



Jaki masz wybór, jeśli nie zgadzasz się z decyzją?

Jeśli nie rozumiesz lub nie zgadzasz się z podjętą przez nas decyzją, możesz poprosić o jej wyjaśnienie lub złożyć wniosek o formalne rozpatrzenie.

Wyjaśnienie decyzji

Możesz poprosić nas o wyjaśnienie naszej decyzji. Możesz poprosić o wyjaśnienie jeśli nie rozumiesz podjętej przez nas decyzji.

Można to zrobić w dowolnym czasie.

Nasz doświadczony pracownik skontaktuje się z tobą, aby wyjaśnić ci decyzję i odpowiedzieć na wszelkie pytania. Być może uda nam się wyjaśnić twoje wątpliwości lub zmienić decyzję bez konieczności przeprowadzania formalnego rozpatrzenia.

Jeśli poprosisz o wyjaśnienie, skontaktujemy się z tobą w ciągu 14 dni.

Nie musisz płacić za wyjaśnienie decyzji.

Formalne rozpatrzenie

Możesz złożyć wniosek o formalne rozpatrzenie naszej decyzji. Możesz złożyć wniosek o formalne rozpatrzenie, jeśli rozumiesz naszą decyzję, ale się z nią nie zgadzasz.

Wniosek o wszczęcie formalnego rozpatrzenia można złożyć w dowolnym momencie. Nie trzeba najpierw wnioskować o wyjaśnienie.

W przypadku złożenia wniosku o wszczęcie formalnego rozpatrzenia, nasz Authorised Review Officer:

- będzie dążył do zakończenia formalnego rozpatrzenia w ciągu 49 dni
- przeanalizuje fakty, prawo i politykę związane z decyzją
- zmieni decyzję, jeśli jest ona błędna
- napisze do ciebie, aby poinformować cię o wyniku formalnego rozpatrzenia.

Nie trzeba płacić za formalne rozpatrzenie decyzji.

Jak poprosić o wyjaśnienie lub formalne rozpatrzenie

Możesz poprosić o wyjaśnienie lub złożyć wniosek o formalne rozpatrzenie korzystając z jednej z poniższych opcji:

- dzwoniąc na swoją zwykłą linię płatności Centrelink
- dzwoniąc do nas pod numer **131 202**, aby porozmawiać z kimś w twoim języku
- odwiedzenie centrum obsługi klienta.

Możesz również wypełnić formularz *Explanation or formal review of a decision (Wyjaśnienie lub formalne rozpatrzenie decyzji)* i przekazać nam wszelkie dokumenty potwierdzające online, korzystając z:

- swojego konta internetowego Centrelink poprzez myGov
- aplikacji mobilnej Express Plus Centrelink.

Wejdź na stronę servicesaustralia.gov.au/ss351, aby pobrać formularz *Explanation or formal review of a decision*.

Jeśli nie możesz przekazać nam dokumentów online, możesz je wysłać pocztą na adres:

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

W przypadku decyzji w sprawie Assistance for Isolated Children musisz wypełnić inny formularz. Jest to formularz *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision (ABSTUDY i pomoc dla odosobnionych dzieci (AIC) Wyjaśnienie lub formalne rozpatrzenie decyzji)*. Możesz go zwrócić do nas, korzystając z informacji na formularzu.

Wejdź na stronę servicesaustralia.gov.au/sy054, aby uzyskać dostęp do formularza *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children Explanation or formal review of a decision (ABSTUDY i pomoc dla odosobnionych dzieci (AIC) Wyjaśnienie lub formalne rozpatrzenie decyzji)*.

Jeśli nie zgadzasz się z sumą zadłużenia Centrelink

Generalnie, w każdej chwili możesz poprosić o wyjaśnienie lub złożyć wniosek o formalny przegląd długu. W przypadku niektórych długów obowiązują inne terminy na złożenie wniosku o formalne rozpatrzenie. Więcej o terminach można przeczytać poniżej.

