

Khiếu nại – làm thế nào để khiếu nại quyết định của Centrelink

Hàng ngàn người khiếu nại các quyết định của Centrelink mỗi năm và có hàng người đã thành công! Khiếu nại thành công nghĩa là tiền trợ cấp của quý vị sẽ được phục hồi, hay quý vị không phải trả món nợ lại cho Centrelink, hay quý vị sẽ nhận được đúng trợ cấp An Sinh mà quý vị có quyền hưởng.

➤ Khiếu nại là gì?

Khiếu nại nghĩa là yêu cầu duyệt xét lại một quyết định mà quý vị không hài lòng. Nhân viên hay toà án mà quý vị khiếu nại có thể thay đổi quyết định đầu tiên, nếu thấy quyết định này sai lầm. Thí dụ như nếu Centrelink cắt trợ cấp An Sinh và quý vị không đồng ý với quyết định đó, quý vị có thể khiếu nại. Thỉnh thoảng Centrelink hỏi xem quý vị có muốn ‘duyet xét’ lại một quyết định không. “Duyệt xét” đồng nghĩa với “khiếu nại”.

➤ Khiếu nại tốn bao nhiêu tiền?

Không tốn gì cả. Khiếu nại miễn phí.

➤ Tôi có những quyền gì?

Quý vị có quyền:

- biết lý do tại sao Centrelink có một quyết định về tiền trợ cấp của quý vị. Các lý do phải được nêu ra trong thông báo;
- khiếu nại bất cứ một quyết định nào của Centrelink mà quý vị tin là sai lầm;
- có được một bản sao về căn bản pháp lý và chánh sách mà Centrelink dùng để đưa ra quyết định; và
- được xem hồ sơ An Sinh của quý vị chiếu theo luật lệ về Tự Do Thông Tin, xin xem tài liệu về “Tự Do Thông Tin”.

➤ Tôi có thể bị khó khăn vì khiếu nại không?

Không. Quý vị không thể bị khó khăn hay bị trừng phạt vì khiếu nại một quyết định về quyền được hưởng trợ cấp An Sinh của quý vị. Centrelink khuyến khích khách hàng khiếu nại. Centrelink phục vụ một số lượng khách hàng lớn lao mỗi tuần, và biết nhân viên có thể làm lỗi. Thêm nữa, luật lệ về An Sinh rất phức tạp và có thể được giải thích nhiều cách khác nhau. Đó là lý do tại sao hệ thống khiếu nại được thiết lập.

Quý vị có thể gặp một nhân viên nào đó của Centrelink không khuyến khích quý vị khiếu nại, hay cho quý vị biết là không thể khiếu nại, hay không thay đổi gì được vì sẽ không thắng .

Có thể người này có ý muốn giúp quý vị, tuy nhiên đừng nghe lời khuyên của họ! Đó chỉ là ý kiến cá nhân và điều này đi ngược với chánh sách Centrelink. Khiếu nại là quyền pháp định và không người nào có thể ngăn cản quý vị theo đuổi quyền này.

➤ **Khiếu nại như thế nào?**

Nếu nghĩ là Centrelink có một quyết định sai lầm và quý vị muốn khiếu nại, quý vị nên làm chuyện này ngay. Quý vị cần thu thập bằng chứng để hỗ trợ cho trường hợp của mình, nhưng nên khiếu nại thay vì chờ làm chậm trễ việc khiếu nại.

1. Bước đầu tiên là khiếu nại với Nhân Viên Duyệt Xét có thẩm quyền (ARO).

Nếu một nhân viên Centrelink có một quyết định làm quý vị không hài lòng, quý vị nên yêu cầu một nhân viên ARO xét lại quyết định đó. Nhân viên ARO là những nhân viên cấp cao của Centrelink, có quyền xét lại các quyết định của nhân viên đầu tiên.

Tốt nhất là quý vị nên nộp đơn khiếu nại cho nhân viên ARO, hoặc viết một thư khiếu nại hay điền vào một mẫu “Request for a review by an Authorised Review Officer” (Yêu cầu nhân viên ARO xét lại quyết định) có sẵn trên địa chỉ www.welfarerights.org.au hay từ một Trung Tâm Bệnh Vực Quyền An Sinh. Quý vị phải chắc chắn là:

- Cung cấp tên họ và chi tiết liên lạc của quý vị;
- Cung cấp số hồ sơ của quý vị;
- Nói rõ quý vị muốn khiếu nại quyết định nào;
- Nói tại sao quý vị nghĩ quyết định đầu tiên sai lầm, và
- Cung cấp bằng chứng quý vị nghĩ có thể giúp trường hợp của quý vị.

