



# Nếu quý vị không đồng ý với một quyết định nào đó thì sao?

Nếu không đồng ý với một quyết định về quyền lợi của mình, quý vị có quyền xin tái xét quyết định đó.

Quý vị có thể viết thư, gọi điện thoại hoặc đến một trong những service centre của chúng tôi để yêu cầu tái xét một quyết định về tiền trợ cấp và các khoản chiết giảm của mình hoặc một thẩm định về tiền bảo dưỡng con cái.

Chúng tôi không phân biệt đối xử những khách hàng nào sử dụng quyền khiếu nại của họ.

## Nói chuyện với chúng tôi

Nếu muốn biết thêm thông tin về một quyết định nào đó quý vị nên liên lạc với chúng tôi. Chúng tôi sẽ kiểm tra chi tiết và giải thích cho quý vị hiểu về quyết định đó. Nhờ vậy quý vị có cơ hội để chỉnh lại những điểm bị hiểu sai lệch và cho chúng tôi biết thông tin mới.

## Xin tái xét

Nếu không đồng ý với một quyết định nào đó, quý vị có thể xin tái xét. Chúng tôi sẽ chuyển vấn đề này tới nhân viên tái xét chưa từng dính dáng đến quyết định này và nếu thấy quyết định là sai, họ có thể đổi quyết định đó.

Quý vị có thể xin tái xét bằng cách:

- gọi điện thoại cho chúng tôi
- xem mẫu đơn *Review of a Centrelink decision*, điền chi tiết, in ra và gửi tới bất kỳ service centre nào cũng được,
- tới service centre.

Nhân viên tái xét sẽ:

- nói chuyện với quý vị về quyết định đó nếu được
- xem xét các dữ kiện thực tế, luật lệ và chính sách
- đổi quyết định nếu quyết định đó sai, và
- viết thư báo cho quý vị biết kết quả cuộc tái xét.

## Administrative Appeals Tribunal

Nếu không đồng ý với quyết định của nhân viên tái xét, trong đa số trường hợp quý vị có thể xin Administrative Appeals Tribunal (AAT) tái xét. Nếu quyết định này là về ABSTUDY hoặc Assistance for Isolated Children (và không phải là khoản nợ) hoặc trợ cấp nhân nhượng (ex-gratia payment) dành cho vùng nông thôn, thủ tục tái xét và khiếu nại có thể khác hơn.

AAT là tòa tài phán độc lập. AAT có quyền thay đổi quyết định, nhưng chỉ theo đúng luật pháp và chỉ sau khi nhân viên tái xét đã xem xét lại quyết định này. Hiện nay AAT tái xét vụ việc theo hai cấp. Nếu không đồng ý với kết quả của lần tái xét thứ nhất của AAT, quý vị có thể làm đơn xin AAT tái xét lần thứ hai.

Quý vị nên làm đơn xin AAT tái xét lần thứ nhất **trong vòng 13 tuần** sau khi nhận được thông báo về quyết định của nhân viên tái xét. Nếu quý vị làm đơn xin tái xét sau 13 tuần kể từ khi nhận được thông báo và ATT thay đổi quyết định này, khi ấy quý vị chỉ có thể nhận được quyền lợi của mình từ ngày quý vị xin tái xét mà thôi.

Nếu không đồng ý với kết quả của lần tái xét thứ nhất của AAT, quý vị có thể làm đơn xin AAT tái xét lần thứ hai. Quý vị nên làm đơn xin AAT tái xét lần thứ hai trong vòng 28 ngày sau khi nhận được quyết định về lần tái xét thứ nhất của AAT.

Quý vị không phải đóng lệ phí nộp đơn lên AAT. Chúng tôi sẽ không trợ giúp quý vị về chi phí quý vị phải bỏ ra khi làm đơn xin AAT tái xét. AAT không thể buộc chúng tôi chịu chi phí cho quý vị nếu phần thắng nghiêng về quý vị và ngược lại quý vị không bị buộc phải trả chi phí của chúng tôi nếu quý vị bị thua.

Muốn biết thêm thông tin hoặc muốn xin tái xét, quý vị có thể:

- gọi **Freecall™ 1800 228 333**
- vào trang mạng **aat.gov.au**

Sau khi quý vị nộp đơn lên AAT, chúng tôi sẽ nộp lên AAT bản giải thích lý do chúng tôi đã đưa ra quyết định đó cùng tất cả giấy tờ/tài liệu liên quan. Quý vị sẽ nhận được bản sao bản giải thích và giấy tờ/tài liệu này

AAT có thể sẽ mở hội nghị để quý vị có thể nói chuyện với đại diện của chúng tôi. Tại hội nghị này, AAT sẽ tìm cách minh xác các vấn đề và nếu có thể, sẽ giải quyết vấn đề sao cho cả hai bên đều hài lòng.

Nếu không giải quyết được vấn đề, AAT sẽ cho mỗi bên có cơ hội trình bày bằng chứng và tranh luận vụ việc, thường là trong phiên xử công khai.

Quyết định của AAT có tính cách bắt buộc đối với cả hai bên. Một trong hai bên có thể khiếu nại quyết định của AAT tại Tòa án, nhưng chỉ liên quan đến vấn đề pháp luật mà thôi.

## Kháng cáo tại Tòa

Muốn kháng cáo đối với quyết định của AAT về vấn đề pháp luật, quý vị phải nộp đơn lên Federal Court. Cuối cùng, quý vị có thể kháng cáo lên High Court một quyết định của Federal Court, nếu High Court cấp Special Leave cho quý vị được kháng cáo lên High Court.

Khi nộp đơn kháng cáo tại tòa án, quý vị phải đóng lệ phí nhưng quý vị có thể xin miễn lệ phí nộp đơn và tự đại diện để đỡ phải tốn tiền. Nếu vụ kháng cáo bị thất bại, có khi quý vị phải trả phí tổn chúng tôi đã chi. Nếu đơn kháng cáo của quý vị thành công, chúng tôi có khi phải trả chi phí của quý vị.

Quý vị phải nộp đơn lên Federal Court Registry trong vòng **28 ngày** kể từ ngày nhận được quyết định của AAT's bằng văn bản, mặc dù đơn xin nộp trễ vẫn có thể được chấp nhận trong một số trường hợp.

Các yêu cầu của tòa án thường đúng nghi thức hơn AAT. Muốn biết thêm thông tin, quý vị có thể:

- liên lạc với Federal Court Registry tại tiểu bang hay lãnh thổ nơi quý vị cư ngụ
- vào trang mạng **fedcourt.gov.au**
- nhờ người trợ giúp về pháp luật.

## Trợ giúp pháp luật

Quý vị có thể, nhưng không bắt buộc, có luật sư đại diện cho mình trong bất kỳ giai đoạn của tiến trình tái xét và hệ thống kháng cáo.

Quý vị có thể nhờ các nơi dưới đây tư vấn và trợ giúp miễn phí:

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

## Muốn biết thêm thông tin

Muốn biết thêm thông tin về những gì nên làm nếu quý vị không đồng ý với một quyết định nào đó về quyền lợi của mình:

- vào trang mạng **humanservices.gov.au/reviewsandappeals**
- gọi số **131 202** để nói chuyện với nhân viên bằng tiếng Việt,
- tới 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.