



여러분이 결정에 동의하지 않을 경우 여러분에게 어떤 선택이 있을까요?

본 기관이 내린 결정을 여러분이 이해하지 못하거나 동의하지 않는 경우 설명을 요청하거나 공식 재심사를 신청할 수 있습니다.

결정에 대한 설명

여러분은 우리의 결정에 대한 설명을 요청하실 수 있습니다. 저희가 내린 결정이 이해가 안되시면 설명을 요청하실 수 있습니다.

언제든지 그렇게 하실 수 있습니다.

숙련된 직원이 여러분에게 연락하여 결정에 대해 설명하고 여러분의 질문에 답변할 것입니다. 저희는 공식 재심사 없이 여러분의 우려 사항에 대해 조치를 내리거나 결정을 변경할 수도 있습니다.

설명을 요청하시면 14 일 이내에 연락 드리는 것을 목표로 하고 있습니다.

결정 설명에 대한 비용을 지불하실 필요는 없습니다.

공식 재심사

여러분은 본 기관의 결정에 대한 공식 재심사를 신청할 수 있습니다. 여러분이 본 기관의 결정을 이해하지만 동의하지 않는 경우 공식 재심사를 신청할 수도 있습니다.

공식 재심사는 언제든지 신청할 수 있습니다. 먼저 설명을 요청하실 필요는 없습니다.

공식 재심사를 신청하면 저희의 **Authorised Review Officer** 가 다음을 수행합니다.

- 49 일 이내 공식 재심사 완료를 목표로 합니다
- 결정에 관련된 사실, 법률 및 정책을 살펴봅니다
- 결정이 잘못된 경우 결정을 변경합니다
- 여러분의 공식 재심사 결과를 알려드리기 위한 서신을 보냅니다.

여러분은 결정에 대한 공식 재심사에 대해 비용을 지불할 필요는 없습니다.

설명 또는 공식 재심사 요청 방법

다음 옵션을 이용하여 설명을 요청하거나 공식 재심사를 신청할 수 있습니다.

- 기존 Centrelink 지불 라인에 전화
- 본 기관에 **131 202** 로 전화하여 한국어로 누군가와 대화
- 서비스 센터를 방문

다음 중 하나를 사용하여 *Explanation or formal review of a decision (결정에 대한 설명 또는 공식 재심사)* 양식을 작성하고 관련 문서를 온라인으로 제공할 수 있습니다.

- myGov 를 통한 Centrelink 온라인 계정

- Express Plus Centrelink 모바일 앱.

servicessaustralia.gov.au/ss351 를 방문하여 *Explanation or formal review of a decision (결정에 대한 설명 또는 공식 재심사)* 양식을 다운로드.

문서를 온라인으로 제공할 수 없는 경우 다음 주소로 우편으로 보낼 수 있습니다.

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

Assistance for Isolated Children 에 대한 결정을 내리려면 다른 양식을 작성하셔야 합니다. 이는 *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form (ABSTUDY 및 고립된 아동을 위한 지원 (AIC) 결정에 대한 설명 또는 공식 재심사 양식)*입니다. 양식에 있는 세부 정보를 사용하여 저희에게 제출하실 수 있습니다.

servicessaustralia.gov.au/sy054 를 방문하여 *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form (ABSTUDY 및 고립된 아동을 위한 지원 (AIC) 결정에 대한 설명 또는 공식 재심사 양식)*을 조회하세요.

Centrelink 부채에 동의하지 않으시는 경우

일반적으로 여러분은 언제든지 설명을 요청하거나 부채에 대한 공식 재심사를 신청할 수 있습니다. 일부 부채에는 공식 재심사를 신청할 수 있는 다른 시간 제한이 있습니다. 시간 제한에 대한 더 자세한 내용은 아래를 참조하세요.

지불 유형	공식 재심사 시간 제한
Assistance for Isolated Children	저희가 결정을 내린 날로부터 3 개월 이내에 공식 재심사를 신청해야 합니다.
Tertiary Access Payment	저희가 여러분에게 결정에 대해 통보한 후 13 주 이내에 공식 재심사를 신청해야 합니다.

