



# यदि आप किसी निर्णय से सहमत नहीं हैं तो आपके पास क्या विकल्प हैं?

यदि आप हमारे द्वारा लिए गए किसी निर्णय को नहीं समझते/ती हैं या उससे सहमत नहीं हैं, तो आप स्पष्टीकरण मांग सकते हैं या औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन कर सकते/ती हैं।

## निर्णय का स्पष्टीकरण

आप हमसे हमारे निर्णय की व्याख्या करने के लिए कह सकते हैं। यदि आप हमारे द्वारा किए गए निर्णय को नहीं समझते/ती हैं, तो आप स्पष्टीकरण की मांग करना चाह सकते/ती हैं।

आप किसी भी समय ऐसा कर सकते/ती हैं।

निर्णय का स्पष्टीकरण करने और आपके किसी भी प्रश्न का उत्तर देने के लिए एक अनुभवी स्टाफ सदस्य आपसे संपर्क करेगा। हम औपचारिक समीक्षा की आवश्यकता के बिना आपकी चिंताओं को हल करने या निर्णय को बदलने में सक्षम हो सकते हैं।

जब आप स्पष्टीकरण की मांग करते हैं, तो हमारा लक्ष्य 14 दिनों के भीतर आपसे संपर्क करने का होता है।

आपको किसी निर्णय के स्पष्टीकरण के लिए भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है।

## औपचारिक समीक्षा

आप हमारे निर्णय की औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन कर सकते/ती हैं। यदि आप हमारे निर्णय को समझते/ती हैं लेकिन इससे असहमत हैं, तो आप औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन कर सकते/ती हैं।

आप किसी भी समय औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन कर सकते/ती हैं। आपको पहले स्पष्टीकरण की मांग करने की आवश्यकता नहीं है।

जब आप औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन करेंगे, तो हमारे Authorised Review Officer:

- 49 दिनों में औपचारिक समीक्षा पूरी करने की कोशिश करेंगे
- तथ्यों, कानून और निर्णय में शामिल नीति पर नज़र मारेंगे
- निर्णय के गलत होनी की स्थिति में इसे बदलेंगे
- आपकी औपचारिक समीक्षा का परिणाम आपको बताने के लिए आपको लिखेंगे।

आपको किसी निर्णय की औपचारिक समीक्षा के लिए भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है।

## स्पष्टीकरण या औपचारिक समीक्षा के लिए कैसे पूछें

आप निम्नलिखित विकल्पों में से किसी विकल्प का उपयोग करके स्पष्टीकरण की मांग कर सकते/ती हैं या औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन कर सकते/ती हैं:

- आपकी नियमित Centrelink भुगतान लाइन को फोन करके
- अपनी भाषा में किसी से बात करने के लिए हमें **131 202** पर फोन करके
- किसी सेवा केन्द्र में जाकर।

आप *Explanation or formal review of a decision* फॉर्म भी भर सकते/ती हैं और निम्नलिखित किसी विकल्प का प्रयोग करके कोई सहायक दस्तावेज़ ऑनलाइन तरीके से हमें दे सकते हैं:

- myGov के माध्यम से आपका Centrelink ऑनलाइन एकाउंट
- Express Plus Centrelink मोबाइल एप्प।

**servicesaustralia.gov.au/ss351** पर जाकर *Explanation or formal review of a decision* फॉर्म डाउनलोड करें।

यदि आप हमें दस्तावेज़ ऑनलाइन नहीं दे सकते/ती हैं, तो आप उन्हें इस पते पर डाक से भेज सकते/ती हैं:

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

Assistance for Isolated Children के बारे में निर्णयों के लिए आपको एक अलग फॉर्म भरने की ज़रूरत है। यह *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form* होता है। आप फॉर्म में दिए गए विवरण का उपयोग करके इसे हमें वापस कर सकते/ती हैं।

