



Nếu không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể làm gì?

Nếu không hiểu hoặc không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi giải thích hoặc nộp đơn xin tái xét chính thức.

Giải thích về quyết định

Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi giải thích quyết định của chúng tôi. Quý vị có lẽ muốn yêu cầu chúng tôi giải thích nếu quý vị không hiểu quyết định của chúng tôi.

Quý vị có thể làm điều này bất kỳ lúc nào.

Nhân viên giàu kinh nghiệm sẽ liên lạc với quý vị để giải thích quyết định đó và giải đáp mọi thắc mắc của quý vị. Chúng tôi có thể giải quyết các mối bận tâm của quý vị hoặc thay đổi quyết định mà không cần tái xét chính thức.

Khi quý vị yêu cầu chúng tôi giải thích, chúng tôi cố gắng liên lạc với quý vị trong vòng 14 ngày.

Quý vị không phải tốn tiền để nhận được lời giải thích về quyết định của chúng tôi.

Tái xét chính thức

Quý vị có thể nộp đơn xin tái xét chính thức quyết định của chúng tôi. Quý vị có lẽ muốn nộp đơn xin tái xét chính thức nếu quý vị hiểu quyết định của chúng tôi nhưng không đồng ý với quyết định đó.

Quý vị có thể nộp đơn xin tái xét chính thức bất cứ lúc nào. Quý vị không cần phải yêu cầu giải thích trước.

Khi quý vị nộp đơn xin tái xét chính thức, Authorised Review Officer sẽ:

- cố gắng hoàn thành công việc tái xét chính thức trong vòng 49 ngày
- xem xét các chi tiết sự thật, luật pháp và chính sách liên quan đến quyết định đó
- thay đổi quyết định nếu quyết định đó sai
- viết thư gửi cho quý vị để báo cho quý vị biết kết quả cuộc tái xét chính thức.

Quý vị không phải tốn tiền để xin tái xét chính thức quyết định của chúng tôi.

Cách thức để yêu cầu giải thích hoặc tái xét chính thức

Quý vị có thể yêu cầu giải thích hoặc nộp đơn xin tái xét chính thức theo bất kỳ cách nào dưới đây:

- gọi số điện thoại của khoản tiền trợ cấp Centrelink quý vị được lãnh đều đặn
- gọi cho chúng tôi qua số **131 202** để nói chuyện với nhân viên bằng ngôn ngữ của quý vị
- tới trung tâm dịch vụ.

Quý vị cũng có thể điền mẫu đơn *Explanation or formal review of a decision* và nộp cho chúng tôi bất kỳ giấy tờ nào hỗ trợ quý vị trực tuyến theo những cách dưới đây:

- tài khoản Centrelink trực tuyến của quý vị thông qua myGov
- ứng dụng di động Express Plus Centrelink.

Truy cập servicesaustralia.gov.au/ss351 để tải xuống mẫu đơn *Explanation or formal review of a decision*.

Nếu quý vị không thể nộp giấy tờ cho chúng tôi trực tuyến, quý vị có thể gửi qua đường bưu điện về:

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

Đối với các quyết định về Assistance for Isolated Children, quý vị cần điền mẫu đơn khác. Đây là mẫu đơn *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form*. Quý vị có thể gửi lại cho chúng tôi theo chi tiết trên mẫu đơn này.

Truy cập servicesaustralia.gov.au/sy054 để truy cập mẫu đơn *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form*.

Nếu quý vị không đồng ý với khoản nợ Centrelink

Nói chung, quý vị có thể yêu cầu giải thích hoặc nộp đơn xin tái xét khoản nợ bất kỳ lúc nào. Một số khoản nợ có thời hạn khác nhau để quý vị nộp đơn xin tái xét chính thức. Quý vị có thể đọc thêm về các thời hạn dưới đây.

Loại tiền trợ cấp	Thời hạn để yêu cầu tái xét chính thức
Assistance for Isolated Children	Quý vị phải nộp đơn xin tái xét chính thức trong vòng 3 tháng kể từ ngày chúng tôi đã đưa ra quyết định.
Tertiary Access Payment	Quý vị phải nộp đơn xin tái xét chính thức trong vòng 13 tuần kể từ khi chúng tôi thông báo cho quý vị biết quyết định đó.

Nếu quý vị có khoản nợ, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi tạm dừng việc trả nợ của quý vị cho đến khi đã có lời giải thích hoặc cuộc tái xét chính thức đã hoàn tất. Quý vị có thể làm điều này khi nói chuyện với chúng tôi về quyết định của chúng tôi.

