यदि तपाईं निर्णयमा सहमत हुनुहुन्न भने तपाईंका विकल्पहरू के छन्?

यदि तपाईंले हामीले गरेको निर्णय बुझ्नुभएन वा सहमत हुनुभएन भने, तपाईंले स्पष्टीकरण माग्न सक्नुहुन्छ वा औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिन सक्नुहुन्छ।

निर्णयको व्याख्या

तपाईंले हामीलाई हाम्रो निर्णयको स्पष्टीकरण माग्न सक्नुहुन्छ। तपाईंले हामीले गरेको निर्णय बुझ्नुभएको छैन भने तपाईंले स्पष्टीकरण माग्न सक्नुहुन्छ।

तपाईंले यो कुनै पनि समयमा गर्न सक्नुहुन्छ।

अनुभवी कर्मचारी सदस्यले निर्णयको स्पष्टीकरण दिन र तपाईँसँग भएका कुनै पनि प्रश्नहरूको जवाफ दिनको लागि तपाईँलाई सम्पर्क गर्नेछन। औपचारिक पुनरावलोकनको आवश्यकता बिनानै हामी तपाईंका चासोहरू समाधान गर्न वा निर्णय परिवर्तन गर्न सक्षम हुन सक्छौं।

जब तपाइँ स्पष्टीकरण माग्नुहुन्छ, हामी तपाईँलाई 14 दिन भित्र सम्पर्क गर्ने लक्ष्य राख्छौं।

तपाईंले निर्णयको स्पष्टीकरणको लागि भुक्तान गर्नु पर्दैन।

औपचारिक पुनरावलोकन

तपाईंले हाम्रो निर्णयको औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिन सक्नुहुन्छ। यदि तपाइँ हाम्रो निर्णय बुझ्नुहुन्छ तर त्यसमा असहमत हुनुहुन्छ भने तपाइँ औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिन सक्नुहुन्छ।

तपाईं कुनै पनि समयमा औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिन सक्नुहुन्छ। तपाईंले पहिले स्पष्टीकरण माग्न पर्दैन।

तपाइँले औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन गर्नुहुदा, हाम्रो Authorised Review Officer ले:

- 49 दिन भित्र औपचारिक पुनरावलोकन पूरा गर्ने लक्ष्य राख्छन
- निर्णयमा संलग्न तथ्य, कानून र नीतिहरु हेर्छन
- यदि निर्णय गलत छ भने परिवर्तन गर्छन
- तपाईको औपचारिक पुनरावलोकनको नतिजा थाहा दिन तपाईलाई पत्राचार गर्छन।

तपाईंले निर्णयको औपचारिक पुनरावलोकनको लागि भुक्तान गर्नु पर्दैन।

स्पष्टीकरण वा औपचारिक पुनरावलोकन कसरी गर्ने

तपाइँ निम्न विकल्पहरू मध्ये कुनै पनि विकल्प प्रयोग गरी स्पष्टीकरण माग्न वा औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिन सक्नुहुन्छ:

- तपाईंको नियमित Centrelink भुक्तानी लाइनमा फोन गरेर
- तपाईंको भाषामा कुरा गर्न हामीलाई **131 202** मा फोन गरेर
- सेवा केन्द्र भ्रमण गरेर।

तपाईंले *Explanation or formal review of a decision* (*निर्णयको स्पष्टीकरण वा औपचारिक पुनरावलोकन*)फारम पनि भर्न सक्नुहुन्छ र निम्न तरिका प्रयोग गरेर, हामीलाई कुनै पनि सहायक कागजातहरू अनलाइन दिन सक्नुहुन्छ:

- myGov मार्फत तपाईंको Centrelink अनलाइन खाता
- Express Plus Centrelink मोबाइल ऐप।

servicesaustralia.gov.au/ss351 मा *Explanation or formal review of a decision* (*निर्णयको स्पष्टीकरण वा औपचारिक पुनरावलोकन*) फारम डाउनलोड गर्न जानुहोस्

यदि तपाइँ हामीलाई कागजातहरू अनलाइन दिन सक्नुहुन्न भने, तपाइँ तिनीहरूलाई हुलाक मार्फत निम्न ठेगानामा पठाउन सक्नुहुन्छ:

