



اگر شما با یک تصمیمی موافق نیستید، انتخاب های شما چه می باشد؟

اگر شما با یک تصمیمی که ما گرفته باشیم انرا نمیفهمید یا با آن موافق نیستید، شما میتوانید توضیحات بخواهید یا برای یک بازنگری رسمی درخواست بدهید.

توضیحات یک تصمیم

شما میتوانید از ما بخواهید که تصمیم خود را توضیح دهیم. اگر یک تصمیمی را که ما گرفته باشیم، شما انرا نمیفهمید، شما ممکن است از ما بخواهید که انرا توضیح دهیم.

شما میتوانید این کار را در هر زمان انجام دهید.

یک کارمند با تجربه با شما تماس خواهد گرفت تا تصمیم خود را توضیح دهد و به هر سوالی که دارید پاسخ دهد. ما ممکن است بتوانیم نگرانی های شما را برطرف کنیم یا تصمیم را بدون ضرورت به بازنگری رسمی تغییر دهیم.

هنگامیکه شما توضیح انرا میخواهید، ما کوشش میکنیم در ظرف 14 روز با شما تماس بگیریم.

شما مجبور نیستید برای توضیح یک تصمیم پول پرداخت کنید.

بازنگری رسمی

شما میتوانید برای یک بازنگری رسمی تصمیم ما درخواست کنید. اگر شما تصمیم ما را فهمیده باشید اما با آن موافق نیستید، شما ممکن است بخواهید برای یک بازنگری رسمی درخواست دهید.

شما میتوانید در هر زمان برای یک بازنگری رسمی درخواست بدهید. شما مجبور نیستید که نخست توضیح کردن را بخواهید.

هنگامیکه شما برای بازنگری رسمی درخواست میدهید، **Authorised Review Officer** انجام میدهد:

- کوشش میکند که بازنگری رسمی را در ظرف 49 روز تکمیل کند
 - شواهد، قانون و پالیسی که در تصمیم گیری دخیل است انرا مرور میکند
 - اگر تصمیم اشتباه است انرا تغییر میدهد
 - برای شما مینویسد تا نتیجه بازنگری رسمی خود را به اطلاع شما برساند.
- شما مجبور نیستید برای بازنگری رسمی یک تصمیم پول پرداخت کنید.

طریقه درخواست برای توضیح یا بازنگری رسمی

شما میتوانید با استفاده از یکی از انتخاب های زیر توضیح بخواهید یا برای بازنگری رسمی درخواست دهید:

- با لین پرداخت معمولی Centrelink خود زنگ بزنید
- با ما به شماره **131 202** زنگ بزنید تا با شخصی به لسان خود صحبت کنید
- دیدن از یک مرکز خدمات.

شما همچنان میتوانید فورم *Explanation or formal review of a decision* را خانه پری کنید و هر گونه اسناد حمایتی را به صورت آنلاین در اختیار ما قرار دهید، با استفاده از یکی از موارد زیر:

- حساب آنلاین Centrelink شما از طریق اکاونت myGov

- اپ موبایل Express Plus Centrelink.

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

اگر شما نمیتوانید اسناد را به صورت آنلاین در اختیار ما قرار دهید، شما میتوانید آنها را پست کنید به:

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

برای تصمیم گیری‌های در باره Assistance for Isolated Children، باید فورم دیگری را خانه پری کنید. این فورم *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form* است. شما می‌توانید با استفاده از جزئیات فورم آنرا به ما برگردانید.

برای دسترسی به فورم *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 قرضه Centrelink موافق نیستید

بطور عموم، شما می‌توانید در هر زمان توضیح بخواهید یا برای بازنگری رسمی قرضه خود درخواست بدهید. بعضی از قرضه‌ها محدودیت‌های زمانی متفاوتی برای درخواست شما برای یک بازنگری رسمی دارند. شما می‌توانید در زیر درباره محدودیت‌های زمانی بیشتر بخوانید.

نوع پرداخت	محدودیت‌های زمانی بازنگری رسمی
Assistance for Isolated Children	شما باید در ظرف 3 ماه از تاریخی که تصمیم خود را گرفته ایم برای بازنگری رسمی درخواست بدهید.
Tertiary Access Payment	شما باید ظرف 13 هفته از زمانی که تصمیم را به شما می‌گوییم برای بازنگری رسمی درخواست بدهید.

