



Ποιες είναι οι επιλογές σας εάν δε συμφωνείτε με μια απόφαση;

Αν δεν κατανοείτε ή συμφωνείτε με μια απόφαση που έχουμε λάβει, μπορείτε να ζητήσετε εξηγήσεις ή να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση.

Εξήγηση απόφασης

Μπορείτε να μας ζητήσετε να εξηγήσουμε την απόφασή μας. Μπορεί να θέλετε να ζητήσετε εξηγήσεις αν δεν κατανοείτε μια απόφαση που λάβαμε.

Μπορείτε να το κάνετε αυτό ανά πάσα στιγμή.

Ένα έμπειρο μέλος του προσωπικού θα επικοινωνήσει μαζί σας για να σας εξηγήσει την απόφαση και να απαντήσει σε οποιεσδήποτε ερωτήσεις έχετε. Ενδέχεται να μπορέσουμε να διευθετήσουμε τις ανησυχίες σας ή να αλλάξουμε την απόφαση χωρίς να χρειαστεί επίσημη επανεξέταση.

Όταν ζητάτε εξηγήσεις, σκοπεύουμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας εντός 14 ημερών.

Δεν χρειάζεται να πληρώσετε για εξήγηση μιας απόφασης.

Επίσημη επανεξέταση

Μπορείτε να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση της απόφασής μας. Μπορεί να θέλετε να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση αν κατανοείτε την απόφασή μας αλλά διαφωνείτε με αυτήν.

Μπορείτε να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση ανά πάσα στιγμή. Δεν χρειάζεται να ζητήσετε εξήγηση πρώτα.

Όταν υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση, ο Authorised Review Officer μας:

- θα σκοπεύσει να ολοκληρώσει την επίσημη επανεξέταση εντός 49 ημερών
- θα εξετάσει τα δεδομένα, το νόμο και την πολιτική που εμπλέκεται στην απόφαση
- θα αλλάξει την απόφαση αν είναι λανθασμένη
- θα σας γράψει για να σας ενημερώσει για το αποτέλεσμα της επίσημης επανεξέτασής σας.

Δεν χρειάζεται να πληρώσετε για επίσημη επανεξέταση μιας απόφασης.

Πώς να ζητήσετε εξηγήσεις ή επίσημη επανεξέταση

Μπορείτε να ζητήσετε εξηγήσεις ή να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε από τις ακόλουθες επιλογές:

- να καλέσετε τη συνηθισμένη τηλεφωνική γραμμή σας πληρωμής του Centrelink
- να μας καλέσετε στο **131 202** για να μιλήσετε με κάποιο άτομο στη γλώσσα σας
- να επισκεφτείτε ένα κέντρο εξυπηρέτησης πελατών.

Μπορείτε επίσης να συμπληρώσετε τη φόρμα *Explanation or formal review of a decision* [Εξήγηση ή επίσημη επανεξέταση μιας απόφασης] και να μας δώσετε τυχόν δικαιολογητικά έγγραφα μέσω διαδικτύου, χρησιμοποιώντας:

- είτε το διαδικτυακό λογαριασμό σας Centrelink μέσω του myGov

- είτε την εφαρμογή κινητού τηλεφώνου Express Plus Centrelink.

Επισκεφθείτε το servicessaustralia.gov.au/ss351 για να 'κατεβάσετε' τη φόρμα *Explanation or formal review of a decision* [Εξήγηση ή επίσημη επανεξέταση μιας απόφασης].

Αν δεν μπορείτε να μας δώσετε τα έγγραφα μέσω του διαδικτύου, μπορείτε να τα ταχυδρομήσετε στη διεύθυνση:

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

Για αποφάσεις σχετικά με την Assistance for Isolated Children πρέπει να συμπληρώσετε διαφορετική φόρμα. Αυτή είναι *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form*. Μπορείτε να μας την επιστρέψετε χρησιμοποιώντας τα στοιχεία της φόρμας.

Επισκεφθείτε το servicessaustralia.gov.au/sy054 για πρόσβαση στη *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form*.

Αν διαφωνείτε με ένα χρέος του Centrelink

Γενικά μπορείτε να ζητήσετε εξηγήσεις ή να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση του χρέους σας ανά πάσα στιγμή. Ορισμένα χρέη έχουν διαφορετικά χρονικά όρια για να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση. Μπορείτε να διαβάσετε περισσότερα για τα χρονικά όρια παρακάτω.

Τύπος πληρωμής	Επίσημα χρονικά όρια επανεξέτασης
Assistance for Isolated Children	Πρέπει να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση εντός 3 μηνών από την ημερομηνία που λάβαμε την απόφασή μας.
Tertiary Access Payment	Πρέπει να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση εντός 13 εβδομάδων από τη στιγμή που θα σας ενημερώσουμε για την απόφαση.

Αν έχετε χρέος, μπορείτε να μας ζητήσετε να διακόψουμε τις πληρωμές σας μέχρι να ολοκληρωθεί η εξήγηση ή η επίσημη επανεξέτασή σας. Μπορείτε να το κάνετε αυτό όταν συζητάτε μαζί μας για μια απόφαση.