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

Assistance for Isolated Children को बारेमा निर्णयहरूको लागि तपाईंले फरक फारम भर्नु आवश्यक छ। यो *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form* हो। तपाईंले फारममा भएका विवरणहरू प्रयोग गरेर हामीलाई फिर्ता गर्न सक्नुहुन्छ।

ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form पहुँच गर्न **servicesaustralia.gov.au/sy054** मा जानुहोस्।

यदि तपाईं Centrelink ऋणसँग असहमत हुनुहुन्छ भने

सामान्यतया, तपाइँ कुनै पनि समयमा स्पष्टीकरण माग्न वा तपाइँको ऋणको औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिन सक्नुहुन्छ। केही ऋणहरूमा तपाईंले औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिनको लागि फरक समय सीमाहरू छन्। तपाईं समय सीमा बारे थप तल पढ्न सक्नुहुन्छ।

भुक्तानीका प्रकार	**औपचारिक पुनरावलोकनको समय सीमा**
Assistance for Isolated Children	हामीले हाम्रो निर्णय गरेको मितिबाट 3 महिना भित्र तपाईंले औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन गर्नुपर्छ।
Tertiary Access Payment	हामीले तपाइँलाई निर्णयको बारेमा बताएको 13 हप्ता भित्र तपाइँले औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिनुपर्छ।

यदि तपाईंको ऋण छ भने, तपाईं हामीलाई तपाईंको स्पष्टीकरण वा औपचारिक पुनरावलोकन पूरा नभएसम्म तपाईंको भुक्तानी रोक्न आग्रह गर्न सक्नुहुन्छ। तपाईंले निर्णयको बारेमा हामीसँग कुरा गर्दा यस बारे भन्न सक्नुहुन्छ।

औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन गर्ने समय सीमा

हामीले तपाइँलाई निर्णयको बारेमा बताएको 13 हप्ता भित्र तपाइँले औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिनुपर्छ।

केही भुक्तानीहरूमा तपाईंले औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिनको लागि फरक समय सीमाहरू छन्। यो दावी र हकदार निर्णय दुवै मा लागू हुन्छ।

तपाइँ तपाइँको भुक्तानी पुनरावलोकनको समय सीमा पछि पनि औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन गर्न सक्नुहुन्छ। यद्यपि, यदि निर्णय परिवर्तन भयो भने, तपाईंले औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन गरेको मितिबाट मात्रै आफ्नो भुक्तानी प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ।

तपाईं समय सीमा बारे थप तल पढ्न सक्नुहुन्छ।

भुक्तानीका प्रकार	औपचारिक पुनरावलोकनको समय सीमा
Family Tax Benefit	हामीले तपाइँलाई निर्णयको बारेमा बताएको 52 हप्ता भित्र तपाइँले औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिनुपर्छ।
Family Tax Benefit and Child Support	हामीले तपाइँलाई निर्णयको बारेमा बताएको 52 हप्ता भित्र तपाइँले औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिनुपर्छ। यदि तपाईं Child Support ग्राहक पनि हुनुहुन्छ र निर्णयले तपाईंको बाल समर्थन मूल्याङ्कनलाई असर गर्छ भने, हामीले तपाईंलाई निर्णयको बारेमा बताएको मितिबाट 28 दिन भित्र तपाईंले औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिनुपर्छ।
Child Care Subsidy	हामीले तपाइँलाई निर्णयको बारेमा बताएको 13 हप्ता भित्र तपाइँले औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिनुपर्छ।
Parental Leave Pay	हामीले तपाइँलाई निर्णयको बारेमा बताएको 28 दिन भित्र तपाइँले औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिनुपर्छ।
Dad and Partner Pay	हामीले तपाइँलाई निर्णयको बारेमा बताएको 28 दिन भित्र तपाइँले औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिनुपर्छ।
Tertiary Access Payments	हामीले तपाइँलाई निर्णयको बारेमा बताएको 13 हप्ता भित्र तपाइँले औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिनुपर्छ।
Assistance for Isolated Children Scheme	तपाईं कुनै पनि समयमा औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिन सक्नुहुन्छ। यदि निर्णय ऋण असुलीको बारेमा हो भने, हामीले निर्णय गरेको मितिबाट 3 महिना भित्र तपाईंले औपचारिक पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिनुपर्छ।

