



## Шта ако се не слажете са одлуком?

Ако се не слажете са одлуком у вези ваших права, имате право да тражите ревизију одлуке.

Можете да тражите ревизију одлуке у вези плаћања и попушта, или у вези процене плаћања за дете - писмено или преко телефона, или да посетите један од наших центара за услуге (service centres).

Ми не правимо дискриминацију против клијената који користе своје право на жалбу.

## Разговарајте са нама

Ако желите више информација у вези одлуке, обратите нам се. Ми ћемо проверити детаље и објаснићемо вам одлуку. То вам даје шансу да исправите неспоразум и да презентирате нове информације.

## Тражите ревизију

Ако се не слажете са одлуком, можете да тражите ревизију. Ми ћемо проследити случај службенику за ревизије, који није био претходно укључен у доношење одлуке и који може да промени одлуку ако је била погрешна.

Ви можете тражити ревизију одлуке на следећи начин:

- да нам телефонирате
- да прочитате формулар (*Review of a Centrelink decision*), да га попуните, одштампате и пошаљете у било који од наших центара (service centre),
- да дођете лично у центар (service centre).

Службеник за ревизије ће:

- разговарати са вама у вези одлуке, где постоји могућност
- размотрити чињенице, законске прописе и одредбе
- променити одлуку ако није била коректна, и
- обавестити вас писмено о резултату ревизије.

## Administrative Appeals Tribunal

Ако се не слажете са одлуком службеника за ревизију, у већини случајева можете да тражите ревизију од стране трибунала (Administrative Appeals Tribunal, AAT). Ако се одлука односи на ABSTUDY или Assistance for Isolated Children (не у вези дуга), или на помоћ за руралне области (rural ex-gratia payment), процедура ревизије и жалбе може бити друкчија.

ААТ је независан трибунал. Он може да мења одлуке али само у складу са законом и једино након што је службеник за ревизију проверио случај. Постоје два нивоа жалбе ААТ трибуналу. Ако се не слажете са исходом прве ААТ ревизије, можда ћете моћи да се пријавите за другу ААТ ревизију.

Прву ААТ ревизију треба да тражите **у року од 13 недеља** од обавештења о одлуци службеника за ревизију. Ако се јавите после 13 недеља од када сте обавештени, и ако је одлука промењена - ви можете да примите исплату само за период од дана када сте тражили ревизију.

Ако се не слажете са исходом прве ААТ ревизије, можда ћете моћи да се пријавите за другу ААТ ревизију. Другу ААТ ревизију треба да тражите у року од 28 дана од дана када сте примили одлуку према првој ААТ ревизији.

Подношење молбе ААТ трибуналу је бесплатно. Ми вам нећемо помоћи око трошкова које ћете можда направити тражећи ААТ ревизију. Ви нећете моћи да наплатите трошкове по одлуци ААТ трибунала ако будете успешни, и исто тако од вас се неће тражити да платите наше трошкове ако не успете.

За више информација, или да тражите ревизију, можете да:

- позовете **Freecall™ 1800 228 333**
- посетите **aat.gov.au**

Ако сте поднели молбу ААТ трибуналу, ми ћемо ААТ трибуналу поднети извештај о разлозима одлуке као и сва важна документа министарства. Ви ћете добити копију извештаја као и документа.

ААТ може да држи састанак на ком ћете моћи да разговарате са нашим представником. На том састанку, ААТ ће тражити да се појасне проблеми и, ако је могуће, решиће ствар на задовољство обеју страна.

Ако предмет није решен, ААТ ће дати свакој страни прилику да презентира евиденцију и образложи свој случај. То може бити на јавној расправи.

Одлуке донесене од ААТ трибунала су обавезујуће за обе стране. Било која страна може да се жали суду на ААТ одлуку, али само кад је у питању законска исправност.

## Судске жалбе

Жалба против ААТ одлуке према другој ревизији, по питању законске основаности, подноси се суду - Federal Court. Коначно, на дефинитивну Federal Court одлуку, можете се жалити вишем суду - High Court, ако вам High Court обезбеди Special Leave да се жалите High Court-у.

Судске жалбе нису бесплатне, али могуће је да будете ослобођени од наплата за подношење жалбе и да мање плаћате тако што ћете сами себе представљати. Ако је ваша жалба неуспешна, можда ћете морати да нам платите за направљене трошкове. Ако је ваша жалба успешна, можда ћемо ми морати да платимо ваше трошкове.

Жалба треба да се поднесе у Federal Court Registry у року од **28 дана** од кад сте примили ААТ одлуку у писаној форми, премда у извесним случајевима и закаснеле жалбе могу бити прихваћене.

