



Bir karara katılmazsanız seçenekleriniz nelerdir?

Aldığımız bir kararı anlamaz ya da ona katılmazsanız bir açıklama talep edebilir ya da resmi olarak gözden geçirilmesi için başvurabilirsiniz.

Karara ilişkin açıklama

Kararımızı açıklamamızı isteyebilirsiniz. Aldığımız bir kararı anlamazsanız bizden bir açıklama talep edebilirsiniz.

İstedığınız zaman bu talepte bulunabilirsiniz.

Deneyimli bir çalışan ilgili kararı size açıklamak için sizinle iletişime geçecek ve her türlü sorunuzu cevaplayacaktır. Resmi bir gözden geçirmeye gerek kalmadan endişelerinizi aydınlığa kavuşturabilir veya kararı değiştirebiliriz.

Bir açıklama talep ettiğinizde sizinle 14 gün içinde iletişime geçmeyi hedefleriz.

Bir karara ilişkin açıklama için ödeme yapmanız gerekmez.

Resmi gözden geçirme

Kararımızın resmi olarak gözden geçirilmesi için başvurabilirsiniz. Kararımızı anlıyor ama katılmıyorsanız kararın resmi olarak gözden geçirilmesi için başvuru yapmak isteyebilirsiniz.

Resmi gözden geçirme başvurusunu istediğiniz zaman yapabilirsiniz. İlk önce bir açıklama talep etmeniz gerekmez.

Resmi gözden geçirme başvurusunda bulunduğunuzda Authorised Review Officer görevlimiz:

- resmi gözden geçirmeyi 49 gün içinde tamamlamayı hedefleyecektir
- gerçekleri, yasayı ve kararla ilgili politikayı inceleyecektir
- yanlışsa kararı değiştirecektir
- resmi gözden geçirmenin sonucunu yazılı olarak size bildirecektir.

Bir kararın resmi olarak gözden geçirilmesi için ödeme yapmanız gerekmez.

Açıklama ya da resmi gözden geçirme talebinde nasıl bulunabilirsiniz

Aşağıdaki seçeneklerden birisini kullanarak açıklama isteyebilir ya da resmi gözden geçirme başvurusu yapabilirsiniz:

- her zamanki Centrelink ödeme hattınızı arayarak
- birisiyle dilinizde konuşmak için bizi **131 202** numaralı telefonda arayarak
- bir hizmet merkezine giderek.

Ayrıca, *Explanation or formal review of a decision (Karara ilişkin açıklama veya resmi gözden geçirme)* formunu doldurabilir ve aşağıdakilerden birisini kullanarak destekleyici belgelerle birlikte bize internet üzerinden gönderebilirsiniz:

- myGov üzerinden Centrelink çevrimiçi hesabınız
- Express Plus Centrelink mobil uygulaması.

servicesaustralia.gov.au/ss351 adresine giderek *Explanation or formal review of a decision* formunu indirebilirsiniz.

Belgeleri bize internet üzerinden gönderemiyorsanız aşağıdaki adrese postayla gönderebilirsiniz:

Centrelink
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610

Assistance for Isolated Children (İzole Çocuklar için Yardım) hakkındaki kararlar için farklı bir form doldurmanız gerekir. Bu *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form*. Formdaki bilgileri kullanarak bize geri gönderebilirsiniz.

servicesaustralia.gov.au/sy054 adresine giderek *ABSTUDY and Assistance for Isolated Children (AIC) Explanation or formal review of a decision form* erişebilirsiniz.

Bir Centrelink borcunu kabul etmiyorsanız

Genellikle istediğiniz zaman borcunuza ilişkin bir açıklama isteyebilir ya da resmi olarak gözden geçirilmesi için başvurabilirsiniz. Bazı borçlara ilişkin resmi gözden geçirme başvurusunda bulunmak için farklı zaman sınırlamaları vardır. Zaman sınırlamaları hakkında aşağıda daha fazla bilgi bulabilirsiniz.

Ödeme türü	Resmi gözden geçirme zaman sınırlamaları
Assistance for Isolated Children	Resmi gözden geçirme başvurunuzu karar tarihimizden itibaren 3 ay içinde yapmalısınız.
Tertiary Access Payment	Resmi gözden geçirme başvurunuzu size kararı bildirmemizden itibaren 13 hafta içinde yapmalısınız.

