



اگر با فیصله ای موافق نیستید، چه انتخاب هایی دارید؟

اگر فیصله ای که گرفته‌ایم را نمی‌فهمید یا با آن موافق نیستید، می‌توانید توضیح بخواهید یا تقاضای مرور رسمی کنید.

توضیح دادن فیصله

شما می‌توانید از ما بخواهید که فیصله مان را توضیح دهیم. اگر شما فیصله ای که گرفته‌ایم را نمی‌فهمید، ممکن است بخواهید توضیح بخواهید.

شما می‌توانید این کار را در هر زمانی انجام دهید.

یک کارمند باتجربه با شما تماس خواهد گرفت تا فیصله را توضیح دهد و به سوالات شما جواب دهد. ما ممکن است بتوانیم تشویش های شما را رفع کنیم یا فیصله را بدون ضرورت به مرور رسمی تغییر دهیم.

وقتی که شما برای توضیح تقاضا می‌کنید، ما سعی می‌کنیم در طی 14 روز با شما تماس بگیریم.

شما ضرورتی ندارید که برای توضیح دادن در مورد فیصله فیزی بپردازید.

مرور رسمی

شما می‌توانید برای مرور رسمی فیصله ما تقاضا دهید. اگر شما فیصله ما را نمی‌فهمید اما با آن مخالف هستید، ممکن است بخواهید برای یک مرور رسمی تقاضا دهید.

شما می‌توانید در هر زمانی برای یک مرور رسمی تقاضا دهید. ضرورتی نیست که اول شما توضیح بخواهید.

وقتی که برای مرور رسمی تقاضا می‌کنید، **Authorised Review Officer** ما این کارها را انجام خواهد داد:

- سعی می‌کند که مرور رسمی را در طی 49 روز به اتمام برساند
- به حقایق، قانون و پالیسی های مربوط به فیصله نگاه می‌کند
- اگر فیصله غلط است آن را تغییر می‌دهد
- برای شما خط می‌نویسد تا از نتیجه مرور رسمی تان مطلع شوید.
- شما ضرورتی ندارید برای مرور رسمی یک فیصله فیس پرداخت کنید.

نحوه تقاضا برای توضیح یا مرور رسمی

شما می‌توانید با استفاده از یکی از راه‌های ذیل توضیح بخواهید یا برای مرور رسمی تقاضا دهید:

- با لین پرداخت معمولی Centrelink تان تماس بگیرید
- با ما در **131 202** تماس بگیرید تا با شخصی به لسان شما گپ بزنید
- بازدید از یک مرکز خدمات.

شما همچنین می‌توانید فورم *Explanation or formal review of a decision* را خانه پوری کنید و هر گونه اسناد حامی را به‌صورت آنلاین با استفاده از یکی از راه‌های ذیل به ما بدهید:

- حساب آنلاین Centrelink شما از طریق myGov
- پروگرام موبایل Express Plus Centrelink.

برای دانلود فورم *Explanation or formal review of a decision* به **servicesaustralia.gov.au/ss351** مراجعه کنید.

اگر شما نمی‌توانید اسناد را به صورت آنلاین به ما بدهید، می‌توانید آنها را به آدرس ذیل روان کنید:

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

برای فیصله ها در مورد Assistance for Isolated Children، باید فورم دیگری را خانه پوری کنید. این ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form. با استفاده از جزئیات این فورم، شما می توانید آن را به ما برگردانید.

برای دسترسی به فرم ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form به servicesaustralia.gov.au/sy054 مراجعه کنید..

اگر با قرضه Centrelink مخالف هستید

عموما، شما می توانید در هر زمان توضیح بخواهید یا برای مرور رسمی قرضه تان تقاضا دهید. بعضی از قرضه ها محدودیتهای زمانی متفاوتی برای تقاضای شما برای مرور رسمی دارند. شما در ذیل می توانید درباره محدودیتهای زمانی بیشتر بخوانید.

نوع پرداخت	محدوده های زمانی مرور رسمی
Assistance for Isolated Children	شما باید در طی 3 ماه از تاریخی که ما فیصله کرده ایم برای مرور رسمی تقاضا دهید.
Tertiary Access Payment	شما باید در طی 13 هفته از زمانی که فیصله را به شما می گوئیم برای مرور رسمی تقاضا دهید.

