odluka odnosi na naplatu duga, morate podnijeti zahtjev za formalnu reviziju u roku od 3 mjeseca od dana kada smo donijeli odluku.

Ako se ne slažete sa formalnim ishodom revizije

Ako se ne slažete sa formalnim ishodom revizije odluke Centrelinka, možete zatražiti od Administrative Appeals Tribunal (AAT) da je preispita. AAT je nezavisan sud.

AAT ima 2 nivoa revizije. To znači da ako se ne slažete sa prvom revizijom AAT-a, možete podnijeti zahtjevi za drugu reviziju.

Ako se prijavljujete na AAT, možete zatražiti od nas da pauziramo otplatu vašeg duga dok se ne završi prva revizija AAT-a.

Može postojati i drugačiji postupak revizije i žalbe ako se odluka odnosi na sljedeće isplate:

- Assistance for Isolated Children
- Rural ex-gratia payment.

Kada se prijaviti na AAT

Trebali biste se prijaviti u roku od 13 sedmica od datuma naše službene odluke o reviziji. Još uvijek se možete prijaviti za AAT reviziju i nakon 13 sedmica. Međutim, ako AAT promijeni odluku, svoju uplatu možete dobiti tek od datuma kada ste se prijavili za reviziju.

Ako želite reviziju odluke o Paid Parental Leave Scheme, trebate se prijaviti u roku od 28 dana od naše službene odluke o reviziji

Kako se prijaviti za AAT

Za prijavu za AAT reviziju odluke, idite na aat.gov.au i slijedite njihova uputstva.

Nakon što podnesete prijavu, AAT-u poslat ćemo vam AAT izjavu. U njoj će biti sadržani razlozi odluke i relevantna dokumentacija agencije. Također ćete dobiti kopiju naše izjave i dokumenata.

Ako se ne slažete s prvom revizijom AAT-a, možda ćete se moći prijaviti za drugu AAT reviziju. Trebali biste podnijeti zahtjev za drugu AAT reviziju u roku od 28 dana od prijema prve odluke o reviziji.

Koliki su troškovi?

Za neke vrste odluka može se tražiti porez za prijavu AAT -u.

Ne možemo vam pomoći oko troškova prijave za reviziju AAT-a. AAT vam također ne može dodijeliti troškove ako ste uspješni.

Ako revizija od strane AAT-a bude neuspješna, ne tražimo od vas da platite naše troškove.

Šta još trebate znati

Pravna pomoć

Možete odabrati da imate svog pravnog zastupnika ako tražite formalnu reviziju odluke.

Besplatni savjeti i pomoć dostupni su na:

- Web stranici Economic Justice Australia – ejaustralia.org.au
- Web stranica National Legal Aid – nationallegalaid.org

Zahtjevi za obeštećenje

U nekim slučajevima možete tražiti obeštećenje ako mislite da smo napravili grešku koja vam je nanijela finansijski gubitak ili neku drugu štetu.

Trebali biste istražiti sve svoje mogućnosti provjere prije nego što zatražite kompenzaciju. Možda vam nećemo dati nadoknadu ako druge opcije mogu riješiti problem.

Možete tražiti kompenzaciju popunjavanjem obrasca *Compensation Application*. Ako ga ne možete odštampati, možete zamoliti osoblje u lokalnom servisnom centru da odštampa obrazac. Također nas možete nazvati na svoju uobičajenu Centrelinkovu liniju za plaćanje ili na broj **131 202** i možemo vam ga poslati. Kada nazovete liniju za plaćanje, obavijestite nas ako vam je potreban tumač, a mi ćemo vam ga organizirati besplatno.

Idite na servicesaustralia.gov.au/ss509 da preuzmete *Compensation Application*.

Za više informacija

- Idite na servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals za više informacija na engleskom
- Idite na servicesaustralia.gov.au/yourlanguage gdje možete čitati, slušati ili gledati informacije na svom jeziku
- Nazovite **131 202** da razgovarate s nekim na svom jeziku o Centrelinkovim plaćanjima i uslugama
- Nazovite **132 011** za Medicare i **131 272** za pomoć za djecu. Javite nam ako vam zatreba tumač, a mi ćemo ga organizirati besplatno
- Posjetite servisni centar.

Napomena: pozivi s vašeg kućnog telefona na brojeve '13' s bilo kojeg mjesta u Australiji naplaćuju se po fiksnoj tarifi. Ta cijena se može razlikovati od cijene lokalnog poziva, a može biti i različita među šružaocima telefonskih usluga. Pozivi na brojeve '1800' sa vašeg kućnog telefona su besplatni. Pozivi s javnih i mobilnih telefona mogu se vremenski mjeriti i naplaćivati po višoj tarifi.

Odricanje od odgovornosti

Informacije sadržane u ovoj publikaciji služe samo kao vodič za plaćanja i usluge. Vaša je odgovornost da odlučite da li želite da se prijavite za plaćanje i da podnesete zahtev na osnovu vaših posebne okolnosti.



What are your options if you do not agree with a decision?

If you do not understand or agree with a decision we have made, you can ask for an explanation or apply for a formal review.

Explanation of decision

You can ask us to explain our decision. You may want to ask for an explanation if you do not understand a decision we have made.

You can do this at any time.

An experienced staff member will contact you to explain the decision and answer any questions you have. We might be able to sort out your concerns or change the decision without needing a formal review.

When you ask for an explanation, we aim to contact you within 14 days.

You do not have to pay for an explanation of a decision.

Formal review

You can apply for a formal review of our decision. You may want to apply for a formal review if you understand our decision but disagree with it.