Rodzaj płatności	Terminy na formalne rozpatrzenie
Assistance for Isolated Children	Musisz złożyć wniosek o formalne rozpatrzenie w ciągu 3 miesięcy od daty podjęcia przez nas decyzji.
Tertiary Access Payment	Musisz złożyć wniosek o formalne rozpatrzenie w ciągu 13 tygodni od momentu poinformowania cię o decyzji.

Jeśli masz dług, możesz poprosić nas o wstrzymanie spłat do czasu wyjaśnienia lub formalnego rozpatrzenia. Można to zrobić podczas rozmowy z nami na temat takiej decyzji.

Terminy składania wniosków o formalne rozpatrzenie

Powinieneś złożyć wniosek o formalne rozpatrzenie w ciągu 13 tygodni od daty poinformowania cię o decyzji.

W przypadku niektórych płatności obowiązują inne terminy na złożenie wniosku o formalne rozpatrzenie. Dotyczy to zarówno decyzji w sprawie wniosku, jak i uprawnień.

Możesz nadal składać wniosek o formalne rozpatrzenie po upływie terminu na złożenie wniosku. Jeśli jednak decyzja zostanie zmieniona, możesz otrzymać wypłatę dopiero od dnia złożenia wniosku o formalne rozpatrzenie.

Więcej o terminach można przeczytać poniżej.

Rodzaj płatności	Terminy na formalne rozpatrzenie
Family Tax Benefit	Powinieneś złożyć wniosek o formalne rozpatrzenie w ciągu 52 tygodni od daty poinformowania cię o decyzji.
Family Tax Benefit and Child Support	Powinieneś złożyć wniosek o formalne rozpatrzenie w ciągu 52 tygodni od daty poinformowania cię o decyzji. Jeśli jesteś również klientem Child Support i decyzja ma wpływ na wysokość twojego zasiłku dla dzieci, powinieneś złożyć wniosek o formalne rozpatrzenie w ciągu 28 dni od daty poinformowania cię o decyzji.

Child Care Subsidy	Powinieneś złożyć wniosek o formalne rozpatrzenie w ciągu 13 tygodni od daty poinformowania cię o decyzji.
Parental Leave Pay	Powinieneś złożyć wniosek o formalne rozpatrzenie w ciągu 28 dni od daty podjęcia decyzji.
Dad and Partner Pay	Powinieneś złożyć wniosek o formalne rozpatrzenie w ciągu 28 dni od daty podjęcia decyzji.
Tertiary Access Payments	Powinieneś złożyć wniosek o formalne rozpatrzenie w ciągu 13 tygodni od momentu poinformowania cię o decyzji.
Assistance for Isolated Children Scheme	Wniosek o wszczęcie formalnego rozpatrzenia można złożyć w dowolnym momencie. Jeśli decyzja dotyczy odzyskania długu, należy złożyć taki wniosek w ciągu 3 miesięcy od daty podjęcia przez nas decyzji.

Jeśli nie zgadzasz się z wynikiem formalnego rozpatrzenia

Jeśli nie zgadzasz się z wynikiem formalnego rozpatrzenia przez Centrelink możesz odwołać się do Administrative Review Tribunal (ART) o ponowne rozpatrzenie sprawy. ART jest niezależnym trybunałem.

ART ma 2 poziomy rewizji. Oznacza to, że możesz wnioskować o drugą decyzję jeśli nie zgadzasz się z pierwszą decyzją ART.

Jeśli składasz wniosek do ART, możesz poprosić nas o wstrzymanie spłat zadłużenia do czasu zakończenia pierwszej rewizji przez ART.

Proces rewizji i odwołania może być inny w odniesieniu do decyzji dotyczących następujących płatności:

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

Kiedy składać wniosek do ART

Należy złożyć wniosek w ciągu 13 tygodni od daty naszej decyzji w wyniku formalnego rozpatrzenia sprawy. Po upływie 13 tygodni nadal można złożyć wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy przez ART. Jednakże, jeśli ART zmieni decyzję, możesz otrzymać płatność dopiero od dnia, w którym złożyłeś wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy.