اگر شما یک قرضه دارید، شما می‌توانید از ما بخواهید که بازپرداخت‌های شما را تا تکمیل توضیحات یا بازنگری رسمی تان متوقف کنیم. شما می‌توانید این کار را انجام دهید، و قتی‌که درباره تصمیمی با ما صحبت می‌کنید.

محدودیت‌های زمانی هنگام درخواست برای بازنگری رسمی

شما باید ظرف 13 هفته از تاریخی که تصمیم را به شما می‌گوییم برای بازنگری رسمی درخواست بدهید.

برخی از پرداخت‌ها محدودیت‌های زمانی متفاوتی برای درخواست شما برای بازنگری رسمی دارند. این امر هم در باره تصمیمات تقاضا و هم در باره مستحق بودن صدق می‌کند.

شما همچنان پس از محدودیت زمانی بازنگری پرداخت، می‌توانید برای بازنگری رسمی درخواست بدهید. اما، اگر تصمیم تغییر کند، شما تنها از تاریخی که برای بازنگری رسمی درخواست می‌دهید، پرداخت خود را دریافت کرده می‌توانید.

شما می‌توانید در زیر درباره محدودیت‌های زمانی بیشتر بخوانید.

نوع پرداخت	محدودیت‌های زمانی بازنگری رسمی
Family Tax Benefit	شما باید در بین 52 هفته از تاریخی که تصمیم را به شما می‌گوییم برای بازنگری رسمی درخواست دهید.
Family Tax Benefit and Child Support	شما باید ظرف 52 هفته از تاریخی که تصمیم را به شما می‌گوییم برای بررسی رسمی درخواست دهید. اگر شما یکی از مشتریان Child Support هستید و این تصمیم بر ارزیابی Child Support شما تأثیر می‌گذارد، شما باید در بین 28 روز از تاریخی که تصمیم را به شما می‌گوییم، برای بازنگری رسمی درخواست دهید.
Child Care Subsidy	شما باید در بین 13 هفته از تاریخی که تصمیم را به شما می‌گوییم برای بازنگری رسمی درخواست دهید.
Parental Leave Pay	شما باید در بین 28 روز از روزی که ما تصمیم می‌گیریم برای بازنگری رسمی درخواست دهید.
Dad and Partner Pay	شما باید در بین 28 روز از روزی که ما تصمیم می‌گیریم برای بازنگری رسمی درخواست دهید.
Tertiary Access Payments	شما باید در بین 13 هفته از زمانی که تصمیم را به شما می‌گوییم برای بازنگری رسمی درخواست دهید.
Assistance for Isolated Children Scheme	شما می‌توانید در هر زمان برای بازنگری رسمی درخواست دهید. اگر تصمیم در باره بازپرداخت قرضه شما است، باید در بین 3 ماه از تاریخی که ما تصمیم گرفتیم برای بازنگری رسمی درخواست دهید.

اگر با نتیجه بازنگری رسمی موافق هستید

اگر با نتیجه بازنگری رسمی یک تصمیم Centrelink موافق نیستید، شما میتوانید از Administrative Review Tribunal (ART) بخواهید که آن را بازنگری کند. ART یک محکمه مستقل است.

ART، 2 مرتبه بازنگری دارد. این بدان معناست که اگر شما با بازنگری مرتبه اول ART موافق نیستید، شما میتوانید برای بازنگری مرتبه دوم درخواست دهید.

اگر برای ART درخواست میدهید، شما میتوانید از ما بخواهید که بازپرداخت قرضه خود را تا زمانی که اولین بررسی ART تکمیل شود، متوقف کنیم.

اگر تصمیم مربوط به پرداخت‌های زیر باشد، ممکن است پروسه تجدید نظر و بازنگری متفاوتی وجود داشته باشد:

- Assistance for Isolated Children

- Rural ex-gratia payment

چه زمانی باید برای ART درخواست داد

شما باید در بین 13 هفته از تاریخ تصمیم بازنگری رسمی ما درخواست دهید. شما پس از 13 هفته همچنان میتوانید برای بازنگری ART درخواست دهید. اما، اگر ART تصمیم را تغییر دهد، شما تنها از تاریخی که برای بررسی خود درخواست داده باشید، پرداخت خود را دریافت کرده میتوانید.

اگر شما میخواهید تصمیم Paid Parental Leave Scheme را بازنگری کنید، باید در بین 28 روز از تصمیم بازنگری رسمی ما درخواست دهید.

