



Кои се вашите опции ако не се согласувате со некоја одлука?

Ако не ја разбирате или не се согласувате со одлуката што сме ја донеле, може да побарате објаснение или да поднесете барање за формално преразгледување.

Објаснение на одлука

Може да побарате од нас да ја објасниме нашата одлука. Може да побарате објаснение ако не ја разбирате одлуката што сме ја донеле.

Тоа може да го направите во секое време.

Искусен член на персоналот ќе ви се јави за да ви ја објасни одлуката и да одговори на секое ваше прашање. Можеби ќе можеме да ги решиме работите што ве загрижуваат или да ја смениме одлуката, без потреба од формално преразгледување.

Кога барате објаснение, наша цел е да ви се јавиме во рок од 14 дена.

Вие не треба да платите за објаснението на одлуката.

Формално преразгледување

Вие може да поднесете барање за формално преразгледување на нашата одлука. Барање за формално преразгледување може да сакате да поднесете ако ја разбирате нашата одлука, но не се согласувате со неа.

Барање за формално преразгледување може да поднесете во секое време. Не морате најнапред да побарате објаснение.

Кога ќе поднесете барање за формално преразгледување, нашиот Authorised Review Officer:

- ќе се труди формалното преразгледување да биде завршено во рок од 49 дена
- ќе ги разгледа фактите, законите и политиката во врска со одлуката
- ќе ја промени одлуката ако е погрешна
- ќе ви пишува за да ве извести за резултатот на вашето барање за формално преразгледување.

Не треба да платите за формално преразгледување на одлука.

Како да побарате објаснение или формално преразгледување

Вие може да побарате објаснение или да поднесете барање за формално преразгледување користејќи било која од следните опции:

- со јавување на вашата редовна линија за исплати од Centrelink
- јавувајќи ни се на **131 202** за да разговарате со неког на вашиот јазик
- посетувајќи центар за услуги.

Исто така може да го пополните образецот *Explanation or formal review of a decision* (Објаснение или формално преразгледување на одлука) и да ни дадете придружни документи онлајн, користејќи ја:

- вашата Centrelink онлајн сметка преку myGov
- мобилната апликација Express Plus Centrelink.

Одете на **servicesaustralia.gov.au/ss351** за да го симнете (download) образецот *Explanation or formal review of a decision*.

Ако не можете документите да ни ги предадете онлајн, може да ни ги пратите по пошта на адреса:

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

За одлуки во врска со Assistance for Isolated Children треба да пополните различен образец. Ова е образец *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form*. Може да ни го пратите назад користејќи ги податоците на образецот.

Одете на **servicesaustralia.gov.au/sy054** за да го преземете образецот *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form*.

Ако не се согласувате со долг кон Centrelink

Општо земено, во секое време може да барате објаснение или да поднесете барање за формално преразгледување на вашиот долг. За некои долгови постојат различни временски лимити за поднесување на барање за формално преразгледување. За временските лимити може да прочитате во продолжение.

Тип на исплата	Временски лимити за формално преразгледување
Assistance for Isolated Children	Барање за формално преразгледување мора да поднесете во рок од 3 месеци од датумот на кој ја донесовме нашата одлука.
Tertiary Access Payment	Барање за формално преразгледување мора да поднесете во рок од 13 недели откако ви ја соопштивме одлуката.

Ако имате долг, може да побарате да паузирате со отплатувањето додека да добиете објаснение или да заврши формалното преразгледување. Ова може да го направите додека разговарате со нас за одлуката.

Временски лимити кога поднесувате барање за формално преразгледување

За формално преразгледување треба да поднесете барање во рок од 13 недели од датумот кога ви ја соопштивме одлуката.

За некои долгови постојат различни временски лимити за поднесување на барања за формално преразгледување. Ова се однесува на одлуките и за барања и за права.

Барање за формално преразгледување може да поднесете и откако истекол временскиот лимит за преразгледување на вашата исплата. Меѓутоа, ако одлуката се промени, може да се случи исплата да добивате само од датумот кога сте го поднеле барањето за формално преразгледување.

За временските лимити може да прочитате во продолжение.

Тип на исплата	Временски лимити за формално преразгледување
Family Tax Benefit	Барање за формално преразгледување треба да поднесете барање во рок од 52 недели од датумот кога ви ја соопштивме одлуката.
Family Tax Benefit and Child Support	Барање за формално преразгледување треба да поднесете во рок од 52 недели од датумот кога ви ја соопштивме одлуката. Ако сте исто така клиент за Child Support и одлуката влијае на вашата процена за детска поддршка (child support assessment), барање за формално преразгледување треба да поднесете во рок од 28 дена од датумот кога ви ја соопштивме одлуката.
Child Care Subsidy	Барање за формално преразгледување треба да поднесете во рок од 13 недели од датумот кога ви ја соопштивме одлуката.
Parental Leave Pay	Барање за формално преразгледување треба да поднесете во рок од 28 дена од датумот кога ја донесовме одлуката.
Dad and Partner Pay	Барање за формално преразгледување треба да поднесете во рок од 28 дена од датумот кога ја донесовме одлуката.
Tertiary Access Payments	Барање за формално преразгледување мора да поднесете во рок од 13 недели откако ви ја соопштивме одлуката.
Assistance for Isolated Children Scheme	Барање за формално преразгледување може да поднесете во секое време. Ако одлуката е во врска со враќање на долг, барање за формално преразгледување мора да поднесете во рок од 3 месеци од датумот на кој ја донесовме одлуката.