부채가 있는 경우 설명이나 공식 재심사가 완료될 때까지 여러분의 상황을 일시 중지하도록 요청하실 수 있습니다. 여러분이 저희에게 어떤 결정에 대해 이야기할 때 그렇게 하실 수 있습니다.

공식 재심사 신청 시 시간 제한

결정에 대해 여러분에게 통보한 날짜로부터 13 주 이내에 공식 재심사를 신청해야 합니다.

일부 지불에는 여러분이 공식 재심사를 신청할 수 있는 다른 시간 제한이 있습니다. 이는 청구 및 자격 결정에 모두 적용됩니다.

지불 재심사 시간 제한 후에도 공식 재심사를 여전히 신청할 수 있습니다. 그러나 결정이 변경된 경우에는 공식 재심사를 신청한 날짜부터만 지급금을 받을 수 있습니다.

시간 제한에 대한 더 자세한 내용은 아래를 참조하세요.

지불 유형	공식 재심사 시간 제한
Family Tax Benefit	결정에 대해 통보한 날짜로부터 52 주 이내에 공식 재심사를 신청해야 합니다.
Family Tax Benefit and Child Support	결정에 대해 통보한 날짜로부터 52 주 이내에 공식 재심사를 신청해야 합니다.

	여러분이 Child Support 고객이기도 하고 그 결정이 자녀 양육 지원비 평가에 영향을 미치는 경우, 저희가 결정을 통보한 날로부터 28 일 이내에 공식 재심사를 신청해야 합니다.
Child Care Subsidy	결정에 대해 여러분에게 통보한 날짜로부터 13 주 이내에 공식 재심사를 신청해야 합니다.
Parental Leave Pay	저희가 결정을 내린 날로부터 28 일 이내에 공식 재심사를 신청해야 합니다.
Dad and Partner Pay	저희가 결정을 내린 날로부터 28 일 이내에 공식 재심사를 신청해야 합니다.
Tertiary Access Payments	저희가 여러분에게 결정에 대해 통보한 후 13 주 이내에 공식 재심사를 신청해야 합니다.
Assistance for Isolated Children Scheme	공식 재심사는 언제든지 신청할 수 있습니다. 결정이 부채 회복에 관한 것이라면 결정을 한 날로부터 3 개월 이내에 공식 재심사를 신청해야 합니다.

여러분이 공식 재심사 결과에 동의하지 않는 경우

Centrelink 결정에 대한 공식 재심사 결과에 동의하지 않는 경우, **Administrative Appeals Tribunal (AAT)**에 재심사를 요청할 수 있습니다. AAT 는 독립 재판소입니다.

AAT 에는 2 개의 재심사 레벨이 있습니다. 이는 여러분이 AAT 의 1 차 심사에 동의하지 않는 경우 2 차 재심사를 신청할 수 있음을 의미합니다.

AAT 를 신청하는 경우 AAT 의 첫 번째 재심사가 완료될 때까지 여러분의 부채 상황을 일시 중지하도록 여러분이 요청할 수 있습니다.

결정이 다음과 같은 지불과 관련된 경우 다른 재심사 및 항소 절차가 있을 수도 있습니다.

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

AAT 신청 시기

공식 재심사 결정일로부터 **13 주** 이내에 신청해야 합니다. **13 주** 후에도 여전히 AAT 재심사를 신청할 수 있습니다. 그러나 AAT 가 결정을 변경하는 경우에는 재심사를 신청한 날짜부터만 지급금을 받을 수 있습니다.

Paid Parental Leave Scheme 결정에 대한 재심사를 원하시면 공식 재심사 결정 후 **28 일** 이내에 신청해야 합니다.

AAT 에 신청하는 방법

결정에 대한 AAT 재심사를 신청하려면 **aat.gov.au** 를 방문하여 해당 지침을 따르세요.

여러분이 신청서를 제출하면 본 기관에서 AAT 에 명세서를 송부합니다. 여기에는 해당 결정에 대한 이유와 관련 기관의 문서가 포함됩니다. 여러분도 본 기관의 명세서 및 문서를 받게 될 것입니다.

여러분이 AAT 의 첫 번째 재심사에 동의하지 않는 경우 두 번째 AAT 재심사를 신청할 수도 있습니다. 첫 번째 재심사 결정을 받은 후 **28 일** 이내에 두 번째 AAT 재심사를 신청해야 합니다.