Χρονικά όρια κατά την υποβολή αίτησης για επίσημη επανεξέταση

Θα πρέπει να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση εντός 13 εβδομάδων από την ημερομηνία που θα σας ενημερώσουμε για την απόφαση.

Ορισμένες πληρωμές έχουν διαφορετικά χρονικά όρια για να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση. Αυτό ισχύει τόσο για τις αποφάσεις σχετικά με τις αιτήσεις όσο και για τις αποφάσεις σχετικά με τα δικαιώματα.

Μπορείτε ακόμα να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση μετά το χρονικό όριο επανεξέτασης πληρωμής. Ωστόσο, αν αλλάξει η απόφαση, μπορείτε να λάβετε την πληρωμή σας μόνο από την ημερομηνία που υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση.

Μπορείτε να διαβάσετε περισσότερα για τα χρονικά όρια παρακάτω.

Τύπος πληρωμής	Επίσημα χρονικά όρια επανεξέτασης
Family Tax Benefit	Θα πρέπει να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση εντός 52 εβδομάδων από την ημερομηνία που θα σας ενημερώσουμε για την απόφαση.
Family Tax Benefit and Child Support	Θα πρέπει να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση εντός 52 εβδομάδων από την ημερομηνία που θα σας ενημερώσουμε για την απόφαση. Αν είστε επίσης πελάτης Child Support και η απόφαση επηρεάζει την επανεξέταση της διατροφής των παιδιών σας, θα πρέπει να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση εντός 28 ημερών από την ημερομηνία που θα σας ενημερώσουμε για την απόφαση.
Child Care Subsidy	Θα πρέπει να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση εντός 13 εβδομάδων από την ημερομηνία που θα σας ενημερώσουμε για την απόφαση.
Parental Leave Pay	Θα πρέπει να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση εντός 28 ημερών από την ημέρα λήψης της απόφασης.
Dad and Partner Pay	Θα πρέπει να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση εντός 28 ημερών από την ημέρα λήψης της απόφασης.
Tertiary Access Payments	Πρέπει να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση εντός 13 εβδομάδων από τη στιγμή που θα σας ενημερώσουμε για την απόφαση.
Assistance for Isolated Children Scheme	Μπορείτε να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση ανά πάσα στιγμή. Αν η απόφαση αφορά την είσπραξη ενός χρέους, πρέπει να υποβάλετε αίτηση για επίσημη επανεξέταση εντός 3 μηνών από την ημερομηνία λήψης της απόφασης.

Αν διαφωνείτε με ένα επίσημο αποτέλεσμα επανεξέτασης

Αν διαφωνείτε με ένα επίσημο αποτέλεσμα επανεξέτασης μιας απόφασης του Centrelink, μπορείτε να ζητήσετε από το Administrative Appeals Tribunal [Διοικητικό Εφετείο] (AAT) να το επανεξετάσει. Το AAT είναι μια ανεξάρτητη επιτροπή.

Το AAT έχει 2 επίπεδα επανεξέτασης. Αυτό σημαίνει ότι αν διαφωνείτε με την πρώτη επανεξέταση του AAT, μπορείτε να υποβάλετε αίτηση για δεύτερη επανεξέταση.

Αν υποβάλετε αίτηση στο AAT, μπορείτε να μας ζητήσετε να διακόψουμε την αποπληρωμή του χρέους σας μέχρι να ολοκληρωθεί η πρώτη επανεξέταση του AAT.

Μπορεί να υπάρξει διαφορετική διαδικασία επανεξέτασης και προσφυγής, αν η απόφαση σχετίζεται με τις ακόλουθες πληρωμές:

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

Πότε να υποβάλετε αίτηση στο AAT

Θα πρέπει να υποβάλετε αίτηση εντός 13 εβδομάδων από την ημερομηνία της επίσημης απόφασης επανεξέτασης. Μπορείτε ακόμα να υποβάλετε αίτηση για επανεξέταση στο AAT μετά

από 13 εβδομάδες. Ωστόσο, αν το AAT αλλάξει την απόφαση, μπορείτε να λάβετε την πληρωμή σας μόνο από την ημερομηνία που υποβάλατε αίτηση για επανεξέταση.

Αν θέλετε να επανεξεταστεί μια απόφαση του Paid Parental Leave Scheme, θα πρέπει να υποβάλετε αίτηση εντός 28 ημερών από την επίσημη απόφασή μας επανεξέτασης.

Πώς να υποβάλετε αίτηση στο AAT

Για να υποβάλετε αίτηση επανεξέτασης μιας απόφασης του AAT, επισκεφθείτε το aat.gov.au και ακολουθήστε τις οδηγίες του.

Αφού υποβάλετε αίτηση, θα στείλουμε στο AAT μια δήλωση. Αυτή θα περιέχει τους λόγους της απόφασης και τα σχετικά έγγραφα της υπηρεσίας. Θα λάβετε επίσης αντίγραφο της δήλωσης και των εγγράφων μας.