Thời hạn khi nộp đơn xin tái xét chính thức

Quý vị nên nộp đơn xin tái xét chính thức trong vòng 13 tuần kể từ ngày chúng tôi thông báo cho quý vị biết quyết định đó.

Một số khoản tiền trợ cấp có các giới hạn thời gian khác nhau để quý vị nộp đơn xin tái xét chính thức. Điều này áp dụng cho cả quyết định về đơn xin lãnh trợ cấp lẫn quyền lợi.

Quý vị vẫn có thể nộp đơn xin tái xét chính thức sau thời hạn tái xét khoản tiền trợ cấp của mình. Tuy nhiên, nếu quyết định được thay đổi, quý vị chỉ có thể nhận được khoản tiền trợ cấp của mình kể từ ngày quý vị nộp đơn xin tái xét chính thức.

Quý vị có thể đọc thêm về các thời hạn dưới đây.

Loại tiền trợ cấp	Thời hạn để yêu cầu tái xét chính thức
Family Tax Benefit	Quý vị nên nộp đơn xin tái xét chính thức trong vòng 52 tuần kể từ ngày chúng tôi thông báo cho quý vị biết quyết định đó.
Family Tax Benefit and Child Support	Quý vị nên nộp đơn xin tái xét chính thức trong vòng 52 tuần kể từ ngày chúng tôi thông báo cho quý vị biết quyết định đó. Nếu quý vị cũng là khách hàng của Child Support và quyết định này ảnh hưởng đến việc thẩm định mức tiền cấp dưỡng con cái của quý vị, quý vị nên nộp đơn xin tái xét chính thức trong vòng 28 ngày kể từ ngày chúng tôi thông báo cho quý vị về quyết định đó.

Child Care Subsidy	Quý vị nên nộp đơn xin tái xét chính thức trong vòng 13 tuần kể từ ngày chúng tôi thông báo cho quý vị biết quyết định đó.
Parental Leave Pay	Quý vị nên nộp đơn xin tái xét chính thức trong vòng 28 ngày kể từ ngày chúng tôi đưa ra quyết định đó. Quý vị nên nộp đơn xin tái xét chính thức trong vòng 28 ngày kể từ ngày chúng tôi đưa ra quyết định đó.
Dad and Partner Pay	Quý vị nên nộp đơn xin tái xét chính thức trong vòng 28 ngày kể từ ngày chúng tôi đưa ra quyết định đó. Quý vị nên nộp đơn xin tái xét chính thức trong vòng 28 ngày kể từ ngày chúng tôi đưa ra quyết định đó.
Tertiary Access Payments	Quý vị phải nộp đơn xin tái xét chính thức trong vòng 13 tuần kể từ khi chúng tôi thông báo cho quý vị biết quyết định đó.
Assistance for Isolated Children Scheme	Quý vị có thể nộp đơn xin tái xét chính thức bất cứ lúc nào. Nếu quyết định là về truy đòi nợ, quý vị phải nộp đơn xin tái xét chính thức trong vòng 3 tháng kể từ ngày chúng tôi đưa ra quyết định đó.

Nếu quý vị không đồng ý với kết quả cuộc tái xét chính thức

Nếu quý vị không đồng ý với kết quả cuộc tái xét chính thức về quyết định của Centrelink, quý vị có thể yêu cầu Administrative Review Tribunal (ART) tái xét. ART là tòa tài phán độc lập.

ART có 2 cấp độ tái xét. Điều này có nghĩa là nếu quý vị không đồng ý với cuộc tái xét đầu tiên của ART, quý vị có thể nộp đơn xin tái xét lần thứ nhì.

Nếu quý vị đang nộp đơn lên ART, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi tạm dừng việc trả nợ của quý vị cho đến khi thủ tục tái xét đầu tiên của ART đã hoàn tất.

Nếu quyết định có liên quan đến các khoản tiền trợ cấp dưới đây thì có thể có thủ tục tái xét và khiếu nại khác:

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

Khi nào nộp đơn lên ART

Quý vị nên nộp đơn trong vòng 13 tuần kể từ ngày nhận được quyết định của cuộc tái xét chính thức của chúng tôi. Quý vị vẫn có thể nộp đơn xin tái xét lên ART sau 13 tuần. Tuy nhiên, nếu ART thay đổi quyết định đó, quý vị chỉ có thể nhận được khoản tiền trợ cấp của mình kể từ ngày quý vị nộp đơn xin tái xét.

Nếu muốn yêu cầu tái xét quyết định liên quan đến Paid Parental Leave Scheme, quý vị phải nộp đơn trong vòng 28 ngày kể từ ngày của quyết định của cuộc tái xét chính thức của chúng tôi.

