



Ano ang maaari mong gawin kung hindi ka pumapayag sa isang desisyon?

Kung hindi mo naiintindihan o pumapayag sa isang desisyon na nagawa namin, maaari kang humingi ng paliwanag o mag-aplay ng isang pormal na pagrepaso.

Paliwanag sa naging desisyon

Maaari mong hilingin sa amin na ipaliwanag ang naging desisyon namin. Maaari kang humingi ng pagpapaliwanag kung hindi mo naiintindihan ang isang desisyon na ginawa namin.

Maaari mong gawin ito sa anumang oras.

Isang may karanasan na kawani ay kokontak sa iyo upang ipaliwanag ang desisyon at sasagot sa anumang mga katanungan mo. Maaari naming ayusin ang iyong mga pag-aalala o mapalitan ang desisyon na hindi kailangan ng isang pormal na pagrepaso.

Kung humingi ka ang paliwanag, susubukan naming makontak ka sa loob ng 14 na araw.

Hindi ka sisingilin ng kabayaran sa pagpapaliwanag sa iyo tungkol sa isang desisyon.

Pormal na pagrepaso

Maaari kang mag-aplay para sa isang pormal na pagrepaso sa aming naging desisyon. Maaari ka ring mag-aplay para sa pormal na pagrepaso kung naiintindihan mo ang aming desisyon ngunit hindi ka sumasang-ayon dito.

Maaari kang mag-aplay ng pormal na pagrepaso sa anumang oras. Hindi puwedeng magtanong ka kaagad ng pagpapaliwanag.

Kapag nag-aplay ka ng pormal na pagrepaso, ang aming Authorised Review Officer ay:

- sisikaping tatapusin ang pormal na pagrerepaso sa loob ng 49 araw
- titingnan ang mga katotohanan, ang batas, at ang patakaran na kaugnay sa desisyon
- papalitan ang desisyon kung mali ito
- susulatan ka upang malaman mo ang kahinatnan ng iyong pormal na pagrepaso.

Hindi ka magbabayad para magkaroon ng isang pormal na pagrepaso sa isang desisyon.

Paanong humingi ng paliwanag o pormal na pagrepaso

Maaari kang humingi ng isang paliwanag o mag-aplay para sa isang pormal na pagrepaso sa pamamagitan ng isa sa mga sumusunod na mapagpipilian:

- pagtawag sa iyong regular Centrelink payment line
- pagtawag sa amin sa **131 202** upang makipag-usap sa iyong wika
- pamimisita sa isang service centre.

Maaari ka ring sumulat sa *Explanation or formal review of a decision (porma ng pagpapaliwanag o pormal na pagrepaso sa isang desisyon)* at bigyan kami sa online ng anumang mga dokumentong pansuporta, sa pamamagitan ng paggamit ng isa sa dalawa:

- ang iyong Centrelink online account sa pamamagitan ng myGov

- ang Express Plus Centrelink mobile app.

Pumunta sa **servicesaustralia.gov.au/ss351** upang i-download ang *Explanation or formal review of a decision* (porma sa paliwanag o pormal na pagrepaso sa isang desisyon).

Kung hindi mo maibigay ang mga dokumento sa amin sa online, maaari mong ipadala ang mga ito sa koreo sa:

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

Para sa mga desisyon tungkol sa Assistance for Isolated Children, kailangan mong sulatan ang ibang porma. Ito ang *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form* (porma ng paliwanag o pormal na pagrepaso sa isang desisyon). Maaari mong ibalik ito sa amin sa pamamagitan ng paggamit ng mga detalye sa porma.

Pumunta sa **servicesaustralia.gov.au/sy054** upang makapunta sa *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form* (porma ng paliwanag o pormal na pagrepaso sa isang desisyon).

Kung hindi ka sumasang-ayon sa isang pagkakautang sa Centrelink

Sa pangkaramihan, maaari kang humingi ng paliwanag o mag-aplay para sa isang pormal na pagrepaso ng iyong utang sa anumang oras. May mga pagkakautang na may mga magkakaibang taning ng oras para makapag-aplay ka ng isang pormal na pagrepaso. Maaaring mong dagdagan ang iyong kaalaman tungkol sa mga taning ng oras sa ibaba.

Uri ng kabayaran	Mga taning ng oras sa pormal na pagrepaso
Assistance for Isolated Children	Dapat mag-aplay para sa isang pormal na pagrepaso sa loob ng 3 buwan mula sa petsa na ginawa namin ang aming desisyon.
Tertiary Access Payment	Dapat kang mag-aplay para sa isang pormal na pagrepaso sa loob ng 13 linggo mula sa pagsabi namin sa iyo ang tungkol sa desisyon.