यदि तपाईं औपचारिक पुनरावलोकनको परिणामसँग असहमत हुनुहुन्छ भने

यदि तपाइँ Centrelink निर्णयको औपचारिक पुनरावलोकनको परिणामसँग असहमत हुनुहुन्छ भने, तपाइँ यसको पुनरावलोकन गर्न Administrative Review Tribunal (ART) मा जान सक्नुहुन्छ। ART एक स्वतन्त्र न्यायाधिकरण हो।

ART मा 2 पुनरावलोकन तहहरु छन। यसको मतलब यदि तपाईं ART को पहिलो पुनरावलोकन सँग असहमत हुनुहुन्छ भने, तपाईं दोस्रो पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिन सक्नुहुन्छ।

यदि तपाईं ART मा आवेदन गर्दै हुनुहुन्छ भने, तपाईं हामीलाई ART को पहिलो पुनरावलोकन पूरा नभएसम्म तपाईंको ऋण भुक्तानी रोक्न अनुरोध गर्न सक्नुहुन्छ।

यदि निर्णय निम्न भुक्तानीहरूसँग सम्बन्धित छ भने फरक पुनरावलोकन र अपील प्रक्रिया हुन सक्छ:

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

ART मा कहिले आवेदन दिने

तपाईंले हाम्रो औपचारिक पुनरावलोकन निर्णयको मितिबाट 13 हप्ता भित्र आवेदन दिनुपर्छ। तपाईंले 13 हप्ता पछि पनि ART पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिन सक्नुहुन्छ। यद्यपि, यदि ART ले निर्णय परिवर्तन गर्दछ भने, तपाईंले पुनरावलोकनको लागि आवेदन गरेको मितिबाट मात्र तपाईंको भुक्तानी प्राप्त गर्न सक्नुहुनेछ।

यदि तपाइँ Paid Parental Leave Scheme को निर्णयको पुनरावलोकन गर्न चाहनुहुन्छ भने, तपाइँले हाम्रो औपचारिक पुनरावलोकन निर्णयको 28 दिन भित्र आवेदन दिनुपर्छ।

ART मा कसरी आवेदन दिने

कुनै निर्णयको ART पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिन, **art.gov.au** मा हेर्नुहोस र तिनीहरूका निर्देशनहरू पालना गर्नुहोस्।

तपाईंले आवेदन पेश गरेपछि, हामी ART लाई एक बयान पठाउनेछौं। यसमा निर्णयको कारण र सम्बन्धित निकायका कागजातहरू समावेश हुनेछन्। तपाईंले हाम्रो कथन र कागजातहरूको प्रतिलिपि पनि पाउनुहुनेछ।

यदि तपाईं ART को पहिलो पुनरावलोकनसँग असहमत हुनुहुन्छ भने, तपाईं दोस्रो ART पुनरावलोकनको लागि आवेदन गर्न सक्षम हुन सक्नुहुन्छ। तपाईंले पहिलो पुनरावलोकनको निर्णय प्राप्त गरेको 28 दिन भित्र दोस्रो ART पुनरावलोकनको लागि आवेदन दिनुपर्छ।

कति लागत लाग्छ?

केही प्रकारका निर्णयहरूको लागि, ART आवेदन शुल्क लाग्न सक्छ।

हामी तपाईंलाई ART पुनरावलोकनको लागि आवेदन गर्ने लागतहरूमा मद्दत गर्न सक्दैनौं। यदि तपाईं सफल भए पनि ART ले पनि तपाईंलाई लागतहरू प्रदान गर्न सक्दैन।

यदि ART सँग तपाईंको पुनरावलोकन असफल भयो भने, हामी तपाईंलाई हाम्रो लागत तिर्न आग्रह गर्दैनौं।

तपाईंले अन्य के थाहा पाउनुपर्छ

कानूनी सहायता

यदि तपाइँ कुनै निर्णयको औपचारिक पुनरावलोकन चाहनुहुन्छ भने तपाइँ तपाइँको आफ्नै कानूनी प्रतिनिधि छनोट गर्न सक्नुहुन्छ।