Borcunuz varsa açıklama ya da resmi gözden geçirmeniz yapılana kadar geri ödemelerinize ara vermemizi bizden isteyebilirsiniz. Bu işlemi bizimle bir karar hakkında konuşurken yapabilirsiniz.

Resmi gözden geçirme başvurusu yaparken zaman sınırlamaları

Resmi gözden geçirme başvurunuzu size kararı bildirme tarihimizden itibaren 13 hafta içinde yapmalısınız.

Resmi gözden geçirme başvurusu yapmanız için bazı ödemelerin farklı zaman sınırlamaları vardır. Bu sınırlama hem hak talebi hem de hak sahibi olma kararları için geçerlidir.

Ödeme gözden geçirme zaman sınırlamanızdan sonra bile resmi gözden geçirme başvurusunda bulunabilirsiniz. Ancak, karar değişirse ödemenizi yalnızca resmi gözden geçirme başvurusu tarihinizden itibaren alabilirsiniz.

Zaman sınırlamaları hakkında aşağıda daha fazla bilgi bulabilirsiniz.

Ödeme türü	Resmi gözden geçirme zaman sınırlamaları
Family Tax Benefit	Resmi gözden geçirme başvurunuzu size kararı bildirme tarihimizden itibaren 52 hafta içinde yapmalısınız.
Family Tax Benefit and Child Support	Resmi gözden geçirme başvurunuzu size kararı bildirme tarihimizden itibaren 52 hafta içinde yapmalısınız. Child Support müşterisi iseniz ve karar, çocuk destek değerlendirmenizi etkiliyorsa resmi gözden geçirme başvurunuzu size kararı bildirme tarihimizden itibaren 28 gün içinde yapmalısınız.

Child Care Subsidy	Resmi gözden geçirme başvurunuzu size kararı bildirme tarihimizden itibaren 13 hafta içinde yapmalısınız.
Parental Leave Pay	Resmi gözden geçirme başvurunuzu karar tarihimizden itibaren 28 gün içinde yapmalısınız.
Dad and Partner Pay	Resmi gözden geçirme başvurunuzu karar tarihimizden itibaren 28 gün içinde yapmalısınız.
Tertiary Access Payments	Resmi gözden geçirme başvurunuzu size kararı bildirmemizden itibaren 13 hafta içinde yapmalısınız.
Assistance for Isolated Children Scheme	Resmi gözden geçirme başvurusunu istediğiniz zaman yapabilirsiniz. Karar bir borcun geri ödenmesi hakkındaysa resmi gözden geçirme başvurunuzu karar tarihimizden itibaren 3 ay içinde yapmalısınız.

Resmi gözden geçirme sonucuna katılmazsanız

Bir Centrelink kararının resmi gözden geçirme sonucuna katılmazsanız Administrative Appeals Tribunal'dan (AAT) gözden geçirmesini isteyebilirsiniz. AAT, tarafsız bir mahkemedir.

AAT'nin 2 gözden geçirme aşaması vardır. Yani AAT'nin ilk gözden geçirmesine katılmazsanız ikinci bir gözden geçirme için başvurabilirsiniz.

AAT'ye başvuruyorsanız AAT'nin birinci gözden geçirmesi tamamlanana kadar borç geri ödemelerinize ara vermemizi bizden isteyebilirsiniz.

Karar aşağıdaki ödemelerle ilgiliyse farklı bir gözden geçirme ve temyiz süreci olabilir:

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

AAT'ye ne zaman başvurabilirsiniz

Resmi gözden geçirme kararı tarihimizden itibaren 13 hafta içinde başvurmalısınız. 13 haftadan sonra yine de AAT gözden geçirmesi için başvurabilirsiniz. Ancak, AAT kararı değiştirirse ödemenizi yalnızca gözden geçirme başvurusu tarihinizden itibaren alabilirsiniz.

Paid Parental Leave Scheme kararının gözden geçirilmesini istiyorsanız resmi gözden geçirme kararı tarihimizden itibaren 28 gün içinde başvurmalısınız.

AAT'ye nasıl başvurabilirsiniz

Bir kararı AAT'nin gözden geçirmesi için başvurmak istiyorsanız aat.gov.au adresindeki talimatları izleyin.

