



اگر با تصمیمی موافق نیستید، چه گزینه هایی دارید؟

اگر تصمیمی که گرفته ایم را درک نمی کنید یا با آن موافق نیستید، شما می توانید توضیح بخواهید یا درخواست بررسی رسمی کنید.

توضیح دادن تصمیم

شما می توانید از ما بخواهید که تصمیم مان را توضیح دهیم. اگر شما تصمیمی که گرفته ایم را نمی فهمید، ممکن است بخواهید توضیح بخواهید.

شما می توانید این کار را در هر زمانی انجام دهید.

یک کارمند باتجربه با شما تماس خواهد گرفت تا تصمیم را توضیح دهد و به سوالات شما پاسخ دهد. ما ممکن است بتوانیم نگرانی های شما را برطرف کنیم یا تصمیم را بدون نیاز به بررسی رسمی تغییر دهیم.

وقتی که شما برای توضیح درخواست می کنید، ما سعی می کنیم ظرف 14 روز با شما تماس بگیریم.

شما نیازی ندارید که برای توضیح دادن در مورد تصمیم هزینه ای بپردازید.

بررسی رسمی

شما می توانید برای بررسی رسمی تصمیم ما درخواست دهید. اگر شما تصمیم ما را درک می کنید اما با آن مخالف هستید، ممکن است بخواهید برای یک بررسی رسمی درخواست دهید.

شما می توانید در هر زمانی برای یک بررسی رسمی درخواست دهید. نیازی نیست که اول شما توضیح بخواهید.

وقتی که شما برای بررسی رسمی درخواست می کنید، **Authorised Review Officer** ما این کارها را انجام خواهد داد:

- سعی می کند که بررسی رسمی را ظرف 49 روز تکمیل کند
- به حقایق، قانون و خط مشی های مربوط به تصمیم نگاه می کند
- اگر تصمیم اشتباه است آن را تغییر می دهد
- برای شما نامه می نویسد تا از نتیجه بررسی رسمی تان مطلع شوید.
- شما نیازی ندارید برای بررسی رسمی یک تصمیم هزینه پرداخت کنید.

نحوه درخواست برای توضیح یا بررسی رسمی

شما می توانید با استفاده از یکی از گزینه های زیر توضیح بخواهید یا برای بررسی رسمی درخواست دهید:

- با خط پرداخت معمولی Centrelink تان تماس دریافت کنید
- با ما در **131 202** تماس دریافت کنید تا با شخصی به زبان خودتان صحبت کنید
- بازدید از یک مرکز خدمات.

شما همچنین می توانید فرم *Explanation or formal review of a decision* را پر کنید و هر گونه مدارک حامی را به صورت آنلاین با استفاده از یکی از گزینه های زیر به ما بدهید:

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

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

اگر شما نمی توانید مدارک را به صورت آنلاین به ما بدهید، می توانید آنها را به آدرس زیر بفرستید:

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

برای تصمیم ها در مورد Assistance for Isolated Children، باید فرم دیگری را پر کنید. این *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form* است. با استفاده از جزئیات این فرم، 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 شما با یک بدهی Centrelink مخالف هستید

بطور کلی شما می توانید در هر زمانی توضیح بخواهید یا برای بررسی رسمی بدهی تان درخواست دهید. بعضی از بدهی ها محدوده های زمانی متفاوتی برای درخواست شما برای یک بررسی رسمی دارند. شما در زیر می توانید درباره محدوده های زمانی بیشتر بخوانید.

نوع پرداختی	محدوده های زمانی بررسی رسمی
Assistance for Isolated Children	شما باید ظرف 3 ماه از تاریخی که ما تصمیم کرده ایم برای بررسی رسمی درخواست دهید.
Tertiary Access Payment	شما باید ظرف 13 هفته از زمانی که تصمیم را به شما می گوئیم برای بررسی رسمی درخواست دهید.

اگر شما یک بدهی دارید، می توانید از ما بخواهید که بازپرداخت هایتان را متوقف کنیم تا توضیحات تان یا بررسی رسمی به اتمام برسد. وقتی درباره تصمیمی با ما صحبت می کنید، می توانید این کار را انجام دهید.

محدوده های زمانی در موقع درخواست برای بررسی رسمی

شما ظرف 13 هفته از تاریخی که ما تصمیم را به شما می گوئیم باید برای بررسی رسمی درخواست دهید.

بعضی از پرداختی ها محدوده های زمانی متفاوتی برای درخواست تان برای بررسی رسمی دارند. این امر هم در مورد تصمیمات مربوط به مطالبه و هم در مورد واجد شرایط بودن صدق می کند.

پس از محدوده زمانی بررسی پرداختی، شما همچنان می توانید برای بررسی رسمی درخواست دهید. اما اگر تصمیم تغییر بکند، شما می توانید فقط از تاریخی که برای بررسی رسمی درخواست می کنید، پرداختی تان را دریافت کنید.

شما می توانید درباره محدوده های زمانی بیشتر در زیر بخوانید.

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

اگر شما با نتیجه بررسی رسمی مخالف هستید

اگر شما با نتیجه بررسی رسمی یک تصمیم Centrelink مخالف هستید، می توانید از Administrative Review Tribunal (ART) بخواهید که آن را بررسی کند. ART یک دادگاه مستقل است.

ART دو 2 سطح بررسی دارد. این بدان معناست که اگر شما با بررسی اول ART مخالف هستید، می توانید برای بررسی دوم درخواست دهید.

اگر برای ART درخواست می دهید، می توانید از ما بخواهید که بازپرداخت بدهی تان را تا زمانی که اولین بررسی ART تکمیل شود، متوقف کنیم.