निःशुल्क सल्लाह र सहयोग यहाँबाट उपलब्ध छ:

- Economic Justice Australia को वेबसाइट - **ejaustralia.org.au**
- National Legal Aid को वेबसाइट - **nationallegalaid.org**

क्षतिपूर्ति दावी

यदि तपाईलाई हामीले गल्ती गरेका छौं र यसले तपाईलाई आर्थिक हानि वा अन्य हानि पुर्याएको छ भन्ने तपाईंलाई लाग्छ भने केहि अवस्थामा तपाईले क्षतिपूर्ति दावी गर्न सक्षम हुन सक्नुहुन्छ।

तपाईंले क्षतिपूर्ति दावी गर्नु अघि तपाईंले आफ्ना सबै पुनरावलोकन विकल्पहरू अन्वेषण गर्नुपर्छ। यदि अन्य विकल्पहरूले समस्या समाधान गर्न सक्छ भने हामी तपाईंलाई क्षतिपूर्ति दिन सक्दैनौं।

तपाईंले *Compensation Application (क्षतिपूर्ति आवेदन)* फारम भरेर क्षतिपूर्ति दाबी गर्न सक्नुहुन्छ। यदि तपाईं यसलाई मुद्रण गर्न सक्नुहुन्न भने, तपाईं आफ्नो स्थानीय सेवा केन्द्रमा कर्मचारीहरूलाई फारम मुद्रण गर्न अनुरोध गर्न सक्नुहुनेछ। तपाईंले हामीलाई आफ्नो नियमित Centrelink भुक्तानी लाइन वा **131 202** मा पनि फोन गर्न सक्नुहुन्छ र हामी तपाईंलाई फारम पठाउन सक्छौं। तपाईंको भुक्तानी लाइनमा फोन गर्दा, तपाईंलाई दोभाषे चाहिन्छ भने हामीलाई थाहा दिनुहोस्, र हामी निःशुल्क व्यवस्था गर्नेछौं।

Compensation Application form (क्षतिपूर्ति आवेदन फारम) डाउनलोड गर्न **servicesaustralia.gov.au/ss509** मा जानुहोस्।

थप जानकारीको लागि

- अंग्रेजीमा थप जानकारीको लागि **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals** हेर्नुहोस
- **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** मा जानुहोला जहाँ तपाईले आफ्नो भाषामा जानकारीहरु पढ्न, सुन्न तथा हेर्न सक्नुहुनेछ
- हामीसँग तपाईंको भाषामा Centrelink भुक्तान र सेवाहरूको बारेमा कुरा गर्न **131 202** मा फोन गर्नुहोस्
- Medicareको लागि **132 011** र Child Support को लागि **131 272** मा फोन गर्नुहोस्। यदि तपाईलाई दोभाषे चाहिन्छ भने हामीलाई थाहा दिनुहोस्, र हामी नि:शुल्क व्यवस्था गर्नेछौं
- सेवा केन्द्रमा जानुहोस्।

टिप्पणी अष्ट्रेलियाको जुनसुकै ठाउँबाट तपाईंको घरको फोनबाट '13' नम्बरहरूमा फोन गर्दा निश्चित दरमा शुःल्क लाग्नेछ। त्यो दर एक स्थानीय फोनको मूल्य भन्दा फरक हुन सक्छ र टेलिफोन सेवा प्रदायकहरू बीच पनि भिन्न हुन सक्दछ। तपाईंको घरको फोनबाट '1800' नम्बरहरूमा फोनहरू निःशुल्क छन्। सार्वजनिक र मोबाइल फोनबाट फोन गर्दा लागेको समयको लागि उच्च दरमा शुल्क लाग्न सक्दछ।

अस्वीकरण

यस प्रकाशनमा समावेश जानकारी भुक्तान र सेवाहरूको लागि गाईडको रूपमा मात्र हो। यदि तपाईं भुक्तानीको लागि आवेदन दिन चाहानुहुन्छ र तपाईंको विशेष परिस्थितिहरूको सन्दर्भमा आवेदन दिन चाहनुहुन्छ भने यो निर्णय गर्ने तपाईंको जिम्मेवारी हो।

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.