Kung mayroon kang utang, maaaring hilingin sa amin na ihinto muna ang iyong mga pagbabayad hanggang ang iyong pagpaliwanag o pormal na pagrepaso ay nakumpleto. Maaari mong gagawin ito kapag makipag-usap ka sa amin tungkol sa isang desisyon.

Ang mga taning ng oras kung nag-aaplay ng isang pormal na pagrepaso

Dapat mag-aplay para sa isang pormal na pagrepaso sa loob ng 13 linggo mula sa petsa noong sinabi namin ang tungkol sa desisyon.

May mga pagbabayad na ibat-iba ang mga taning ng oras sa pag-aplay para sa isang pormal na pagrepaso. Patungkol ito sa mga desisyon tungkol sa mga paghahabol at karapatan.

Maaari ka pa ring mag-aplay para sa isang pormal na pagrepaso kapag natapos na ang taning sa oras ng pagrepaso sa iyong kabayaran. Ngunit, kung mapalitan ang desisyon, maaari mo lamang na makuha ang iyong kabayaran mula sa petsa na nag-aplay ka ng pormal na pagrepaso.

Maaari mong dagdagan ang iyong kaalaman tungkol sa mga taning ng oras sa ibaba.

Uri ng kabayaran	Mga taning ng oras sa pormal na pagrepaso
Family Tax Benefit	Dapat kang mag-aplay para sa isang pormal na pagrepaso sa loob ng 52 linggo mula sa petsa noong sinabi namin ang tungkol sa desisyon.
Family Tax Benefit and Child Support	Dapat kang mag-aplay para sa isang pormal na pagrepaso sa loob ng 52 linggo mula sa petsa noong sinabi namin ang tungkol sa desisyon. Kung ikaw ay isang kustomer din ng Child Support at ang desisyon ay makakaapekto ng pagkakatasang iyong child support, dapat mag-aplay para sa isang pormal na pagrepaso sa loob ng 28 na araw mula sa petsa noong sabihin namin ang tungkol sa desisyon.
Child Care Subsidy	Dapat kang mag-aplay para sa isang pormal na pagrepaso sa loob ng 13 linggo mula sa petsa noong sinabi namin ang tungkol sa desisyon.
Parental Leave Pay	Dapat kang mag-aplay para sa isang pormal na pagrepaso sa loob ng 28 araw mula sa araw na ginawa namin ang desisyon.
Dad and Partner Pay	Dapat kang mag-aplay para sa isang pormal na pagrepaso sa loob ng 28 araw mula sa araw na ginawa namin ang desisyon.
Tertiary Access Payments	Dapat kang mag-aplay para sa isang pormal na pagrepaso sa loob ng 13 linggo mula sa pagsabi namin sa iyo ang tungkol sa desisyon.
Assistance for Isolated Children Scheme	Maaari kang mag-aplay ng pormal na pagrepaso sa anumang oras. Kung ang desisyon ay tungkol sa pagbabayad ng utang, dapat na mag-aplay ng isang pormal na pagrepaso sa loob ng 3 buwan mula sa petsa noong magawa ang desisyon.

Kung hindi ka sumang-ayon sa kinalabasan ng isang pormal na pagrepaso

Kung hindi ka sumang-ayon sa kinalabasan ng isang pormal na pagrepaso sa isang desisyon ng Centrelink, maaari kang humingi sa Administrative Review Tribunal (ART) na magrepaso nito. Ang ART ay isang independiyenteng tribunal.

Ang ART ay may 2 mga lebel ng pagrepaso. Nangangahulugan nito na kung hindi ka sumasang-ayon sa unang pagrepaso ng ART, maaari kang mag-aplay ng ikalawang pagrepaso.

Kung nag-aaplay sa ART, maaari kang humingi sa amin na ihinto muna ang iyong mga pagbabayad sa utang hanggang hindi pa nakumpleto ang unang pagrepaso ng ART.

Maaaring may naiibang proseso sa pagrepaso at pag-apela kung ang desisyon ay tungkol sa mga sumusunod na kabayaran:

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

Kailan ka mag-aplay sa ART

Dapat kang mag-aplay sa loob ng 13 linggo mula sa petsa ng aming pormal na desisyon sa pagrepaso. Maaari ka pa ring mag-aplay para sa isang pagrepaso ng ART pagkatapos ng 13 na linggo. Ngunit, kung papalitan ng ART ang desisyon, maaari mo lamang na makuha ang iyong kabayaran mula sa petsa na nag-aplay ka ng pagrepaso.

Kung gusto mong marepaso ang isang desisyon tungkol sa Paid Parental Leave Scheme, dapat kang mag-aplay sa loob ng 28 araw mula sa aming desisyon sa pormal na pagrepaso.