비용은 어떻게 되나요?

일부 유형의 결정에 대해 AAT 신청 수수료가 부과될 수도 있습니다.

AAT 재심사 신청 비용은 저희가 도와드릴 수 없습니다. 여러분이 성공하더라도 AAT 역시 여러분에게 비용을 지급할 수 없습니다.

AAT 를 통한 여러분의 재심사가 성공적이지 않은 경우 우리는 여러분에게 우리의 비용을 지불하도록 요청하지 않습니다.

그 밖에 알아야 할 사항

법적 도움

결정에 대한 공식적인 재심사를 여러분이 원하는 경우 여러분 자신의 법적 대리인을 선택할 수 있습니다.

다음으로부터 무료 조언과 지원을 받을 수 있습니다.

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

보상 청구

어떤 경우에는 우리가 여러분에게 재정적 손실이나 기타 피해를 초래한 실수를 범했다고 여러분이 생각하는 경우 여러분은 보상을 청구할 수 있습니다.

여러분은 보상을 청구하기 전에 여러분의 모든 재심사 옵션을 탐색해야 합니다. 다른 옵션으로 문제를 해결할 수 있는 경우 우리가 보상하지 않을 수도 있습니다.

Compensation Application (보상 신청) 양식을 작성하여 보상을 청구할 수 있습니다. 여러분이 인쇄할 수 없는 경우 지역 서비스 센터 직원에게 양식을 인쇄하도록 요청할 수 있습니다. 또한 정기 Centrelink 지불 라인이나 **131 202** 로 전화하시면 이를 보내드리겠습니다. 지불 라인에 전화할 때 통역사가 필요한지 알려주십시오. 통역사를 무료로 주선했 드리겠습니다.

servicesaustralia.gov.au/ss509 를 방문하여 *Compensation Application form* (보상 신청서)를 다운로드하세요.

더 자세한 정보

- 영어로 된 더 자세한 내용을 원하시면 servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals 로 이동하세요.
- 한국어로 정보를 읽고 경청하고 시청할 수 있는 사이트 servicesaustralia.gov.au/yourlanguage 를 방문하세요
- Centrelink 수당 및 서비스에 대해 한국어로 저희와 대화하길 원하시면 **131 202** 로 전화하세요
- Medicare 는 **132 011**, Child Support 는 **131 272** 로 전화하세요. 통역이 필요한 경우 알려주시면 무료로 통역사를 주선했 드립니다
- 서비스 센터를 방문하세요.

참조: 호주 전역에서 집전화를 사용하여 '13'번호들로 전화하면 고정된 가격이 부과됩니다. 요금은 현지 통화 가격에 따라 다를 수도 있으며 전화 공급업체에 따라 다를 수도 있습니다. 유선 전화로

'1800'에 거는 전화는 무료입니다. 공중전화와 휴대전화를 사용하면 더 비싼 가격이 부과될 수도 있습니다.

면책 조항

이 발행물에 포함된 정보는 지원금 및 서비스에 대한 안내용일 뿐입니다. 여러분의 개인적인 상황에 따라 지원금 신청을 원하고 신청을 하기로 결정하는 것은 여러분의 책임입니다.



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 servicessaustralia.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 Appeals Tribunal (AAT) to review it. The AAT is an independent tribunal.

The AAT has 2 review levels. This means if you disagree with the AAT's first review, you can apply for a second review.

If you are applying to the AAT, you can ask us to pause your debt repayments until the AAT'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 AAT

You should apply within 13 weeks from the date of our formal review decision. You can still apply for an AAT review after 13 weeks. However, if the AAT 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 AAT

To apply for an AAT review of a decision, go to aat.gov.au and follow their instructions.

After you submit an application, we will send the AAT 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 AAT's first review, you may be able to apply for a second AAT review. You should make an application for a second AAT review within 28 days of receiving the first review decision.

What are the costs?

For some types of decisions, there may be an AAT application fee.

We cannot help you with the costs of applying for an AAT review. The AAT also cannot award you costs if you are successful.

If your review with the AAT 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 servicessaustralia.gov.au/ss509 to download the *Compensation Application form*.

For more information

- Go to servicessaustralia.gov.au/reviewsandappeals for more information in English
- Go to servicessaustralia.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.