



Kakve mogućnosti su vam na raspolaganju ako se ne slažete s nekom odlukom?

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

Objašnjenje odluke

Možete nas zamoliti da vam objasnimo našu odluku. Možete tražiti objašnjenje ako ne razumijete odluku koju smo donijeli.

To možete bilo kada učiniti.

Iskusni djelatnik će vas kontaktirati i objasniti vam odluku, te odgovoriti na sva vaša pitanja. Možda ćemo moći riješiti problem ili promijeniti odluku bez potrebe za formalnom revizijom.

Kada tražite objašnjenje, trudimo se kontaktirati vas u roku od 14 dana.

Za objašnjenje odluke ne trebate ništa platiti.

Formalna revizija

Možete tražiti formalnu reviziju naše odluke. Formalnu reviziju možete tražiti ako razumijete našu odluku, ali se ne slažete s njom.

Formalnu reviziju možete bilo kada zatražiti. Ne morate prvo zatražiti objašnjenje.

Kada podnesete zahtjev za formalnu reviziju, ovlašteni djelatnik za žalbe - Authorised Review Officer - će:

- pokušati obaviti formalnu reviziju u roku od 49 dana
- uzeti u obzir činjenice, zakon, propise na temelju kojih se odluka donijela
- promijeniti odluku ako je pogrešna
- poslati vam pismo i obavijestiti vas o ishodu formalne revizije.

Formalna revizija odluke se ne plaća.

Kako možete tražiti objašnjenje ili formalnu reviziju

Možete tražiti objašnjenje ili formalnu reviziju na jedan od sljedećih načina:

- nazovite broj telefona koji i obično zovete kada se raspitujete o Centrelink isplatama
- nazovite nas na **131 202** da razgovarate s nekim na vašem jeziku
- dođite u naš centar za rad sa strankama.

Također možete popuniti obrazac *Explanation or formal review of a decision (Objašnjenje ili formalna revizija odluke)* i online nam dostaviti dokumente koji podupiru vaš slučaj, i to na jedan od sljedećih načina:

- preko vašeg Centrelink online računa kojem pristupate preko myGov
- preko mobilne aplikacije Express Plus Centrelink.

Posjetite **servicesaustralia.gov.au/ss351** i preuzmite obrazac *Explanation or formal review of a decision*.

Ako niste u mogućnosti dostaviti nam dokumente online, možete ih poslati poštom na:

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

Ako se odluka odnosi na pomoć za izoliranu djecu - Assistance for Isolated Children, trebate popuniti jedan drugi obrazac. To je obrazac *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision (ABSTUDY i pomoć za izoliranu djecu - objašnjenje ili formalna revizija odluke)*. Možete nam ga predati na način koji je naveden u obrascu.

Posjetite **servicesaustralia.gov.au/sy054** gdje ćete naći obrazac *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision*.

Ako se ne slažete s dugom koji imate kod Centrelinka

U većini slučajeva možete zatražiti objašnjenje ili podnijeti zahtjev za formalnu reviziju vašeg duga bilo kad. Međutim, na neke dugove se odnose različiti rokovi u kojima možete tražiti formalnu reviziju. Više o tim rokovima možete pročitati u nastavku.

Vrsta isplate	Vremenski rokovi za podnošenje zahtjeva za formalnu reviziju
Assistance for Isolated Children	Zahtjev za formalnu reviziju morate podnijeti u roku od 3 mjeseca od datuma odluke.
Tertiary Access Payment	Zahtjev za formalnu reviziju morate podnijeti u roku od 13 tjedana od primanja obavijesti o odluci.

Ako imate dug, možete nas zamoliti da prekinemo vaše otplate duga dok ne dobijete objašnjenje ili dok se ne završi formalna revizija. To možete uraditi kada razgovarate s nama o odluci koju smo donijeli.

Vremenski rokovi za podnošenje zahtjeva za formalnu reviziju

Zahtjev za formalnu reviziju morate podnijeti u roku od 13 tjedana od primanja obavijesti o odluci.

Za različite isplate postoje različiti rokovi u kojima možete podnijeti zahtjev za formalnu reviziju. To se jednako odnosi i na odluke o odbijanju zahtjeva za isplatu i na odluke o pravu na isplatu.

Međutim, formalnu reviziju možete zatražiti i nakon isteka tog roka. Ali ako se odluka promijeni, isplatu ćete početi primati samo od datuma podnošenja zahtjeva za formalnu reviziju.

Više o tim rokovima možete pročitati u nastavku.

Vrsta isplate	Vremenski rokovi za podnošenje zahtjeva za formalnu reviziju
Family Tax Benefit	Formalnu reviziju morate zatražiti u roku od 52 tjedna od primanja obavijesti o odluci.
Family Tax Benefit and Child Support	Formalnu reviziju morate zatražiti u roku od 52 tjedna od primanja obavijesti o odluci. Ako primete i uzdržavanje za dijete - Child Support - i odluka utječe na iznos koji dobivate, zahtjev za formalnu reviziju morate podnijeti u roku od 28 dana od primanja obavijesti o odluci.
Child Care Subsidy	Zahtjev za formalnu reviziju morate podnijeti u roku od 13 tjedana od primanja obavijesti o odluci.
Parental Leave Pay	Zahtjev za formalnu reviziju morate podnijeti u roku od 28 dana od primanja obavijesti o odluci.