اگر تصمیم مربوط به پرداختی های زیر باشد، ممکن است بررسی بررسی و تجدیدنظر متفاوتی وجود داشته باشد:

- Assistance for Isolated Children
- Rural ex-gratia payment

چه زمانی باید برای ART درخواست داد

شما باید ظرف 13 هفته از تاریخ تصمیم بررسی رسمی ما درخواست دهید. شما پس از 13 هفته هنوز می توانید برای بررسی ART درخواست دهید. اما اگر ART تصمیم را تغییر دهد، می توانید فقط از تاریخی که برای بررسی درخواست داده اید، پرداختی تان را دریافت کنید.

اگر شما یک بررسی برای تصمیم Paid Parental Leave Scheme می خواهید، باید ظرف 28 روز از تصمیم بررسی رسمی ما درخواست دهید.

نحوه درخواست برای ART

برای درخواست بررسی ART در مورد یک تصمیم، به art.gov.au مراجعه کنید و دستورالعمل های آن ها را دنبال کنید.

پس از دادن درخواست، ما یک بیانیه برای ART ارسال خواهیم کرد. آن بیانیه شامل دلایل تصمیم و مدارک سازمان مربوطه خواهد بود. شما همچنین یک نسخه از بیانیه و مدارک ما را خواهید کرد.

اگر شما با بررسی اول ART مخالف هستید، ممکن است بتوانید برای بررسی دوم ART درخواست دهید. شما باید ظرف 28 روز پس از دریافت اولین تصمیم بررسی، برای بررسی دوم ART درخواست دهید.

هزینه ها چقدر است؟

برای بعضی از انواع تصمیم ها، ممکن است هزینه درخواست ART وجود داشته باشد.

ما نمی توانیم در مورد هزینه ها درخواست برای بررسی ART به شما کمک کنیم. ART همچنین در صورت موفقیت تان نمی تواند هزینه ها را به شما برگرداند.

اگر بررسی شما با ART ناموفق باشد، ما از شما نمی خواهیم هزینه ها را برداریم.

چه چیز دیگری باید بدانید

کمک حقوقی

اگر شما به دنبال بررسی رسمی یک تصمیم هستید، می توانید گزینه کنید که نماینده حقوقی تان را داشته باشید.

مشاوره و کمک رایگان از طریق زیر موجود است:

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

مطالبه های جبران خسارت

در بعضی موارد، اگر فکر می کنید ما اشتباهی انجام داده ایم که به شما ضرر مالی یا آسیب دیگری وارد کرده است، ممکن است بتوانید مطالبه جبران خسارت کنید.

شما باید قبل از اینکه جبران خسارت درخواست کنید، همه گزینه های بررسی تان را بررسی کنید. اگر گزینه های دیگر بتوانند مسئله را حل کنند، ممکن است ما به شما خسارت نپردازیم.

شما با پر کردن *Compensation Application form* می توانید مطالبه خسارت کنید. اگر شما نمی توانید آن را چاپ کنید، می توانید از کارکنان مرکز خدمات محلی تان بخواهید که فرم را چاپ کنند. شما همچنین می توانید از طریق خط پرداختی معمولی Centrelink یا 131 202 با ما تماس دریافت کنید و ما می توانیم آن را برای شما ارسال کنیم. در موقع تماس با خط پرداختی تان، در صورت نیاز به مترجم شفاهی به ما اطلاع دهید و ما به صورت رایگان آن را ترتیب خواهیم داد.

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

برای اطلاعات بیشتر

- برای اطلاعات بیشتر، به servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals مراجعه کنید
- به servicesaustralia.gov.au/yourlanguage مراجعه کنید، که در آنجا می توانید اطلاعات را به زبان تان بخوانید، گوش دهید یا تماشا کنید
- با 131 202 تماس دریافت کنید تا با شخصی به زبان خودتان درباره پرداختی ها و خدمات Centrelink صحبت کنید
- برای Medicare با 132 011 و برای Child Support با 131 272 به تماس شوید. اگر به مترجم شفاهی نیاز دارید به ما اطلاع دهید و ما به صورت رایگان آن را ترتیب خواهیم داد
- به یک مرکز خدمات مراجعه کنید.

توجه: تماس های تلفنی از تلفن خانه تان با شماره های "13" از هر نقطه استرالیا نرخ ثابتی دارد. این نرخ ممکن است با قیمت تماس محلی متفاوت باشد و همچنین ممکن است بین ارائه دهندگان خدمات تلفنی متفاوت باشد. تماس با شماره های "1800" از تلفن منزل تان رایگان است. تماس های تلفن های همراه و عمومی ممکن است زمان بندی شده و نرخ بالاتری داشته باشند.

سلب مسئولیت

اطلاعات موجود در این نشریه فقط منحصراً راهنمای پرداختی ها و خدمات در نظر گرفته شده است. این مسئولیت شماست که تصمیم کنید که آیا می خواهید برای یک پرداخت درخواست دهید یا نه و با توجه به شرایط خاص خودتان درخواست 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 **servicesaustralia.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 **servicesaustralia.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 Review Tribunal (ART) to review it. The ART is an independent tribunal.

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

If you are applying to the ART, you can ask us to pause your debt repayments until the ART'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 ART

You should apply within 13 weeks from the date of our formal review decision. You can still apply for an ART review after 13 weeks. However, if the ART 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 ART

To apply for an ART review of a decision, go to **art.gov.au** and follow their instructions.

After you submit an application, we will send the ART 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 ART's first review, you may be able to apply for a second ART review. You should make an application for a second ART review within 28 days of receiving the first review decision.

What are the costs?

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

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

If your review with the ART 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 servicesaustralia.gov.au/ss509 to download the *Compensation Application* form.

For more information

- Go to servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals for more information in English
- Go to servicesaustralia.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.