Ако не се согласувате со резултатот на формално преразгледување

Ако не се согласувате со резултатот на формалното преразгледување на одлука на Centrelink, може да побарате да ја преразгледа Administrative Review Tribunal (ART). ART е независен трибунал.

ART има 2 нивоа на преразгледување. Тоа значи дека ако не се согласувате со првото преразгледување од страна на ART, може да побарате второ преразгледување.

Ако поднесување барање до ART, може да побарате од нас да паузирате со отплатувањето на вашиот долг додека да заврши првото разгледување од страна на ART.

Може да постои различен процес на преразгледување и поднесување на жалба ако одлуката се однесува на следните исплати:

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

Кога да поднесете барање до ART

Треба да поднесете барање во рок од 13 недели од датумот на нашата одлука во процесот на формално проценување. Барање за преразгледување од страна на ART може да побарате и после 13 недели. Меѓутоа, ако ART ја смени одлуката, може да се случи вашата исплата да ја добивате само од датумот кога сте го поднеле барањето за формално преразгледување.

Ако барате преразгледување на одлука во врска со Paid Parental Leave Scheme, барањето треба да го поднесете во рок од 28 дена од датумот на нашата одлука во процесот на формално проценување.

Како да поднесете барање до ART

За да поднесете барање до ART за преразгледување на некоја одлука, одете на **art.gov.au** и следете ги упатствата.

Откако ќе поднесете апликација, ние ќе му пратиме изјава на ART. Таа ќе ги содржи причините за одлуката и релевантни документи на агенцијата. Вие исто така ќе добиете копии на нашата изјава и на документите.

Ако не се согласувате со резултатот од првото преразгледување од страна на ART, може да поднесете барање за второ преразгледување на ART. Апликација за второ преразгледување од страна на ART треба да поднесете во рок од 28 дена од приемот на одлуката од првото преразгледување.

Колкави се трошоците?

За некои типови на одлуки може да постои наплата (fee) за апликација на ART.

Не можеме да ви помогнеме околу трошоците за поднесување на ART барање за преразгледување. Исто така, ART не може да ви ги покрие трошоците ако вашето барање е успешно.

Ако вашето барање до ART е неуспешно, ние нема да ви бараме да ги платите нашите трошоци.

Што друго треба да знаете

Правна помош

Ако барате формално преразгледување на одлука, може да одберете да имате ваш правен претставник.

Бесплатни совети и помош се достапни од:

- Economic Justice Australia - веб-страница **ejaustralia.org.au**
- National Legal Aid - веб-страница **nationallegalaid.org**

Барања за оштета

Во некои случаи ви може да барате оштета (компензација) ако мислите дека сме направиле грешка која ви предизвикала финансиска загуба или друга штета.

Пред да побарате оштета треба да ги испитате сите ваши опции за преразгледување. Не можеме да ве обештетиме ако со други опции може да се реши проблемот.

Оштета може да барате пополнувајќи го образецот *Compensation Application*. Ако не можете да го отпечатите, може да побарате од вработените во вашиот локален центар за услуги да го отпечатат образецот. Исто така може да ни се јавите на вашата редовна линија на Centrelink за исплати на **131 202** и ние можеме да ви го пратиме образецот. Кога се јавувате на вашата линија за исплати, речете ни ако ви треба преведувач и ние ќе го организираме бесплатно.

Одете на **servicesaustralia.gov.au/ss509** за да го симнете (download) образецот *Compensation Application form*.

Повеќе информации

- За повеќе информации на англиски видете на **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals**
- Одете на **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** каде можете да читате, слушате или гледате информации на вашиот јазик
- Јавете се на **131 202** за да разговарате со нас на вашиот јазик за исплатите и услугите на Centrelink
- Јавете се на **132 011** за Medicare и на **131 272** за Child Support. Јавите ни ако ви треба преведувач и ние ќе ви го обезбедиме бесплатно
- Посетете центар за услуги.

Забелешка: повиците од вашиот домашен телефон на броеви што почнуваат со „13“ од било каде во Австралија се наплатуваат по фиксна тарифа. Таа тарифа може да е различна од цената на локален разговор и може да се разликува од една до друга телефонска компанија. Повиците на броеви што почнуваат со „1800“ од вашиот домашен телефон се бесплатни. Времетраењето на повиците од јавни и од мобилни телефони може да биде мерено и наплатено по повисока тарифа.

Оградување

Информациите во оваа публикација се само водич за исплати и услуги. Ваша одговорност е да одлучите дали сакате да побарате исплата и да поднесете апликација, земајќи ги предвид вашите конкретни околности.



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.