Başvurunuzu yapmanızın ardından AAT'ye bir beyan göndereceğiz. Bu beyan, karara ilişkin sebepleri ve ilgili kurum belgelerini içerir. Ayrıca, beyan ve kararımızın bir kopyasını alacaksınız.

AAT'nin ilk gözden geçirmesine katılmazsanız ikinci bir AAT gözden geçirmesi başvurusunda bulunabilirsiniz. İkinci AAT gözden geçirmesi başvurunuzu ilk gözden geçirme kararının size ulaştığı tarihten itibaren 28 gün içinde yapmalısınız.

Başvuru ücreti nedir?

Bazı karar türleri için AAT başvuru ücreti ödemeniz gerekebilir.

AAT gözden geçirme başvurusu ücretlerinde size yardımcı olamayız. Ayrıca, başvurunuz lehinizde sonuçlanırsa AAT ücretleri size iade edemez.

AAT tarafından yapılan gözden geçirme aleyhinizde sonuçlanırsa bizim ücretlerimizi ödemenizi sizden istemeyiz.

Bilmeniz gereken diğer hususlar

Hukuki yardım

Bir karara ilişkin resmi gözden geçirme talep ederseniz hukuki temsilcinizi kullanmayı tercih edebilirsiniz.

Aşağıdaki yerlerden ücretsiz öneri ve yardım alabilirsiniz:

- Economic Justice (Ekonomik Adalet) Australia internet sitesi – ejaustralia.org.au
- National Legal Aid (Ulusal Hukuki Yardım) internet sitesi – nationallegalaid.org

Tazminat talepleri

Bazı vakalarda mali veya diğer zararları görmeye neden olan bir yanlış yaptığımızı düşünüyorsanız tazminat talebinde bulunabilirsiniz.

Tazminat talebinde bulunabilmek için önce tüm gözden geçirme seçeneklerinizi araştırmanız gereklidir. Diğer seçenekler sonucu çözüme kavuşturabiliyorsa size tazminat ödeyemeyiz.

Compensation Application (Tazminat Başvurusu) formunu doldurarak tazminat talebinde bulunabilirsiniz. Formu yazdıramıyorsanız yerel hizmet merkezindeki görevlilerden formu yazdırmalarını isteyebilirsiniz. Bizi her zamanki Centrelink ödeme hattınızdan ya da **131 202** numaralı telefondan ararsanız size gönderebiliriz. Ödeme hattından ararken tercümana ihtiyacınız olup olmadığını bize bildirirseniz ücretsiz olarak ayarlayabiliriz.

servicesaustralia.gov.au/ss509 adresine giderek *Compensation Application form (Tazminat Başvurusu formunu)* indirebilirsiniz.

Daha fazla bilgi

- İngilizce daha fazla bilgi için servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals adresine gidin
- Bilgileri kendi dilinizde okuyabileceğiniz, dinleyebileceğiniz veya izleyebileceğiniz servicesaustralia.gov.au/yourlanguage adresine gidin
- Centrelink ödeme ve hizmetleri hakkında birisiyle kendi dilinizde konuşmak için **131 202** numaralı telefonu arayın
- Medicare için **132 011** ve Child Support için **131 272** numaralı telefonu arayın. Tercümana ihtiyacınız varsa bize bildirirseniz ücretsiz olarak ayarlayacağız
- Bir hizmet merkezine gidin.

Not: ev telefonunuzdan Avustralya'nın herhangi bir yerindeki "13" ile başlayan numaraları aramanın sabit bir ücreti vardır. Bu ücret, yerel arama ücretinden farklı olabilir ve telefon hizmetleri arasında da farklılık gösterebilir. Ev telefonunuzdan "1800" ile başlayan numaraları aramak ücretsizdir. Halka açık telefonlardan ya da cep telefonlarından yapılan aramalar süre kısıtlamalı ve daha pahalı olabilir.

Sorumluluk Reddi

Bu yayındaki bilgiler yalnızca ödeme ve hizmetlerde yol gösterme amacı taşımaktadır. Ödeme başvurusunda bulunup bulunmama kararı vermenin veya özel durumunuzla ilgili bir başvuru yapmanın sorumluluğu size aittir.



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.