Jeśli chcesz dokonać rewizji decyzji w sprawie Paid Parental Leave Scheme, powinieneś złożyć wniosek w ciągu 28 dni od naszej decyzji podjętej w wyniku formalnego rozpatrzenia.

Jak złożyć wniosek do ART

Aby złożyć wniosek o ponowne rozpatrzenie decyzji przez ART, należy wejść na stronę **art.gov.au** i postępować zgodnie z instrukcjami.

Po złożeniu wniosku wyślemy ci oświadczenie ART. Będzie ono zawierało powody decyzji oraz odpowiednie dokumenty agencji. Otrzymasz również kopię naszego oświadczenia i dokumenty.

Jeśli nie zgadzasz się z pierwszą decyzją ART, możesz złożyć wniosek o wydanie drugiej decyzji przez ART. Musisz złożyć wniosek o drugą decyzję ART w ciągu 28 dni od otrzymania pierwszej decyzji.

Jaki jest koszt?

Z niektórymi rodzajami decyzji jest związana opłata za złożenie wniosku do ART.

Nie możemy ci pomóc w pokryciu kosztów ubiegania się o decyzję ART. ART nie może również przyznać ci kosztów, jeśli wygrasz sprawę.

Jeśli twoje odwołanie do ART jest nieudane, nie będziemy cię prosić o pokrycie naszych kosztów.

Co jeszcze powinieneś wiedzieć

Pomoc prawna

Możesz skorzystać z pomocy własnego przedstawiciela prawnego w przypadku ubiegania się o formalne rozpatrzenie decyzji.

Bezpłatne porady i pomoc można uzyskać od:

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

Roszczenia o odszkodowanie

W niektórych przypadkach możesz mieć możliwość ubiegania się o odszkodowanie, jeśli uważasz, że popełniliśmy błąd, który spowodował ci straty finansowe lub inne szkody.

Przed wniesieniem roszczenia o odszkodowanie powinieneś rozważyć swoje opcje rozpatrzenia sprawy. Możemy nie wypłacić ci odszkodowania, jeśli inne opcje mogą rozwiązać twój problem.

Możesz ubiegać się o odszkodowanie wypełniając formularz *Compensation Application*. Jeśli nie możesz go wydrukować, możesz poprosić pracowników lokalnego centrum obsługi o wydrukowanie tego formularza. Możesz również zadzwonić do nas na swoją zwykłą linię płatności Centrelink lub pod numer **131 202** i możemy go do ciebie wysłać. Dzwoniąc na linię wypłaty, poinformuj nas, czy potrzebujesz tłumacza, a my zorganizujemy go za darmo.

Wejdź na stronę servicesaustralia.gov.au/ss509 aby pobrać *Compensation Application form*.

Po więcej informacji

- Wejdź na stronę servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals po więcej informacji w języku angielskim
- Wejdź na stronę servicesaustralia.gov.au/yourlanguage aby przeczytać, wysłuchać lub obejrzeć informacje w twoim języku
- Zadzwon pod numer **131 202** aby porozmawiać z kimś w twoim języku na temat płatności i usług Centrelink
- Zadzwon pod numer **132 011** w sprawie Medicare oraz numer **131 272** sprawie Child Support. Daj nam znać, jeśli potrzebujesz tłumacza, a my zorganizujemy go za darmo
- Odwiedź centrum obsługi klienta.

Uwaga: koszty połączeń z telefonu domowego na numery "13" z dowolnego miejsca w Australii są naliczane według stałej stawki. Stawka ta może różnić się od ceny połączenia lokalnego, a także może być różna u różnych dostawców usług telefonicznych. Połączenia z numerami "1800" z telefonu domowego są bezpłatne. Połączenia z telefonów publicznych i komórkowych mogą podlegać opłacie według wyższej stawki.

Zrzeczenie się odpowiedzialności

Informacje zawarte w niniejszej publikacji są przeznaczone wyłącznie jako przewodnik po płatnościach i usługach. Do ciebie należy podjęcie decyzji, czy chcesz ubiegać się o płatność oraz złożyć wniosek biorąc pod uwagę swoją specyficzną sytuację.



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.