Судски захтеви су обично формалнији него за ААТ. За више информација можете:

- да контактирате Federal Court Registry у вашој држави или територији
- да погледате **fedcourt.gov.au**
- да потражите правну помоћ.

## Правна помоћ

Ви можете, мада не морате, бити правно заступљени у било којој фази ревизије и жалбе.

Бесплатан савет и помоћ на располагању су на:

- **welfarerights.org.au**
- **nationallegalaid.org**

## Више информација

За више информација о томе шта треба да радите ако се не слажете са одлуком у вези ваших права:

- посетите **humanservices.gov.au/reviewsandappeals**
- позовите **131 202** да говорите са особом на вашем језику, посетите service centre.



# What if you do not agree with a decision?

If you do not agree with a decision about your entitlements, you have the right to ask for a review of the decision.

You can ask for a review of a decision about your payments and rebates, or a child support assessment, by writing to, calling or visiting one of our service centres.

We do not discriminate against customers who exercise their right of appeal.

## Talk to us

If you would like more information about a decision, you should contact us. We will check the details and explain the decision. This gives you a chance to correct misunderstandings and present new information.

## Ask for a review

If you do not agree with a decision, you can ask for a review. We will forward the matter to a review officer who has not been involved in the decision and can change the decision if it is wrong.

You can ask for a review by either:

- telephoning us
- viewing the *Review of a Centrelink decision* form, filling it in, printing it and posting it to any service centre,
- visiting a service centre.

The review officer will:

- talk to you about the decision where possible
- look at the facts, the law and policy
- change the decision if it is not correct, **and**
- advise you in writing about the result of the review.

## Administrative Appeals Tribunal

If you do not agree with the decision made by the review officer, in most cases you can then seek review by the Administrative Appeals Tribunal (AAT). If the decision is about ABSTUDY or Assistance for Isolated Children (and not a debt), or about a rural ex-gratia payment, there may be a different review and appeal processes.

The AAT is an independent tribunal. It has the power to change decisions but only according to the law and only after a review officer has reviewed the case. There are two levels of review by the AAT. If you do not agree with the outcome of the AAT first review, you may be able to apply for an AAT second review.

You should request an AAT first review **within 13 weeks** of being notified about the review officer's decision. If your request is more than 13 weeks after being notified and the decision is changed, you may only receive your entitlement from the date you requested the review.

If you do not agree with the outcome of the AAT first review, you may be able to apply for an AAT second review. You should request an AAT second review within 28 days of receiving the AAT first review decision.

There is no charge for lodging an application to the AAT. We will not assist you with costs you may incur in pursuing a review by the AAT. You cannot be awarded costs by the AAT if you are successful and in turn you cannot be required to pay our costs if you are not successful.

For more information, or to request a review, you can:

- phone **Freecall™ 1800 228 333**
- go to **aat.gov.au**

After you have lodged an application to the AAT, we will lodge a statement of reasons for the decision and all relevant department documents to the AAT. You will receive a copy of the statement and documents.

The AAT may hold a conference at which you can talk to our representative. At this conference, the AAT will seek to clarify the issues and, if possible, resolve the matter to the satisfaction of both parties.

If the matter is not resolved, the AAT will give each party the opportunity to present evidence and argue their case. This may be in a public hearing.

Decisions made by the AAT are binding on both parties. Either can appeal an AAT decision to the Courts, but only on a question of law.

## Court appeals

An appeal against an AAT second review decision on a question of law is made to the Federal Court. Ultimately, a full Federal Court decision can be appealed to the High Court, if the High Court grants you Special Leave to appeal to the High Court.

Court appeals are not free, but you may have the lodgement fee waived and keep costs down by representing yourself. If your appeal is unsuccessful, you may have to pay costs we have incurred. If your appeal is successful, we may have to pay your costs.

An application should be lodged with the Federal Court Registry within **28 days** of receiving the AAT's decision in writing, although a late application might still be accepted in some circumstances.

Court requirements are usually more formal than the AAT. For more information:

- contact the Federal Court Registry in your state or territory
- go to **fedcourt.gov.au**
- seek legal assistance.

## Legal assistance

You can, but do not have to be, legally represented at any stage of the review and appeals system.

Free advice and assistance is available from:

- [welfarerights.org.au](http://welfarerights.org.au)
- [nationallegalaid.org](http://nationallegalaid.org)

## More information

For more information about what to do if you do not agree with a decision about your entitlements:

- visit [humanservices.gov.au/reviewsandappeals](http://humanservices.gov.au/reviewsandappeals)
- call **131 202** to speak to someone in your language,
- visit a service centre.