Giữ một bản sao trong hồ sơ riêng của mình, rồi gửi bản khiếu nại bằng bưu điện hay đích thân đem đến một văn phòng Centrelink địa phương.

Nếu cảm thấy khó khăn trong việc viết thư hay điền mẫu đơn khiếu nại, quý vị chỉ cần yêu cầu một nhân viên ARO duyệt lại qua điện thoại hay tại quầy tiếp khách của Centrelink. Nên yêu cầu họ cho quý vị ‘số chứng nhận’, ghi tên của nhân viên Centrelink, ngày gọi điện thoại, và chi tiết về yêu cầu của quý vị.

Nhân viên ARO thường phỏng vấn quý vị qua điện thoại, thay vì gặp tận mặt, để nghe quý vị trình bày câu chuyện theo ý mình. Thỉnh thoảng nhân viên ARO cũng có thể yêu cầu quý vị đến tham dự một cuộc phỏng vấn. Nhân viên ARO sẽ gửi quý vị một lá thư trình bày lý do khiến họ đi đến một quyết định.

Thường thường khi quý vị yêu cầu nhân viên ARO xét lại một quyết định, Centrelink sẽ yêu cầu nhân viên ra quyết định đầu tiên xem lại quyết định đó. Điều này có thể giúp quý vị, nhưng nếu không đạt được tất cả kết quả mong muốn, quý vị nên tiếp tục yêu cầu nhân viên ARO duyệt xét lại quyết định. Cũng thế nếu muốn, quý vị có quyền yêu cầu vấn đề được đưa lên thẳng cho nhân viên ARO và nhân viên có quyết định đầu tiên không được tái xét quyết định đó.

2. Tôi có thể làm gì nếu không hài lòng với quyết định của nhân viên ARO?

Nếu không hài lòng với một quyết định của nhân viên ARO, quý vị xem có nên khiếu nại với Toà Khiếu Nại An Sinh (SSAT) không. Đây là bước khiếu nại ngoài Centrelink. Toà Khiếu Nại An Sinh hoàn toàn độc lập với Centrelink. Toà này có nghi thức đơn giản và quý vị có đủ cơ hội để thảo luận trường hợp của mình tại phiên xử. Tổ chức Bệnh Vực Quyền An Sinh có phát hành một tập tài liệu “làm thế nào để khiếu nại với Toà Án Khiếu Nại An Sinh”.

3. Tôi có thể làm gì nếu không hài lòng với quyết định của Tòa Án Khiếu Nại An Sinh?

Nếu không hài lòng với quyết định của Tòa Án Khiếu Nại An Sinh, quý vị có quyền khiếu nại với Tòa Án Khiếu Nại Hành Chánh (AAT). Centrelink cũng có thể khiếu nại với Tòa Khiếu Nại Hành Chánh, tuy nhiên chuyện này rất ít khi xảy ra. Quý vị nên thảo luận với Trung Tâm Bệnh Vực Quyền An Sinh hay văn phòng Giúp Đỡ Luật Pháp về việc khiếu nại ở giai đoạn này.

➤ Tôi có thể làm gì nếu Centrelink cắt hay giảm tiền trợ cấp?

Nếu quý vị khiếu nại việc bị giảm hay bị cắt tiền trợ cấp, Centrelink có thể tiếp tục trả quý vị theo giá biểu cũ cho đến khi việc duyệt xét kết thúc. Điều này thường được gọi là “tiền trợ cấp trong khi chờ duyệt xét”. Centrelink có thể làm như thế nếu quý vị khiếu nại về một quyết định do kết quả của:

- quyền “quyết định cá nhân của một nhân viên”; hay
- theo “ý kiến cá nhân” của một nhân viên; hay
- hình phạt ngưng trả tiền áp dụng trong trắc nghiệm đi tìm việc; hay
- hình phạt ngưng trả tiền cho những người vi phạm hợp đồng tham dự tìm việc.

Một vài thí dụ về các quyết định dựa trên ý kiến cá nhân nếu Centrelink:

- giảm hoặc cắt tiền trợ cấp của quý vị vì họ nghĩ là quý vị sống chung "như vợ chồng"; hay
- cắt trợ cấp cho người mất khả năng làm việc vì nghĩ là quý vị không còn trong tình trạng "tiếp tục mất khả năng làm việc" nữa; hay
- cắt trợ cấp thất nghiệp (Newstart Allowance) hay trợ cấp thanh niên (Youth Allowance) vì nghĩ là quý vị đã không theo đúng đòi hỏi của "Hợp Đồng Chuẩn Bị Làm Việc".