اگر شما یک قرضه دارید، می توانید از ما بخواهید که بازپرداخت هایتان را متوقف کنیم تا توضیحات تان یا مرور رسمی به اتمام برسد. وقتی درباره فیصله ای با ما گپ می زنید، می توانید این کار را انجام دهید.

محدوده های زمانی در موقع تقاضا برای مرور رسمی

شما در طی 13 هفته از تاریخی که ما فیصله را به شما می گوئیم باید برای مرور رسمی تقاضا دهید.

بعضی از پرداختها محدودیتهای زمانی متفاوتی برای تقاضا یتان برای مرور رسمی دارند. این امر هم در مورد فیصله های مربوط به مطالبه و هم در مورد استحقاق صدق می کند.

پس از محدوده زمانی مرور پرداخت، همچنان می توانید برای مرور رسمی تقاضا دهید. با این حال، اگر فیصله تغییر کرد، می توانید فقط از تاریخی که برای مرور رسمی تقاضا می کنید، پرداخت تان را بگیریید.

شما می توانید درباره محدودیتهای زمانی بیشتر در ذیل بخوانید.

نوع پرداخت	محدوده های زمانی مرور رسمی
Family Tax Benefit	شما باید در طی 52 هفته از تاریخی که فیصله را به شما می گوئیم برای مرور رسمی تقاضا دهید.
Family Tax Benefit and Child Support	شما باید در طی 52 هفته از تاریخی که فیصله را به شما می گوئیم برای مرور رسمی تقاضا دهید. اگر شما یک مشتری Child Support هم هستید و این فیصله بر ارزیابی حمایت از طفل شما تأثیر می گذارد، باید در طی 28 روز از تاریخی که ما فیصله را به شما اطلاع می دهیم، برای مرور رسمی تقاضا دهید.
Child Care Subsidy	شما باید در طی 13 هفته از تاریخی که فیصله را به شما می گوئیم برای مرور رسمی تقاضا دهید.
Parental Leave Pay	شما باید در طی 28 روز از روزی که ما فیصله می گیریم برای مرور رسمی تقاضا دهید.
Dad and Partner Pay	شما باید در طی 28 روز از روزی که ما فیصله می گیریم برای مرور رسمی تقاضا دهید.
Tertiary Access Payments	شما باید در طی 13 هفته از زمانی که فیصله را به شما می گوئیم برای مرور رسمی تقاضا دهید.
Assistance for Isolated Children Scheme	شما می توانید در هر زمانی برای مرور رسمی تقاضا دهید. اگر فیصله در مورد بازپرداخت قرضه است، باید در طی 3 ماه از تاریخی که ما فیصله را گرفته ایم برای مرور رسمی تقاضا دهید.

اگر شما با نتیجه مرور رسمی مخالف هستید

اگر شما با نتیجه مرور رسمی یک تصمیم Centrelink مخالف هستید، می توانید از Administrative Appeals Tribunal (AAT) بخواهید که آن را مرور کند. AAT یک محکمه مستقل است. AAT دو 2 سطح مرور دارد. این بدان معناست که اگر شما با مرور اول AAT مخالف هستید، می توانید برای مرور دوم تقاضا دهید. اگر برای AAT تقاضا می‌دهید، می‌توانید از ما بخواهید که بازپرداخت قرضه تان را تا زمانی که اولین مرور AAT به اتمام برسد، متوقف کنیم. اگر فیصله مربوط به پرداخت‌های ذیل باشد، ممکن است پروسه مرور و تجدیدنظر متفاوتی وجود داشته باشد:

- Assistance for Isolated Children
- Rural ex-gratia payment

چه زمانی باید برای AAT تقاضا داد

شما باید در طی 13 هفته از تاریخ فیصله مرور رسمی ما تقاضا دهید. شما پس از 13 هفته هنوز می‌توانید برای مرور AAT تقاضا دهید. اما اگر AAT فیصله را تغییر دهد، می‌توانید فقط از تاریخی که برای مرور تقاضا داده اید، پرداخت تان را بگیرید. اگر شما یک مرور برای فیصله Paid Parental Leave Scheme می‌خواهید، باید در طی 28 روز از فیصله مرور رسمی ما تقاضا دهید.