**servicesaustralia.gov.au/sy054** पर जाकर *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form* को एक्सेस करें।

## यदि आप Centrelink ऋण से असहमत हैं

आम तौर पर, आप किसी भी समय अपने ऋण के लिए स्पष्टीकरण की मांग कर सकते/ती हैं या इसकी औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन कर सकते/ती हैं। औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन करने के लिए कुछ ऋणों की अलग-अलग समय सीमाएँ होती हैं। समय सीमाओं के बारे में आप नीचे और अधिक पढ़ सकते/ती हैं।

भुगतान का प्रकार	औपचारिक समीक्षा की समय-सीमाएँ
Assistance for Isolated Children	हमारे निर्णय लेने की दिनांक से 3 महीने के भीतर आपको औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन करना होगा।
Tertiary Access Payment	जब हम आपको निर्णय के बारे में बताएंगे, तब से 13 सप्ताह के भीतर आपको औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन करना होगा।

यदि आप पर कोई कर्ज (ऋण) है, तो आप हमें अपने भुगतानों को तब तक रोकने के लिए कह सकते/ती हैं जब तक कि आपका स्पष्टीकरण या औपचारिक समीक्षा पूरी नहीं हो जाती। आप ऐसा तब कर सकते/ती हैं जब आप हमसे किसी निर्णय के बारे में बात करते/ती हैं।

## औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन करते समय समय सीमाएँ

हमारे द्वारा आपको निर्णय के बारे में बताए जाने की तिथि से 13 सप्ताह के भीतर आपको औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन करना चाहिए।

औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन करने के लिए कुछ भुगतानों की अलग-अलग समय सीमाएँ होती हैं। यह दावा और पात्रता निर्णयों दोनों पर लागू है।

आप अपनी भुगतान समीक्षा की समय सीमा के बाद भी औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन कर सकते/ती हैं। हालांकि, यदि निर्णय बदल दिया जाता है, तो आप औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन करने की दिनांक से ही अपना भुगतान प्राप्त कर सकते/ती हैं।

समय सीमाओं के बारे में आप नीचे और अधिक पढ़ सकते/ती हैं।

भुगतान का प्रकार	औपचारिक समीक्षा की समय-सीमाएँ
Family Tax Benefit	हमारे द्वारा आपको निर्णय के बारे में बताए जाने की दिनांक से 52 सप्ताह के भीतर आपको औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन करना चाहिए।
Family Tax Benefit and Child Support	हमारे द्वारा आपको निर्णय के बारे में बताए जाने की दिनांक से 52 सप्ताह के भीतर आपको औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन करना चाहिए। यदि आप एक Child Support ग्राहक भी हैं और निर्णय आपके चाइल्ड सपोर्ट आकलन को प्रभावित करता है, तो आपको हमारे द्वारा निर्णय के बारे में बताए जाने की दिनांक से 28 दिनों के भीतर औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन करना चाहिए।
Child Care Subsidy	हमारे द्वारा आपको निर्णय के बारे में बताए जाने की तिथि से 13 सप्ताह के भीतर आपको औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन करना चाहिए।
Parental Leave Pay	जिस दिन हम निर्णय लेते हैं, उस दिन से 28 दिनों के भीतर आपको औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन करना चाहिए।
Dad and Partner Pay	जिस दिन हम निर्णय लेते हैं, उस दिन से 28 दिनों के भीतर आपको औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन करना चाहिए।
Tertiary Access Payments	जब हम आपको निर्णय के बारे में बताएंगे, तब से 13 सप्ताह के भीतर आपको औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन करना होगा।
Assistance for Isolated Children Scheme	आप किसी भी समय औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन कर सकते/ती हैं। यदि निर्णय ऋण की वसूली के बारे में है, तो आपको हमारे द्वारा निर्णय लेने की दिनांक से 3 महीने के भीतर औपचारिक समीक्षा के लिए आवेदन करना होगा।

