



Какве могућности су вам на располагању ако се не слажете са неком одлуком?

Ако не разумете или се не слажете са одлуком коју смо донели, можете да тражите објашњење или да поднесете захтев за формалну ревизију.

Објашњење одлуке

Можете да нас замолите да вам објаснимо нашу одлуку. Можете да тражите објашњење ако не разумете одлуку коју смо донели.

То можете било када да учините.

Један од наших искусних радника ће вас контактирати и објаснити вам одлуку и одговорити на сва ваша питања. Можда ћемо моћи да решимо проблем или променимо одлуку без потребе за формалном ревизијом.

Када тражите објашњење, трудимо се да вас контактирамо у року од 14 дана.

За објашњење одлуке ништа не треба да платите.

Формална ревизија

Можете да тражите и формалну ревизију наше одлуке. Формалну ревизију можете да тражите ако разумете нашу одлуку, али се не слажете са њом.

Формалну ревизију можете било када да затражите. Не морате прво да тражите објашњење.

Када поднесете захтев за формалну ревизију, овлашћени радник за жалбе - Authorised Review Officer - ће:

- покушати да обави формалну ревизију у року од 49 дана
- узети у обзир чињенице, закон, прописе на основу којих је донета одлука
- променити одлуку ако је погрешна
- послати вам писмо и обавестити вас о исходу формалне ревизије.

Формална ревизија одлуке се не плаћа.

Како можете да тражите објашњење или формалну ревизију

Објашњење или формалну ревизију можете да тражите на један од следећих начина:

- назовите број телефона који и обично зовете када се распитујете о исплатама Centrelink-а
- назовите нас на **131 202** да разговарате са неким на вашем језику
- дођите у наш центар за рад са странкама.

Такође можете да попуните образац *Explanation or formal review of a decision* (Објашњење или формална ревизија одлуке) и онлајн нам доставите документе који подупиру ваш случај, и то на један од следећих начина:

- преко вашег Centrelink онлајн рачуна коме приступате преко myGov
- преко мобилне апликације Express Plus Centrelink.

Посетите servicesaustralia.gov.au/ss351 и преузмите образац *Explanation or formal review of a decision*.

Ако нисте у могућности да нам доставите документе онлајн, можете да их пошаљете поштом на:

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

Ако се одлука односи на помоћ за изоловану децу - Assistance for Isolated Children, треба да попуните један други образац. То је образац *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision (ABSTUDY и помоћ за изоловану децу - објашњење или формална ревизија одлуке)*. Можете да нам га предате на начин који је наведен у обрасцу.

Посетите servicesaustralia.gov.au/sy054 где ћете наћи образац *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision*.

Ако се не слажете са дугом који имате код Centrelink-а

У већини случајева можете да затражите објашњење или да поднесете захтев за формалну ревизију вашег дуга било кад. Међутим, на неке дугове се односе различити рокови у којима можете да тражите формалну ревизију. Више о тим роковима можете да прочитате у наставку.

Врста исплате	Временски рокови за подношење захтева за формалну ревизију
Assistance for Isolated Children	Захтев за формалну ревизију морате да поднесете у року од 3 месеца од датума одлуке.
Tertiary Access Payment	Захтев за формалну ревизију морате да поднесете у року од 13 недеља од примања обавештења о одлуци.

Ако имате дуг, можете да нас замолите да прекинемо ваше отплате дуга док не добијете објашњење или док се не заврши формална ревизија. То можете да урадите када разговарате са нама о одлуци коју смо донели.

Временски рокови за подношење захтева за формалну ревизију

Захтев за формалну ревизију морате да поднесете у року од 13 недеља од примања обавештења о одлуци.

За различите исплате постоје различити рокови у којима можете да поднесете захтев за формалну ревизију. То се једнако односи и на одлуке о одбијању захтева за исплату и на одлуке о праву на исплату.

Међутим, формалну ревизију можете да затражите и након истека тог рока. Али ако се одлука промени, исплату ћете почети да примате само од датума подношења захтева за формалну ревизију.

Више о тим роковима можете да прочитате у наставку.

Врста исплате	Временски рокови за подношење захтева за формалну ревизију
Family Tax Benefit	Формалну ревизију морате да затражите у року од 52 недеље од примања обавештења о одлуци.

Family Tax Benefit и Child Support	Формалну ревизију морате да затражите у року од 52 недеље од примања обавештења о одлуци. Ако примате и издржавање за дете - Child Support - и одлука утиче на износ који добијате, захтев за формалну ревизију морате да поднесете у року од 28 дана од примања обавештења о одлуци.
Child Care Subsidy	Захтев за формалну ревизију морате да поднесете у року од 13 недеља од примања обавештења о одлуци.
Parental Leave Pay	Захтев за формалну ревизију морате да поднесете у року од 28 дана од примања обавештења о одлуци.
Dad и Partner Pay	Захтев за формалну ревизију морате да поднесете у року од 28 дана од примања обавештења о одлуци.
Tertiary Access Payments	Захтев за формалну ревизију морате да поднесете у року од 13 недеља од примања обавештења о одлуци.
Assistance for Isolated Children Scheme	Формалну ревизију можете било када да затражите. Ако се одлука односи на враћање дуга, формалну ревизију морате да затражите у року од 3 месеца од примања обавештења о одлуци.