Paano mag-aplay sa ART

Para sa pag-aplay ng isang pagrepaso ng ART sa isang desisyon, pumunta sa **art.gov.au** at sundin ang kanilang mga tagubilin.

Pagkatapos mong isumite ang isang aplikasyon, ipapadala namin sa ART ang isang pahayag. Ito ay naglalaman ng mga dahilan sa pagdesisyon at mga kaugnay na dokumento ng ahensya. Mabibigyan ka rin ng isang kopya ng aming pahayag at mga dokumento.

Kung hindi ka sumang-ayon sa resulta ng unang pagrepaso ng ART, maaari kang mag-aplay para sa pangalawang pagrepaso ng ART. Dapat kang gumawa ng aplikasyon para sa pangalawang pagrepaso ng ART sa loob ng 28 araw mula sa pagtanggap mo ang desisyon sa unang pagrepaso.

Magkano ang mga gastos?

Para sa ilang mga uri ng desisyon, maaaring may bayarin sa pag-aplay sa ART.

Hindi ka naming matulungan sa mga gastos sa pag-aaplay ng pagrepaso ng ART. Hindi ring ibabalik ang ART ang iyong mga nagastos kung nagwagi ka dito.

Kung hindi ka nagwagi sa pagrepaso ng ART, hindi ka naming pagbabayaran sa mga ginastos namin.

Ano pa ang kailangan mong malaman

Tulong sa batas

Maaari kang pumili na magkakaroon ng kinatawang pang-legal kung naghahangad ka ng isang pormal na pagrepaso sa desisyon.

May libreng payo at tulong mula sa:

- Website ng Economic Justice Australia – **ejaustralia.org.au**
- Website ng National Legal Aid – **nationallegalaid.org**

Mga paghahabol ng kabayaran

Sa ilang kaso, maaari kang maghabol para sa kabayaran kung sa akala mo ay nagkamali kami na naging dahilan ng pagkalugi mo o iba pang kahirapan.

Dapat mong galugarin ang lahat ng iyong mga mapagpipilian sa pagrepaso bago ka maghabol ng kabayaran. Maaaring hindi ka naming mababayaran kung may ibang mga mapagpipiliang pagresolba sa problema.

Maaari kang maghabol ng pagkakabayad sa pamamagitan ng pagkumpleto sa pormang *Compensation Application*. Kung hindi mo kayang mai-printa ito, maaaring makiusap sa kawani ng iyong lokal na service centre na i-printa ang porma. Maaari mo rin kaming matawagan sa iyong regular Centrelink payment line o sa **131 202** at maaari naming ipadala ito sa iyo. Kapag tumatawag sa iyong payment line, sabihin kung kailangan mo ng interpreter, at magsiyayos kami ng libre.

Pumunta sa **servicesaustralia.gov.au/ss509** upang i-download ang *Compensation Application form*.

Para sa karagdagang impormasyon

- Pumunta sa **servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals** para sa karagdagang impormasyon sa Ingles
- Pumunta sa **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** kung saan maaari mong basahin, pakinggan o panoorin ang impormasyon sa iyong wika
- Tumawag sa **131 202** upang makipag-usap sa amin tungkol sa mga kabayaran at serbisyo ng Centrelink
- Tumawag sa **132 011** para sa Medicare at sa **131 272** para sa Child Support. Sabihin sa amin kung kailangan mo ng interpreter, at magsaayos kami ng libre
- Bumisita sa isang sentro ng serbisyo.

Tandaan: Ang mga tawag mula sa mga telepono sa bahay patungo sa mga teleponong nagsisimula sa mga numerong '13' saan mang lugar sa Australya ay sinisingil ng nakapirming presyo. Ang presyong iyon ay maaaring naiiba sa presyo ng lokal na tawag at maaaring naiiba rin sa mga tagapagbigay ng serbisyo ng telepono. Ang impormasyong taglay sa lathalaing ito ay naglalayon lamang na maging patnubay sa mga kabayaran at serbisyo. Ang mga pagtawag sa mga teleponong nagsisimula sa mga numerong '1800' mula sa iyong telepono sa bahay ay libre. Ang mga tawag mula sa mga teleponong pampubliko at mobile ay maaaring nakametro at sisingilin sa mas mataas na presyo.

Pagtatatwa

Ang impormasyong taglay sa lathalaing ito ay naglalayon lamang na maging patnubay sa mga kabayaran at serbisyo. Responsabilidad mong magpasya kung nais mong mag-aplay para sa isang kabayaran at gumawa ng aplikasyon ayon sa iyong mga partikular na katayuan.



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.