



หากคุณไม่เห็นด้วยกับมติ คุณมีทางเลือกอะไรบ้าง?

หากคุณไม่เข้าใจหรือไม่เห็นด้วยกับมติของเรา

คุณสามารถขอคำอธิบายหรือขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการได้

คำอธิบายมติ

คุณสามารถขอให้เราอธิบายมติของเราได้ คุณอาจต้องการขอคำอธิบายหากคุณไม่เข้าใจมติของเรา

คุณสามารถทำเช่นนี้เมื่อใดก็ได้

เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ของเราจะติดต่อคุณไปเพื่ออธิบายมติ และตอบคำถามต่าง ๆ ของคุณ เราอาจจะสามารถแก้ไขความวิตกกังวลของคุณหรือเปลี่ยนแปลงมติได้โดยไม่ต้องมีการทบทวนอย่างเป็นทางการ

เมื่อคุณขอคำอธิบาย เราหวังว่าจะติดต่อกับคุณภายใน 14 วัน

คุณไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคำอธิบายมติ

การทบทวนอย่างเป็นทางการ

คุณสามารถยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนมติของเราอย่างเป็นทางการได้

คุณอาจต้องการยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนการตัดสินใจทางการ หากคุณเข้าใจแต่ไม่เห็นด้วยกับมติของเรา

คุณสามารถยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการเมื่อใดก็ได้ คุณไม่ต้องขอคำอธิบายก่อน

เมื่อคุณยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการ Authorised Review Officer จะ:

- มุ่งหวังให้การทบทวนเสร็จสมบูรณ์ภายใน 49 วัน
- ดูข้อเท็จจริง กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับมตินั้น
- เปลี่ยนแปลงมติหากมติดี
- เขียนจดหมายแจ้งให้คุณทราบผลของการทบทวนอย่างเป็นทางการของคุณ

คุณไม่ต้องจ่ายค่าทบทวนมติอย่างเป็นทางการ

วิธีขอคำอธิบายหรือการทบทวนอย่างเป็นทางการ

คุณสามารถขอคำอธิบายหรือยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการได้โดยใช้ทางเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- โทรถึงสายเงินช่วยเหลือของ Centrelink ตามปกติของคุณ
- ด้วยการโทรหาเราที่หมายเลข **131 202** เพื่อพูดคุยกับใครสักคนในภาษาของคุณ
- ด้วยการไปที่ศูนย์บริการ

คุณยังสามารถกรอกแบบฟอร์ม *Explanation or formal review of a decision* พร้อมจัดเอกสารสนับสนุนต่าง ๆ ให้เราทางออนไลน์ด้วยการใช้อย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- บัญชี Centrelink ของคุณทางออนไลน์ผ่าน myGov
- แอปพลิเคชันมือถือ Express Plus Centrelink

ไปที่ **servicesaustralia.gov.au/ss351** เพื่อดาวน์โหลดแบบฟอร์ม *Explanation or formal review of a decision*

หากคุณไม่สามารถให้เอกสารเหล่านั้นแก่เราทางออนไลน์ คุณสามารถส่งไปรษณีย์มาถึงเราได้:

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

สำหรับมติเกี่ยวกับ Assistance for Isolated Children คุณต้องกรอกแบบฟอร์มอื่น
 ซึ่งคือแบบฟอร์ม *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form* คุณสามารถส่งแบบฟอร์มกลับมาให้เราได้ด้วยการใช้รายละเอียดบนแบบฟอร์มนั้น

ไปที่ **servicesaustralia.gov.au/sy054** เพื่อเข้าถึงแบบฟอร์ม *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form*

หากคุณไม่เห็นด้วยกับหนี้สินของ Centrelink

ตามปกติคุณสามารถขอคำอธิบายหรือยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนเรื่องหนี้สินของคุณอย่างเป็นทางการเมื่อใดก็ได้ หนี้บางอย่างมีกำหนดเวลาต่างกันสำหรับคุณที่จะยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการ คุณสามารถอ่านเพิ่มเติมเกี่ยวกับกำหนดเวลาได้ด้านล่าง

ชนิดของเงินช่วยเหลือ	กำหนดเวลาสำหรับการทบทวนอย่างเป็นทางการ
Assistance for Isolated Children	คุณต้องยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการภายใน 3 เดือนของวันที่เราลงมติ
Tertiary Access Payment	คุณต้องยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการภายใน 13 สัปดาห์จากเมื่อเราแจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับมติ

หากคุณมีหนี้สิน

คุณสามารถขอให้เราหยุดการจ่ายเงินของคุณจนกว่าคำอธิบายหรือการทบทวนอย่างเป็นทางการของเราจะเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งคุณสามารถทำได้เมื่อคุณพูดคุยกับเราเกี่ยวกับมติ