Ако се не слажете са исходом формалне ревизије

Ако се не слажете са исходом формалне ревизије одлуке коју је донео Centrelink, можете да се жалите трибуналу за административне жалбе - Administrative Review Tribunal (ART). ART је независни трибунал.

ART преиспитује предмете поднете на ревизију на 2 нивоа. То значи да ако се не слажете са исходом прве ревизије коју изврши ART, можете да затражите другу ревизију.

Ако се жалите ART-у, можете од нас да тражите да обуставимо отплату дуга док ART не заврши прву ревизију.

Могуће је да ће процес ревизије и жалбе бити другачији ако се одлука односи на следеће исплате:

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

Када треба да поднесете жалбу ART-у

Жалбу морате да поднесете у року од 13 недеља од примања обавештења о исходу формалне ревизије. ART-у можете да се жалите и након истека рока од 13 недеља. Али ако ART промени одлуку, исплату ћете почети да примате само од датума подношења захтева за ревизију (жалбе).

Ако тражите ревизију одлуке о исплати Paid Parental Leave Scheme, захтев (жалбу) морате да поднесете у року од 28 дана од одлуке наше формалне ревизије.

Како се подноси жалба ART-у

Ако желите да се жалите ART-у на неку одлуку, посетите **art.gov.au** и следите упутства.

Након подношења жалбе, ми ћемо ART-у послати изјаву. У изјави ћемо навести разлоге за одлуку и приложићемо јој релевантне агенцијске документе. И ви ћете добити примерак наше изјаве и докумената.

Ако се не слажете са исходом прве ревизије коју обави ART, можда ћете моћи да поднесете захтев за другу ревизију од стране ART-а. Захтев за другу ART ревизију морате да поднесете у року од 28 дана од примања обавештења о исходу прве ревизије.

Колико то кошта?

За неке врсте одлука ART може да наплаћује таксу.

Ми не можемо да вам помогнемо да платите таксу за ART ревизију. ART такође не може да наложи да ми платимо трошкове поступка уколико донесе решење у вашу корист.

Али, ако ART након ревизије не промени одлуку, нећемо од вас тражити да платите наше трошкове поступка.

Шта још треба да знате

Правна помоћ

Имате право да ангажујете правног заступника када тражите формалну ревизију одлуке.

Бесплатне савете и помоћ можете да добијете на:

- вебсајту организације Economic Justice Australia – **ejaustralia.org.au**
- вебсајту службе National Legal Aid – **nationallegalaid.org**

Захтеви за одштету

У неким случајевима ћете моћи да поднесете захтев за одштету ако сматрате да смо погрешили и да сте услед тога претрпели финансијски губитак или другу штету.

Пре него што поднесете захтев за одштету, морате да прођете кроз све ревизије. Одштету не можемо да вам исплатимо ако ствар може да се реши на други начин.

Ако желите да тражите одштету, попуните образац *Compensation Application*. Ако не можете да га одштампате, замолите раднике локалног центра за рад са странкама да вам га одштапају. Такође можете да нас назовете на број телефона који и обично зовете када се распитујет о Centrelink исплатама или на **131 202** и послаћемо вам тај образац. Када нас назовете, реците нам да ли вам је потребан преводилац и ми ћемо вам га позвати, што ће за вас бити бесплатно.

Посетите **servicesaustralia.gov.au/ss509** и преузмите образац *Compensation Application*.

За више информација

- Посетите **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals** за више информација на енглеском
- Посетите **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** где можете да прочитате, послушате или погледате информације на вашем језику
- Назовите **131 202** да разговарате са нама на вашем језику о исплатама и услугама Centrelink-а

- Назовите **132 011** за Medicare и **131 272** за Child Support. Реците нам да ли вам је потребан преводилац и ми ћемо га позвати. Бесплатно је.
- Посетите центар за рад са странкама.

Пажња: позиви са кућних телефона на бројеве који почињу са '13' из било ког места у Аустралији се наплаћују по фиксној цени. Та цена може да се разликује од цене локалног позива и да буде различита зависно од пружаоца телефонског сервиса. Позиви са кућних телефона на бројеве који почињу са '1800' су бесплатни. Позиви са јавних и мобилних телефона могу да се мере импулсима и наплате по вишој цени.

Одрицање од одговорности

Информације у овој публикацији треба да се сматрају само водичем за исплате и услуге. Ви сами морате да одлучите да ли желите да поднесете захтев за неку исплату и да то учините имајући у виду ваше личне 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 **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.