Quyết định tiếp tục trả tiền do quyết định cá nhân của một nhân viên. Thường thường Centrelink chỉ xét trả tiền trợ cấp trong khi chờ đợi duyệt xét nếu trợ cấp của quý vị bị cắt hoàn toàn. Centrelink sẽ không trả đầy đủ giá biểu trợ cấp trong khi chờ đợi duyệt xét nếu đó là hình phạt áp dụng hạ mức trợ cấp, chỉ trừ khi đó là sự vi phạm Hợp Đồng Hoạt Động Tìm Việc (xin xem dưới đây).

Khi xét là có nên tiếp tục trả tiền trợ cấp cho quý vị trong khi chờ duyệt xét không, Centrelink sẽ xét xem quý vị có đang ở trong tình trạng “túng thiếu” không.

Nên lưu ý là trong một vài trường hợp, nếu Centrelink trả trợ cấp trong khi chờ duyệt xét, và nếu khiếu nại không thành công, quý vị có thể phải trả lại số tiền đã được nhận được trong khi chờ duyệt xét.

➤ Những luật lệ đặc biệt về hình phạt vi phạm Hợp Đồng Chuẩn Bị Làm Việc

Nếu Centrelink giảm hay cắt trợ cấp thất nghiệp hay trợ cấp thanh niên vì xét là quý vị trì hoãn một cách bất hợp lý trong việc ký kết “Hợp Đồng Chuẩn Bị Làm Việc”, có nhiều luật lệ khác nhau được áp dụng. Nếu quý vị yêu cầu duyệt xét trong vòng 14 ngày sau khi được giấy thông báo quyết định này, Centrelink phải phục hồi việc trả tiền trợ cấp cho đến khi có kết quả duyệt xét. Nếu khiếu nại không thành công, hình phạt sẽ được áp dụng trở lại.

➤ Những luật lệ đặc biệt về hình phạt không Tham Dự Hợp Đồng Trả Tiền Trợ Cấp Cha Mẹ

Nếu Centrelink giảm hay cắt trợ cấp cha mẹ của quý vị vì cho rằng quý vị đã không thoả mãn những điều kiện đòi hỏi trong “Hợp Đồng Tham Dự”, có nhiều luật lệ khác nhau được áp dụng. Nếu quý vị yêu cầu duyệt xét về quyết định này, Centrelink phải phục hồi việc tiền trợ cấp cho tới khi có kết quả duyệt xét. Nếu quý vị khiếu nại không thành công, hình phạt sẽ được áp dụng trở lại, nhưng chỉ sau 14 ngày kể từ khi có kết quả khiếu nại.

➤ **Quý vị phải khiếu nại trong thời hạn bao lâu?**

Quý vị có thể khiếu nại với nhân viên ARO hay Toà Án Khiếu Nại An Sinh vào bất cứ lúc nào. Tuy nhiên muốn được bồi hoàn trợ cấp kể từ ngày tiền trợ cấp bị ảnh hưởng bởi quyết định đầu tiên, quý vị phải khiếu nại với nhân viên ARO trong vòng 13 tuần lễ kể từ khi nhận quyết định đầu tiên và sau đó, nếu cần thiết, khiếu nại với Toà Án Khiếu Nại An Sinh trong vòng 13 tuần lễ kể từ khi nhận được thông báo quyết định của nhân viên ARO (trừ trường hợp về Tiền Bồi Hoàn Thuế Gia Đình- Family Tax Benefit – xin xem bên dưới). Nếu quý vị khiếu nại trễ hơn 13 tuần lễ kể từ ngày nhận thông báo và nếu quý vị khiếu nại thành công, quý vị sẽ chỉ nhận được tiền bồi hoàn trợ cấp kể từ ngày khiếu nại.

Có nhiều luật lệ khác nhau được áp dụng cho khiếu nại với nhân viên ARO và Toà Khiếu Nại An Sinh về sự giám định Tiền Bồi Hoàn Thuế Gia Đình- xin xem tài liệu "Tiền Bồi Hoàn Thuế Gia Đình" và "Tiền Bồi Hoàn Thuế Gia Đình và ước tính lợi tức của quý vị".