## यदि आप औपचारिक समीक्षा के परिणाम से असहमत हैं

यदि आप Centrelink के निर्णय की औपचारिक समीक्षा के परिणाम से असहमत हैं, तो आप Administrative Appeals Tribunal (AAT) को इसकी समीक्षा करने के लिए कह सकते/ती हैं। AAT एक स्वतंत्र ट्रिब्यूनल है।

AAT के 2 समीक्षा स्तर हैं। इसका अर्थ है कि यदि आप AAT की पहली समीक्षा से असहमत हैं, तो आप दूसरी समीक्षा के लिए आवेदन कर सकते/ती हैं।

यदि आप AAT के लिए आवेदन कर रहे/ही हैं, तो आप हमें AAT की पहली समीक्षा पूरी होने तक अपने ऋण चुकौती को रोकने के लिए कह सकते/ती हैं।

यदि निर्णय निम्नलिखित भुगतानों से संबंधित है तो एक अलग समीक्षा और अपील प्रक्रिया हो सकती है:

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

## AAT को आवेदन कब करें

आपको औपचारिक समीक्षा के हमारे निर्णय की दिनांक से 13 सप्ताह के भीतर आवेदन करना चाहिए। आप 13 सप्ताह के बाद भी AAT समीक्षा के लिए आवेदन कर सकते/ती हैं। हालांकि, यदि AAT निर्णय बदलता है, तो आपको समीक्षा के लिए अपना आवेदन करने की दिनांक से ही अपना भुगतान प्राप्त हो सकता है।

यदि आप Paid Parental Leave Scheme निर्णय की समीक्षा करवाना चाहते/ती हैं, तो आपको औपचारिक समीक्षा के हमारे निर्णय के 28 दिनों के भीतर आवेदन करना चाहिए।

## AAT को आवेदन कैसे करें

AAT समीक्षा के निर्णय के लिए आवेदन करने के लिए, [aat.gov.au](http://aat.gov.au) पर जाएँ और उनके निर्देशों का अनुपालन करें।

आपके द्वारा एक आवेदन जमा करने के बाद, हम AAT को एक विवरण भेजेंगे। इसमें निर्णय के कारण और प्रासंगिक एजेंसी के दस्तावेज़ शामिल होंगे। आपको हमारे बयान और दस्तावेज़ों की एक प्रति भी मिलेगी।

यदि आप AAT की पहली समीक्षा से असहमत हैं, तो आप AAT की दूसरी समीक्षा के लिए आवेदन करने में सक्षम हो सकते/ती हैं। आपको पहली समीक्षा का निर्णय प्राप्त होने के 28 दिनों के भीतर AAT की दूसरी समीक्षा के लिए आवेदन करना चाहिए।

## खर्चे क्या हैं?

कुछ प्रकार के निर्णयों के लिए, AAT आवेदन के लिए शुल्क हो सकता है।

हम AAT समीक्षा के लिए आवेदन करने के खर्च के साथ आपकी सहायता नहीं कर सकते हैं। यदि आप सफल होते/ती हैं तो भी AAT आपको खर्च का भुगतान नहीं कर सकता है।

यदि AAT के साथ आपकी समीक्षा असफल रहती है, तो हम आपको हमारे खर्चों का भुगतान करने के लिए नहीं कहते हैं।

## आपको और क्या पता होना चाहिए

### कानूनी सहायता

यदि आप किसी निर्णय की औपचारिक समीक्षा करवाना चाहते/ती हैं, तो आप अपना स्वयं का कानूनी प्रतिनिधि चुन सकते/ती हैं।

निम्नलिखित से निःशुल्क सलाह और सहायता उपलब्ध है:

- Economic Justice Australia वेबसाइट – [ejaustralia.org.au](http://ejaustralia.org.au)
- National Legal Aid वेबसाइट – [nationallegalaid.org](http://nationallegalaid.org)