You can apply for a formal review at any time. You do not have to ask for an explanation first.

When you apply for a formal review, our Authorised Review Officer will:

- aim to complete the formal review within 49 days
- look at the facts, the law, and the policy involved in the decision
- change the decision if it is wrong
- write to you to let you know the outcome of your formal review.

You do not have to pay for a formal review of a decision.

How to ask for an explanation or formal review

You can ask for an explanation or apply for a formal review using any of the following options:

- calling your regular Centrelink payment line
- calling us on **131 202** to speak with someone in your language
- visiting a service centre.

You can also fill in the *Explanation or formal review of a decision* form and give us any supporting documents online, using either:

- your Centrelink online account through myGov
- the Express Plus Centrelink mobile app.

Go to servicessaustralia.gov.au/ss351 to download the *Explanation or formal review of a decision* form.

If you cannot give the documents to us online, you can post them to:

**Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610**

For decisions about Assistance for Isolated Children you need to fill in a different form. This is the *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form*. You can return it to us using the details on the form.

Go to servicessaustralia.gov.au/sy054 to access the *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form*.

If you disagree with a Centrelink debt

Generally, you can ask for an explanation or apply for a formal review of your debt at any time. Some debts have different time limits for you to apply for a formal review. You can read more about time limits below.

Payment type	Formal review time limits
Assistance for Isolated Children	You must apply for a formal review within 3 months from the date we made our decision.
Tertiary Access Payment	You must apply for a formal review within 13 weeks from when we tell you about the decision.

If you have a debt, you can ask us to pause your repayments until your explanation or formal review is complete. You can do this when you talk to us about a decision.

Time limits when applying for a formal review

You should apply for a formal review within 13 weeks from the date we tell you about the decision.

Some payments have different time limits for you to apply for a formal review. This applies to both claim and entitlement decisions.

You can still apply for a formal review after your payment review time limit. However, if the decision is changed, you may only get your payment from the date you apply for the formal review.

You can read more about time limits below.

Payment type	Formal review time limits
Family Tax Benefit	You should apply for a formal review within 52 weeks from the date we tell you about the decision.
Family Tax Benefit and Child Support	You should apply for a formal review within 52 weeks from the date we tell you about the decision. If you are also a Child Support customer and the decision affects your child support assessment, you should apply for a formal review within 28 days from the date we tell you about the decision.
Child Care Subsidy	You should apply for a formal review within 13 weeks from the date we tell you about the decision.
Parental Leave Pay	You should apply for a formal review within 28 days from the day we make the decision.
Dad and Partner Pay	You should apply for a formal review within 28 days from the day we make the decision.

Tertiary Access Payments	You must apply for a formal review within 13 weeks from when we tell you about the decision.
Assistance for Isolated Children Scheme	You can apply for a formal review at any time. If the decision is about the recovery of a debt, you must apply for a formal review within 3 months from the date we made the decision.

If you disagree with a formal review outcome

If you disagree with a formal review outcome of a Centrelink decision, you can ask the Administrative Appeals Tribunal (AAT) to review it. The AAT is an independent tribunal.

The AAT has 2 review levels. This means if you disagree with the AAT's first review, you can apply for a second review.

If you are applying to the AAT, you can ask us to pause your debt repayments until the AAT's first review is complete.

There may be a different review and appeal process if the decision relates to the following payments:

- Assistance for Isolated Children
- Rural ex-gratia payment.

When to apply to the AAT

You should apply within 13 weeks from the date of our formal review decision. You can still apply for an AAT review after 13 weeks. However, if the AAT changes the decision, you may only get your payment from the date you applied for the review.

If you want a review of a Paid Parental Leave Scheme decision, you should apply within 28 days of our formal review decision.

How to apply to the AAT

To apply for an AAT review of a decision, go to aat.gov.au and follow their instructions.

After you submit an application, we will send the AAT a statement. It will contain the reasons for the decision and relevant agency documents. You will also get a copy of our statement and documents.

If you disagree with the AAT's first review, you may be able to apply for a second AAT review. You should make an application for a second AAT review within 28 days of receiving the first review decision.

What are the costs?

For some types of decisions, there may be an AAT application fee.

We cannot help you with the costs of applying for an AAT review. The AAT also cannot award you costs if you are successful.

If your review with the AAT is unsuccessful, we do not ask you to pay our costs.

What else you should know

Legal assistance

You can choose to have your own legal representative if you seek a formal review of a decision.

Free advice and assistance is available from:

- Economic Justice Australia website – ejaustralia.org.au
- National Legal Aid website – nationallegalaid.org

Compensation claims

In some cases you may be able to claim compensation if you think we have made a mistake that has caused you a financial loss or other harm.

You should explore all of your review options before you claim compensation. We may not compensate you if other options can resolve the issue.

You can claim compensation by completing the *Compensation Application* form. If you cannot print it, you can ask staff at your local service centre to print the form. You can also call us on your regular Centrelink payment line or **131 202** and we can send it to you. When calling your payment line, let us know if you need an interpreter, and we will arrange one for free.

Go to servicessaustralia.gov.au/ss509 to download the *Compensation Application form*.

For more information

- Go to servicessaustralia.gov.au/reviewsandappeals for more information in English
- Go to servicessaustralia.gov.au/yourlanguage where you can read, listen to or watch information in your language
- Call **131 202** to speak with someone in your language about Centrelink payments and services
- Call **132 011** for Medicare and **131 272** for Child Support. Let us know if you need an interpreter, and we will arrange one for free
- Visit a service centre.

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.

Disclaimer

The information contained in this publication is intended only as a guide to payments and services. It is your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application with regard to your particular circumstances.