Nếu quý vị khiếu nại với nhân viên ARO hay Toà Án Khiếu Nại An Sinh về một món nợ, không có thời gian giới hạn để khiếu nại. Có nghĩa là nếu quý vị khiếu nại thành công, và món nợ được hủy bỏ hay không còn bị đòi nữa, quý vị có quyền được bồi hoàn đủ món tiền mà quý vị đã trả lại cho Centrelink.

Với Toà Án Khiếu Nại Hành Chánh, quý vị cần khiếu nại trong vòng 28 ngày kể từ ngày nhận được giấy báo quyết định của Toà Án Khiếu Nại An Sinh. Thời gian khiếu nại chỉ có thể được gia hạn trong một số trường hợp theo lệnh của Toà Án Khiếu Nại Hành Chánh, cho nên điều quan trọng là quý vị phải khiếu nại càng sớm càng tốt, sau khi nhận được giấy báo quyết định của Toà Án Khiếu Nại An Sinh. Nếu quý vị khiếu nại trễ hơn 28 ngày kể từ khi nhận được thông báo của Toà Án Khiếu Nại An Sinh, quý vị cần yêu cầu xin gia hạn thời gian khiếu nại.

➤ **Ai có thể giúp tôi khiếu nại?**

Nếu có thắc mắc hay quan tâm về yêu cầu xin khiếu nại, quý vị nên liên lạc với Trung Tâm Bệnh Vực Quyền An Sinh địa phương.

Trung Tâm Bệnh Vực Quyền An Sinh là những trung tâm pháp luật cộng đồng, chuyên về luật An Sinh. Trung tâm Bệnh Vực Quyền An Sinh phục vụ miễn phí, cố vấn và giúp đỡ một cách độc lập về tất cả các vấn đề liên hệ đề An Sinh. Trung Tâm Bệnh Vực Quyền An Sinh hoàn toàn độc lập với Centrelink. Tất cả tin tức sẽ được giữ kín và các trung tâm này chỉ liên lạc với Centrelink về trường hợp của quý vị, nếu quý vị yêu cầu Trung Tâm thay mặt quý vị.

➤ **Thông tin thêm về khiếu nại**

Muốn biết thêm chi tiết về việc khiếu nại các quyết định của Centrelink xin xem tập tài liệu nhan đề “làm thế nào để khiếu nại với Toà Án Khiếu Nại An Sinh” và “Toà Án Khiếu Nại Hành Chánh” Cẩm nang tự sử dụng trong các Toà Án Khiếu Nại An Sinh”.

➤ **Thông ngôn**

Nếu quý vị nghĩ là mình cần một thông ngôn, hay cảm thấy tự tin hơn nếu có một thông ngôn bên cạnh, quý vị nên sử dụng một trong ba các dịch vụ thông ngôn miễn phí sau đây:

Phần lớn các văn phòng Centrelink đều có thông ngôn làm việc vào một số ngày giờ thường xuyên mỗi tuần. Văn phòng Centrelink địa phương có thể cho quý vị biết thông ngôn nói cùng ngôn ngữ của quý vị có làm việc không, và nếu có, làm việc trong những ngày giờ nào.

Quý vị có thể gọi điện thoại cho Dịch Vụ Thông Tin Đa Văn Hoá Qua Điện Thoại (MTI), một phần của Centrelink. MTI có các nhân viên song ngữ của Centrelink làm việc. Quý vị có thể gọi điện thoại cho họ số 131 202 và họ sẽ trả lời các câu hỏi của quý vị.

Quý vị có thể gọi điện thoại cho Dịch Vụ Thông Ngôn Qua Điện Thoại (TIS) số 131 450 và yêu cầu một thông ngôn giúp đỡ. Dịch vụ này **miễn phí**.

Xin lưu ý: Tài liệu này chỉ chứa đựng thông tin tổng quát mà thôi. Đây không phải là cố vấn luật pháp. Nếu cần có cố vấn luật pháp về quyền hưởng trợ cấp An Sinh, xin vui lòng liên lạc Trung Tâm Bênh Vực Quyền An Sinh địa phương.

Trung Tâm Bênh Vực Quyền An Sinh là trung tâm pháp luật cộng đồng, chuyên về luật, hành chính và chính sách An Sinh. Các Trung Tâm này hoàn toàn độc lập với Centrelink. Tất cả giúp đỡ đều miễn phí. Tài liệu này được cập nhật vào tháng Tư 2005.

www.welfarerights.org.au