### मुआवजे के दावे

कुछ मामलों में आप मुआवजे का दावा करने में सक्षम हो सकते/ती हैं यदि आपको लगता है कि हमने कोई गलती की है जिससे आपको आर्थिक हानि या अन्य नुकसान हुआ है।

मुआवजे का दावा करने से पहले आपको अपने सभी समीक्षा विकल्पों का पता लगाना चाहिए। यदि अन्य विकल्पों से समस्या का समाधान हो सकता है तो हम आपको मुआवजा नहीं दे सकते हैं।

आप *Compensation Application* फॉर्म पूरा करके मुआवजे लिए दावा कर सकते/ती हैं। यदि आप इसे प्रिंट नहीं कर सकते/ती हैं, तो आप अपने स्थानीय सेवा केंद्र के कर्मचारियों से फॉर्म प्रिंट करने के लिए कह सकते/ती हैं। आप हमें हमारी नियमित Centrelink भुगतान लाइन पर या **131 202** पर भी फोन कर सकते/ती हैं और हम यह आपको भेजेंगे। अपनी भुगतान लाइन पर कॉल करते समय, हमें बताएं कि क्या आपको एक दुभाषिया की आवश्यकता है, और हम किसी दुभाषिए की व्यवस्था निःशुल्क करेंगे।

[servicessaustralia.gov.au/ss509](http://servicessaustralia.gov.au/ss509) पर जाकर *Compensation Application form* डाउनलोड करें।

## और अधिक जानकारी के लिए

- अंग्रेज़ी में और अधिक जानकारी के लिए [servicessaustralia.gov.au/reviewsandappeals](http://servicessaustralia.gov.au/reviewsandappeals) पर जाएँ

- [servicessaustralia.gov.au/yourlanguage](https://servicessaustralia.gov.au/yourlanguage) पर जाएँ जहाँ आप अपनी भाषा में जानकारी पढ़, सुन या देख सकते/सकती हैं
- Centrelink भुगतानों और सेवाओं के बारे में अपनी भाषा में हमसे बात करने के लिए **131 202** पर फोन करें
- Medicare के लिए **132 011** पर और Child Support के लिए **131 272** पर फोन करें। यदि आपको दुभाषिये की ज़रूरत हो, तो हमें बताएँ और हम आपके लिए दुभाषिये की व्यवस्था निःशुल्क करेंगे
- किसी सेवा केन्द्र में जाएँ।

ध्यान दें :ऑस्ट्रेलिया में कहीं से भी आपके घर के फोन से '13' नम्बरों पर की जाने वाली कॉल्स पर एक निश्चित दर पर शुल्क लिया जाता है। यह दर एक स्थानीय कॉल की दर से भिन्न हो सकती है और अलग-अलग टेलीफोन सेवा प्रदाताओं की दर अलग-अलग हो सकती हैं। आपके घर के फोन से '1800' पर किए जाने वाले कॉल्स निःशुल्क होते हैं। सार्वजनिक और मोबाइल फोनों से की जाने वाली कॉल्स पर समय के हिसाब से अधिक दर पर शुल्क लिया जा सकता है।

### अस्वीकरण वक्तव्य

इस प्रकाशन में निहित जानकारी का उद्देश्य भुगतानों और सेवाओं के लिए केवल मार्गदर्शन मात्र है। आप किसी भुगतान के लिए आवेदन करना चाहते/ती हैं या नहीं यह तय करना और आपकी विशिष्ट परिस्थितियों के अनुसार आवेदन करना आपका उत्तरदायित्व है।



# 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](https://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](http://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](http://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](http://ejaustralia.org.au)
- National Legal Aid website – [nationallegalaid.org](http://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](http://servicessaustralia.gov.au/ss509) to download the *Compensation Application form*.

## For more information

- Go to [servicessaustralia.gov.au/reviewsandappeals](http://servicessaustralia.gov.au/reviewsandappeals) for more information in English
- Go to [servicessaustralia.gov.au/yourlanguage](http://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.