กำหนดเวลาเมื่อยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการ

คุณควรยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการภายใน 13 สัปดาห์จากวันที่เราบอกคุณเกี่ยวกับมติ

เงินช่วยเหลือบางชนิดมีกำหนดเวลาสำหรับคุณที่จะยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการต่างกัน ซึ่งใช้กับทั้งมติเกี่ยวกับการเรียกชำระเงินและสิทธิประโยชน์

คุณยังสามารถยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการได้หลังจากกำหนดเวลาสำหรับการทบทวนเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือของคุณ อย่างไรก็ตาม หากมติเปลี่ยนแปลงไป

คุณอาจได้รับเงินช่วยเหลือของคุณตั้งแต่วันที่คุณยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการเท่านั้น

คุณสามารถอ่านเพิ่มเติมเกี่ยวกับกำหนดเวลาได้ด้านล่าง

ชนิดของเงินช่วยเหลือ	กำหนดเวลาสำหรับการทบทวนอย่างเป็นทางการ
Family Tax Benefit	คุณควรยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการภายใน 52 สัปดาห์จากวันที่เราแจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับมติ
Family Tax Benefit and Child Support	คุณควรยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการภายใน 52 สัปดาห์จากวันที่เราแจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับมติ หากคุณเป็นลูกค่า Child Support ด้วย และมติมีผลกระทบต่อการเล่นเงินช่วยเหลือบุตรของคุณ คุณควรยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการภายใน 28 วัน จากวันที่เราแจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับมติ
Child Care Subsidy	คุณควรยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการภายใน 13 สัปดาห์จากวันที่เราบอกคุณเกี่ยวกับมติ

Parental Leave Pay	คุณควรยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการภายใน 28 วันจากวันที่เรารอคุณเกี่ยวกับมติ
Dad and Partner Pay	คุณควรยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการภายใน 28 วันจากวันที่เรารอคุณเกี่ยวกับมติ
Tertiary Access Payments	คุณต้องยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการภายใน 13 สัปดาห์จากเมื่อเราแจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับมติ
Assistance for Isolated Children Scheme	คุณสามารถยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการเมื่อใดก็ได้ หากมติเกี่ยวกับการทวงหนี้ คุณต้องยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการภายใน 3 เดือนจากวันที่เราลงมติ

หากคุณไม่เห็นด้วยกับผลการทบทวนอย่างเป็นทางการ

หากคุณไม่เห็นด้วยกับผลการทบทวนอย่างเป็นทางการของมติของ Centrelink คุณสามารถขอให้ Administrative Review Tribunal (ART) ทบทวนได้ ART เป็นศาลอิสระ

ART มีการทบทวน 2 ระดับ ซึ่งหมายความว่าหาก你不เห็นด้วยกับการทบทวนครั้งแรกของ ART คุณสามารถยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนครั้งที่สองได้

หากคุณยื่นคำร้องถึง ART คุณสามารถขอให้เราหยุดการชำระหนี้ของคุณจนกระทั่งการทบทวนครั้งแรกของ ART เสร็จสมบูรณ์ได้

อาจมีการทบทวนและกระบวนการอุทธรณ์ที่แตกต่างออกไป หากมติเกี่ยวข้องกับเงินต่อไปนี้:

- Assistance for Isolated Children
- Rural ex-gratia payment

เมื่อไรจะยื่นคำร้องต่อ ART

คุณควรยื่นคำร้องภายใน 13 สัปดาห์จากวันที่ของมติการทบทวนอย่างเป็นทางการของเรา คุณยังคงสามารถยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนของ ART ได้หลัง 13 สัปดาห์ อย่างไรก็ตาม หาก ART เปลี่ยนแปลงมติ คุณอาจได้รับการจ่ายเงินของคุณตั้งแต่วันที่คุณยื่นคำร้องขอให้มีการทบทวนเท่านั้น

หากคุณต้องการทบทวนมติสำหรับ Paid Parental Leave Scheme คุณควรยื่นคำร้องภายใน 28 วันของมติการทบทวนอย่างเป็นทางการของเรา

วิธียื่นคำร้องต่อ ART

เพื่อยื่นคำร้องขอให้ ART ทบทวนมติ ไปที่ **art.gov.au** และปฏิบัติตามคำแนะนำของพวกเขา

หลังจากที่คุณยื่นคำร้อง เราจะส่งค่าให้การไปให้ ART ซึ่งจะบรรจุเหตุผลสำหรับมตินั้นและเอกสารที่เกี่ยวข้องขององค์กร คุณจะได้รับสำเนาค่าให้การของเราหนึ่งฉบับและเอกสารด้วยเช่นกัน

หาก你不เห็นด้วยกับการทบทวนครั้งแรกของ ART คุณอาจสามารถยื่นคำร้องขอการทบทวนครั้งที่สองของ ART ได้ คุณควรยื่นคำร้องขอการทบทวนครั้งที่สองของ ART ภายใน 28 วันของการได้รับมติของการทบทวนครั้งแรก

มีค่าใช้จ่ายเท่าไร?