طریقه درخواست برای ART

برای درخواست بازنگری یک تصمیم از ART، به art.gov.au مراجعه کنید و دستورالعمل‌های آنها را دنبال کنید.

بعد از تسلیم کردن یک درخواست، ما یک بیان را برای ART میفرستیم. این شامل دلایل تصمیم و اسناد مربوطه دفتر خواهد بود. شما همچنان یک کپی از بیان و اسناد ما را دریافت خواهید کرد.

اگر شما با بازنگری مرتبه اول ART موافق نیستید، شما ممکن است بتوانید برای بازنگری مرتبه دوم ART درخواست دهید. شما باید در بین 28 روز پس از دریافت اولین تصمیم بازنگری، برای بازنگری مرتبه دوم ART درخواست دهید.

مصارف ان چقدر است؟

برای بعضی از تصمیمات، ممکن است فیس درخواست ART وجود داشته باشد.

ما نمیتوانیم در باره مصارف درخواست برای بازنگری ART به شما کمک کنیم. ART همچنان در صورت موفقیت شما نمیتواند مبلغ را به شما اختصاص دهد.

اگر بازنگری شما با ART موفق نبود، ما از شما نمیخواهیم مصارف ما را بپردازید.

چه چیز دیگر را باید بدانید

کمک حقوقی

اگر به دنبال بازنگری رسمی یک تصمیم هستید، شما میتوانید انتخاب کنید که وکیل حقوقی خود را داشته باشید.

مشوره و کمک مجانی موجود است از طریق:

- وبسایت ejaustralia.org.au - Economic Justice Australia

- وبسایت nationallegalaid.org - National Legal Aid

مطالبات جبران خسارت

در بعضی موارد، اگر شما فکر میکنید اشتباهی مرتکب شده ایم که به شما ضرر مالی یا آسیب دیگری وارد کرده است، ممکن است شما بتوانید مطالبه غرامت کنید.

شما باید قبل از درخواست غرامت، همه انتخاب های بازنگری خود را بررسی کنید. اگر انتخابهای دیگری بتوانند مشکل را حل کنند، ممکن است به شما غرامت نپردازیم.

شما میتوانید با تکمیل فرم *Compensation Application* مطالبه غرامت کنید. اگر شما نمیتوانید آن را چاپ کنید، شما میتوانید از کارکنان مرکز خدمات محلی خود بخواهید که فرم را چاپ کنند. شما همچنان میتوانید از طریق لین پرداخت عمومی Centrelink یا **131 202** به ما زنگ بزنید و ما میتوانیم آن را برای شما ارسال کنیم. وقتی که به لین پرداخت خود زنگ میزنید، در صورت ضرورت به یک ترجمان به ما بگویید و ما به صورت مجانی یک ترجمان را برایتان ترتیب خواهیم داد.

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

برای معلومات بیشتر

- برای معلومات بیشتر به لسان انگلیسی به **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals** مراجعه کنید
- برای معلومات بیشتر به لسان خود، جاییکه شما میتوانید به لسان خود بخوانید، گوش دهید یا تماشا کنید به **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** مراجعه کنید
- به شماره **131 202** زنگ بزنید تا درباره پرداختها و خدمات Centrelink به لسان خود با ما صحبت کنید
- به Medicare به **132 011** زنگ بزنید و برای Child Support به **131 272** زنگ بزنید. اگر به ترجمان ضرورت دارید به ما اطلاع دهید و ما به صورت مجانی آن را برایتان ترتیب خواهیم داد
- به یک مرکز خدمات مراجعه کنید.

توجه: زنگ زدن از تلفون خانه تان به شماره های '13' از هر نقطه در استرالیا با نرخ ثابتی چارج میشوند. این نرخ ممکن است با قیمت تماس محلی متفاوت باشد و همچنین ممکن است بین فراهم دهندگان خدمات تلفونی متفاوت باشد. زنگ زدن به شماره های '1800' از تلفون منزل شما مجانی است. تماس های تلفون های موبایل و عمومی ممکن است زمان بندی شده و با نرخ بالاتری چارج شوند.

سلب مسئولیت

معلومات موجود در این نشریه فقط منحصراً رهنمای پرداختی ها و خدمات در نظر گرفته شده است. این مسئولیت شماس است که تصمیم بگیرید که آیا میخواهید برای پرداخت درخواست دهید یا خیر و با توجه به شرایط خاص خود درخواست کنید.



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.