Cách thức nộp đơn lên ART

Để nộp đơn lên ART yêu cầu tái xét quyết định, hãy truy cập **art.gov.au** và làm theo hướng dẫn của họ.

Sau khi quý vị gửi đơn, chúng tôi sẽ gửi cho ART bản tường trình. Trong bản tường trình này sẽ có các lý do cho quyết định và các giấy tờ có liên quan của cơ quan. Quý vị cũng sẽ nhận được bản sao bản tường trình này và giấy tờ của chúng tôi.

Nếu quý vị không đồng ý với cuộc tái xét đầu tiên của ART, quý vị có thể nộp đơn xin tái xét ART lần thứ nhì. Quý vị nên nộp đơn xin tái xét lên ART lần thứ nhì trong vòng 28 ngày kể từ ngày nhận được quyết định của cuộc tái xét đầu tiên.

Tổn phí như thế nào?

Đối với một số loại quyết định, quý vị có thể phải trả lệ phí nộp đơn ART.

Chúng tôi không thể giúp quý vị về chi phí nộp đơn xin tái xét ART. ART cũng không thể phán quyết quý vị được đền bù chi phí nếu quý vị thành công.

Nếu đơn tái xét của quý vị với ART không thành công, chúng tôi không yêu cầu quý vị trả chi phí của chúng tôi.

Những gì khác quý vị nên biết

Hỗ trợ pháp lý

Quý vị có thể chọn có đại diện pháp lý của riêng mình nếu quý vị muốn xin tái xét chính thức một quyết định.

Tư vấn và hỗ trợ miễn phí luôn có sẵn từ:

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

Đơn yêu cầu bồi thường

Trong một số trường hợp, quý vị có thể yêu cầu bồi thường nếu quý vị cho rằng chúng tôi đã phạm sai lầm khiến quý vị bị thiệt hại về tài chính hoặc tổn hại khác.

Quý vị nên tìm hiểu tất cả các lựa chọn về tái xét của mình trước khi yêu cầu bồi thường. Chúng tôi có thể không bồi thường cho quý vị nếu các lựa chọn khác có thể giải quyết vấn đề.

Quý vị có thể yêu cầu bồi thường bằng cách điền mẫu đơn *Compensation Application*. Nếu quý vị không thể in mẫu đơn, quý vị có thể yêu cầu nhân viên tại trung tâm dịch vụ địa phương in mẫu đơn cho mình. Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi theo đường dây tiền trợ cấp Centrelink quý vị lãnh đầu hoặc **131 202** và chúng tôi có thể gửi mẫu đơn cho quý vị. Khi gọi đến đường dây tiền trợ cấp quý vị đang lãnh, hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thông dịch viên và chúng tôi sẽ sắp xếp thông dịch viên miễn phí cho quý vị.

Truy cập servicesaustralia.gov.au/ss509 để tải xuống *Compensation Application form*.

Muốn biết thêm thông tin

- Truy cập servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals để biết thêm thông tin bằng tiếng Anh
- Truy cập servicesaustralia.gov.au/yourlanguage tại đây quý vị có thể đọc, nghe hoặc xem thông tin bằng ngôn ngữ của mình
- Gọi số **131 202** để nói chuyện với chúng tôi bằng ngôn ngữ của quý vị về các khoản tiền trợ cấp và dịch vụ của Centrelink
- Gọi số **132 011** để liên lạc với Medicare và **131 272** để liên lạc với Child Support. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thông dịch viên, và chúng tôi sẽ sắp xếp thông dịch viên miễn phí cho quý vị
- Tới trung tâm dịch vụ.

Lưu ý: gọi đến số điện thoại bắt đầu bằng số '13' bằng điện thoại nhà ở bất kỳ nơi nào trên nước Úc sẽ bị tính theo cước gọi cố định. Cước gọi này có thể khác với cước gọi địa phương và cũng có thể khác nhau tùy theo công ty điện thoại. Gọi đến các số điện thoại bắt đầu bằng số '1800' bằng điện thoại nhà thì miễn phí. Gọi bằng điện thoại công cộng và điện thoại di động có thể bị tính cước gọi theo thời gian và cước gọi cao hơn.

Bãi miễn trách nhiệm

Thông tin trong ấn phẩm này chỉ nhằm mục đích hướng dẫn về các khoản tiền trợ cấp và dịch vụ. Quyết định có muốn xin lãnh khoản trợ cấp và làm đơn theo hoàn cảnh riêng của mình hay không là trách nhiệm của quý vị.



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	You must apply for a formal review within 13 weeks from when we tell

Payments	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.