Αν διαφωνείτε με την πρώτη επανεξέταση του AAT, ίσως μπορέσετε να υποβάλετε αίτηση για δεύτερη επανεξέταση από το AAT. Θα πρέπει να υποβάλετε αίτηση για δεύτερη επανεξέταση από το AAT εντός 28 ημερών από τη λήψη της πρώτης απόφασης επανεξέτασης.

Ποιο είναι το κόστος;

Για ορισμένους τύπους αποφάσεων, ενδέχεται να υπάρχει τέλος αίτησης AAT.

Δεν μπορούμε να σας βοηθήσουμε με το κόστος της αίτησης επανεξέτασης από το AAT. Το AAT δεν μπορεί επίσης να σας επιδικάσει δαπάνες αν είστε επιτυχείς.

Αν η επανεξέτασή σας στο AAT είναι ανεπιτυχής, δε σας ζητήσουμε να πληρώσετε τα έξοδά μας.

Τι άλλο θα πρέπει να γνωρίζετε

Νομική στήριξη

Μπορείτε να επιλέξετε να έχετε το δικό σας νομικό εκπρόσωπο αν ζητήσετε επίσημη επανεξέταση μιας απόφασης.

Διατίθεται δωρεάν συμβουλές και βοήθεια από τα:

- Ιστότοπος Economic Justice Australia [Οικονομικής Δικαιοσύνης Αυστραλίας] – ejaustralia.org.au
- Ιστότοπος National Legal Aid [Εθνικής Νομικής Βοήθειας] – nationallegalaid.org

Αιτήματα αποζημίωσης

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ενδέχεται να μπορείτε να ζητήσετε αποζημίωση αν πιστεύετε ότι κάναμε λάθος το οποίο σας προκάλεσε οικονομική απώλεια ή άλλη ζημιά.

Θα πρέπει να διερευνήσετε όλες τις επιλογές σας επανεξέτασης προτού διεκδικήσετε αποζημίωση. Ενδέχεται να μην σας αποζημιώσουμε αν άλλες επιλογές μπορούν να επιλύσουν το πρόβλημα.

Μπορείτε να διεκδικήσετε αποζημίωση συμπληρώνοντας τη φόρμα *Compensation Application* [Αίτηση Αποζημίωσης]. Αν δεν μπορείτε να την εκτυπώσετε, μπορείτε να ζητήσετε από το προσωπικό του τοπικού κέντρου εξυπηρέτησης προσωπικού να εκτυπώσει τη φόρμα. Μπορείτε επίσης να μας καλέσετε στη συνηθισμένη τηλεφωνική γραμμή σας πληρωμής του Centrelink ή στο **131 202** και μπορούμε να σας ταχυδρομήσουμε τη φόρμα σε έντυπη μορφή. Όταν καλείτε τη συνηθισμένη τηλεφωνική γραμμή σας πληρωμής, ενημερώστε μας αν χρειάζεστε διερμηνέα και θα κανονίσουμε έναν δωρεάν.

Επισκεφθείτε το servicessaustralia.gov.au/ss509 για να 'κατεβάσετε' τη *Compensation Application form* [φόρμα Αίτησης Αποζημίωσης].

Για περισσότερες πληροφορίες

- Επισκεφθείτε το servicessaustralia.gov.au/reviewsandappeals για περισσότερες πληροφορίες στην αγγλική
- επισκεφθείτε το servicessaustralia.gov.au/yourlanguage όπου μπορείτε να διαβάσετε, να ακούσετε ή να παρακολουθήσετε πληροφορίες στη γλώσσα σας
- Καλέστε το **131 202** για να μιλήσετε με κάποιο άτομο στη γλώσσα σας σχετικά με τις πληρωμές και τις υπηρεσίες του Centrelink
- Καλέστε το **132 011** για το Medicare και το **131 272** για το Child Support. Ενημερώστε μας αν χρειάζεστε διερμηνέα και θα κανονίσουμε έναν δωρεάν
- Επισκεφθείτε ένα κέντρο εξυπηρέτησης.

Σημείωση: οι κλήσεις από το τηλέφωνο του σπιτιού σας σε αριθμούς '13' από οπουδήποτε στην Αυστραλία χρεώνονται με σταθερή χρέωση. Αυτή η χρέωση μπορεί να διαφέρει από τη χρέωση μιας τοπικής κλήσης και μπορεί επίσης να διαφέρει μεταξύ παρόχων τηλεφωνικών υπηρεσιών. Οι κλήσεις προς αριθμούς '1800' από το τηλέφωνο του σπιτιού σας είναι δωρεάν. Οι κλήσεις από δημόσια και κινητά τηλέφωνα μπορεί να χρονομετρούνται και να χρεώνονται με υψηλότερη χρέωση.

Αποποίηση ευθυνών

Οι πληροφορίες που περιέχονται σε αυτό το έντυπο προορίζονται μόνο ως οδηγός για πληρωμές και υπηρεσίες. Είναι δική σας ευθύνη να αποφασίσετε αν επιθυμείτε να υποβάλετε αίτηση για πληρωμή και να υποβάλετε αίτηση σε σχέση με τις ιδιαίτερες περιστάσεις σας.



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.