สำหรับมติบางชนิด อาจมีค่าธรรมเนียมคำร้องของ ART

เราไม่สามารถช่วยคุณออกค่าใช้จ่ายในการยื่นคำร้องขอการทบทวนของ ART ได้ และหากคุณประสบความสำเร็จ ART ก็ไม่สามารถให้ค่าใช้จ่าย คุณด้วย

หากการทบทวนของคุณกับ ART ไม่สำเร็จ เราไม่ขอให้คุณจ่ายค่าใช้จ่ายของเรา

คุณควรทราบอะไรอีก

ความช่วยเหลือทางด้านกฎหมาย

คุณสามารถเลือกที่จะมีทนายของคุณเอง หากคุณขอให้มีการทบทวนคดีอย่างเป็นทางการ
ดูคำแนะนำและความช่วยเหลือฟรีที่มีให้จาก:

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

การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

ในบางกรณี คุณอาจสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

หากคุณคิดว่าเราได้กระทำความผิดซึ่งทำให้คุณเสียหายด้านการเงินหรือความเสียหายอย่างอื่น

คุณควรสำรวจทางเลือกการทบทวนทั้งหมดของคุณก่อนที่จะเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน
เราอาจไม่จ่ายทดแทนค่าเสียหายให้คุณ หากทางเลือกอื่นสามารถช่วยแก้ปัญหานี้ได้

คุณสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนด้วยการกรอกแบบฟอร์ม *Compensation Application*
หากคุณไม่สามารถพิมพ์มันออกมา

คุณสามารถขอให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการในพื้นที่ของคุณพิมพ์แบบฟอร์มนั้นให้คุณได้

คุณสามารถโทรหาเราบนสายเงินช่วยเหลือของ Centrelink ตามปกติของคุณ หรือ **131 202** ด้วย
และเราจะส่งแบบฟอร์มนั้นไปให้คุณ เมื่อโทรหาสายเงินช่วยเหลือของคุณ
โปรดแจ้งให้เราทราบหากคุณต้องการล่าม และเราจะจัดล่ามให้ฟรี

ไปที่ servicesaustralia.gov.au/ss509 เพื่อดาวน์โหลด *Compensation Application form*

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

- ไปที่ servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในภาษาอังกฤษ
- ไปที่ servicesaustralia.gov.au/yourlanguage ที่คุณสามารถอ่าน
ฟังหรือดูข้อมูลในภาษาของคุณเอง
- โทร **131 202** เพื่อพูดคุยกับเราในภาษาของคุณเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ ของ Centrelink
- โทร **132 011** สำหรับ Medicare และ **131 272** สำหรับ Child Support
แจ้งให้เราทราบหากคุณต้องการล่าม และเราจะจัดล่ามให้ฟรี
- ไปที่ศูนย์บริการ

หมายเหตุ: การโทรศัพท์จากเครื่องที่บ้านของคุณถึงหมายเลข '13'

จากทุกที่ในออสเตรเลียมีค่าใช้จ่ายในอัตราคงที่ อัตรานั้นอาจแตกต่างไปจากค่าโทรศัพท์ในพื้นที่
และอาจแตกต่างกันระหว่างผู้ให้บริการโทรศัพท์ด้วย การโทรศัพท์ถึงหมายเลข '1800'

จากเครื่องที่บ้านของคุณเป็นการโทรฟรี

โทรจากเครื่องสาธารณะหรือจากโทรศัพท์มือถืออาจมีการคิดค่าบริการและมีค่าใช้จ่ายในอัตราสูงกว่า

ข้อจำกัดความรับผิดชอบ

ข้อมูลที่อยู่ในเอกสารนี้ตั้งใจจะให้ใช้เป็นแนวทางการจ่ายเงินและบริการเท่านั้น เป็นหน้าที่รับผิดชอบของคุณ
ที่จะตัดสินใจว่าคุณประสงค์ จะยื่นคำร้องขอเงินช่วยเหลือ
และจะยื่นคำร้องเกี่ยวกับสถานการณ์เฉพาะของคุณหรือไม่



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.