Dad and Partner Pay	Zahtjev za formalnu reviziju morate podnijeti u roku od 28 dana od primanja obavijesti o odluci.
Tertiary Access Payments	Zahtjev za formalnu reviziju morate podnijeti u roku od 13 tjedana od primanja obavijesti o odluci.
Assistance for Isolated Children Scheme	Formalnu reviziju možete bilo kada zatražiti. Ako se odluka odnosi na vraćanje duga, formalnu reviziju morate zatražiti u roku od 3 mjeseca od primanja obavijesti o odluci.

Ako se ne slažete s ishodom formalne revizije

Ako se ne slažete s ishodom formalne revizije odluke koju je donio Centrelink, možete se žaliti tribunalu za administrativne žalbe - Administrative Review Tribunal (ART). ART je neovisni tribunal.

ART preispituje predmete podnijete na reviziju na 2 razine. To znači da ako se ne slažete s ishodom prve revizije koju izvrši ART, možete tražiti drugu reviziju.

Ako se žalite ART-u, možete od nas tražiti da obustavimo otplatu duga dok ART ne završi prvu reviziju.

Moguće je da će proces revizije i žalbe biti drugačiji ako se odluka odnosi na sljedeće isplate:

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

Kada trebate podnijeti žalbu ART-u

Žalbu morate podnijeti u roku od 13 tjedana od primanja obavijesti o ishodu formalne revizije. I nakon isteka roka od 13 tjedana se možete žaliti ART-u. Ali ako ART promijeni odluku, isplatu ćete početi primati samo od datuma podnošenja zahtjeva za reviziju (žalbe).

Ako tražite reviziju odluke o isplati Paid Parental Leave Scheme, zahtjev (žalbu) morate podnijeti u roku od 28 dana od odluke naše formalne revizije.

Kako trebate podnijeti žalbu ART-u

Ako se želite žaliti ART-u na neku odluku, posjetite **art.gov.au** i slijedite upute.

Nakon podnošenja žalbe, mi ćemo ART-u poslati izjavu. U izjavi ćemo navesti razloge za odluku i priložiti relevantne agencijske dokumente. I vi ćete dobiti primjerak naše izjave i dokumenata.

Ako se ne slažete s ishodom prve revizije koju obavi ART, možda ćete moći podnijeti zahtjev za drugu reviziju od strane ART-a. Zahtjev za drugu ART reviziju morate podnijeti u roku od 28 dana od primanja obavijesti o ishodu prve revizije.

Koliko to košta?

Za neke vrste odluka ART može naplaćivati taksu.

Mi vam ne možemo pomoći da platite taksu za ART reviziju. ART također ne može naložiti da mi platimo troškove postupka ukoliko donese rješenje u vašu korist.

Ali, ako ART nakon revizije ne promijeni odluku, nećemo od vas tražiti da platite naše troškove postupka.

Što još trebate znati

Pravna pomoć

Imate pravo angažirati pravnog zastupnika kada tražite formalnu reviziju odluke.

Besplatne savjete i pomoć možete dobiti na:

- internetskim stranicama organizacije Economic Justice Australia – ejaustralia.org.au
- internetskim stranicama službe National Legal Aid – nationallegalaid.org

Zahtjevi za odštetu

U nekim slučajevima ćete moći podnijeti zahtjev za odštetu ako smatrate da smo pogriješili i da ste uslijed toga pretrpjeli financijski gubitak ili drugu štetu.

Prije nego što podnesete zahtjev za odštetu, morate proći kroz sve revizije. Odštetu vam ne možemo platiti ako se stvar može riješiti na drugi način.

Ako želite tražiti odštetu, trebate popuniti obrazac *Compensation Application*. Ako ga ne možete isprintati, zamolite djelatnike lokalnog centra za rad sa strankama da vam ga isprintaju. Također nas možete nazvati na broj telefona koji inače zovete za Centrelink isplate ili na **131 202** i poslat ćemo vam taj obrazac. Kada nas nazovete, recite nam trebate li tumača i mi ćemo vam ga pozvati, što će za vas biti besplatno.

Posjetite servicesaustralia.gov.au/ss509 i preuzmite obrazac *Compensation Application*.

Za više informacija

- Posjetite servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals za više informacija na engleskom
- Posjetite servicesaustralia.gov.au/yourlanguage gdje možete pročitati, poslušati ili pogledati informacije na vašem jeziku
- Nazovite **131 202** kako biste razgovarali s nama na vašem jeziku o Centrelink isplatama i uslugama
- Nazovite **132 011** za Medicare i **131 272** za Child Support. Recite nam trebate li tumača i mi ćemo ga pozvati. Besplatno je
- Posjetite centar za rad sa strankama.

Pažnja: pozivi sa kućnog telefona na brojeve koji počinju s '13' iz bilo kojeg mjesta u Australiji se naplaćuju po fiksnoj cijeni. Ta cijena se može razlikovati od cijene lokalnog poziva, a također može biti različita ovisno o operateru telefonskog servisa. Pozivi sa kućnog telefona na brojeve koji počinju s '1800' su besplatni. Pozivi sa javnih i mobilnih telefona se mogu mjeriti impulsima i naplatiti po višoj cijeni.

Odricanje od odgovornosti

Informacije u ovoj publikaciji predstavljaju samo vodič za isplate i usluge. Sami morate odlučiti želite li podnijeti zahtjev za neku isplatu i to učiniti imajući na umu vaše osobne 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 **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 **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 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.