نحوه تقاضا برای AAT

برای تقاضای مرور AAT در مورد یک فیصله، به aat.gov.au مراجعه کنید و دستورالعمل‌های آن‌ها را دنبال کنید. پس از تسلیم تقاضا، ما یک بیانیه برای AAT روان خواهیم کرد. آن بیانیه بشمول دلایل فیصله و اسناد ایجنت مربوطه خواهد بود. شما همچنین یک کاپی از بیانیه و اسناد ما را خواهید کرد. اگر شما با مرور اول AAT مخالف هستید، ممکن است بتوانید برای مرور دوم AAT تقاضا دهید. شما باید در طی 28 روز پس از دریافت اولین فیصله مرور، برای مرور دوم AAT تقاضا دهید.

مصارف چقدر است؟

برای بعضی از انواع فیصله‌ها، ممکن است فیس تقاضای AAT وجود داشته باشد. ما نمی‌توانیم در مورد مصارف تقاضا برای مرور AAT به شما کمک کنیم. AAT همچنین در صورت کامیاب شدن تان نمی‌تواند مصارف را به شما برگرداند. اگر مرور شما با AAT ناموفق باشد، ما از شما نمی‌خواهیم مصارف ما را بپردازید.

چه چیز دیگری باید بدانید

کمک قانونی

اگر شما به دنبال مرور رسمی یک فیصله هستید، می‌توانید انتخاب کنید که نماینده قانونی تان را داشته باشید. مشوره و کمک مجانی از طریق ذیل موجود است:

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

مطالبه های غرامت

در بعضی موارد، اگر فکر می‌کنید خطایی انجام داده ایم که به شما ضرر مالی یا آسیب دیگری وارد کرده است، ممکن است بتوانید مطالبه غرامت کنید.

شما باید قبل از اینکه غرامت تقاضا کنید، همه راه‌های مرور تان را مرور کنید. اگر راه‌های دیگر بتوانند مسئله را حل کنند، ممکن است ما به شما غرامت نپردازیم.

شما با خانه پوری *Compensation Application form* می‌توانید مطالبه غرامت کنید. اگر شما نمی‌توانید آن را پرینت کنید، می‌توانید از کارکنان مرکز خدمات محلی تان بخواهید که فورم را پرینت کنند. شما همچنین می‌توانید از طریق لین پرداخت معمولی Centrelink یا **131 202** با ما تماس بگیرید و ما می‌توانیم آن را برای شما ارسال کنیم. در موقع تماس با لین پرداخت تان، در صورت ضرورت به ترجمان شفاهی به ما اطلاع دهید و ما به صورت مجانی آن را ترتیب خواهیم داد.

برای دانلود *Compensation Application form* به **servicesaustralia.gov.au/ss509** مراجعه کنید.

برای معلومات بیشتر

- برای معلومات بیشتر، به **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals** مراجعه کنید
- به **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** مراجعه کنید، که در آنجا می‌توانید معلومات را به لسان تان بخوانید، گوش دهید یا تماشا کنید
- با **131 202** تماس بگیرید تا با شخصی به لسان خودتان درباره پرداخت‌ها و خدمات Centrelink گپ بزنید
- برای Medicare با **132 011** و برای Child Support با **131 272** به تماس شوید. اگر به ترجمان شفاهی ضرورت دارید به ما اطلاع دهید و ما به صورت مجانی آن را ترتیب خواهیم داد
- به یک مرکز خدمات مراجعه کنید.

توجه: تماس‌های تلفونی از تلفون خانه تان با نمبر های "13" از هر نقطه استرالیا نرخ ثابتی دارد. این نرخ ممکن است با قیمت تماس محلی متفاوت باشد و همچنین ممکن است بین فراهم دهندگان خدمات تلفونی متفاوت باشد. تماس با نمبرهای "1800" از تلفون منزل تان مجانی است. تماس‌های تلفون‌های موبایل و عمومی ممکن است زمان‌بندی شده و با نرخ بالاتری چارج شوند.

سلب مسئولیت

معلومات موجود در این نشریه فقط منحصراً راهنمای پرداخت‌ها و خدمات در نظر گرفته شده است. این مسئولیت شماست که فیصله کنید که آیا می‌خواهید برای یک پرداخت تقاضا دهید یا نه و با توجه به شرایط خاص خودتان تقاضا ارائه دهید.



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.