

## Appeals – how to appeal against a Centrelink decision

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

Trang thông tin này trình bày quyền khiếu nại của quý vị đối với một quyết định của Centrelink, làm thế nào để khiếu nại và nhận trợ giúp ở đâu. Mỗi năm, hàng nghìn người khiếu nại thành công các quyết định của Centrelink. Việc khiếu nại hoàn toàn miễn phí.

### ➤ **Khiếu nại là gì?**

Hiểu một cách đơn giản, khiếu nại là yêu cầu xét duyệt lại một quyết định mà quý vị không hài lòng. Nhân viên hoặc Tòa Án mà quý vị khiếu nại có thể thay đổi quyết định đầu tiên nếu quyết định đó sai. Ví dụ như nếu Centrelink cắt tiền trợ cấp An sinh Xã hội của quý vị và quý vị cho rằng quyết định đó sai, quý vị có thể khiếu nại quyết định đó.

### ➤ **Khiếu nại tốn bao nhiêu tiền?**

Không tốn gì cả. Khiếu nại được miễn phí.

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

Không. Quý vị không thể gặp rắc rối khi khiếu nại một quyết định của Centrelink. Luật An sinh Xã hội rất phức tạp và nhân viên của Centrelink có thể nhầm lẫn.

Đừng ngại khiếu nại nếu quý vị cho rằng quyết định của Centrelink là sai. Khiếu nại là quyền pháp định của quý vị.

### ➤ **Làm thế nào để khiếu nại**

Nếu quý vị cho rằng quyết định của Centrelink là sai, hãy khiếu nại ngay lập tức. Quý vị có thể cần phải cung cấp bằng chứng để hỗ trợ việc khiếu nại của mình, nhưng có thể cung cấp sau.

#### **1. Bước đầu tiên là khiếu nại với Nhân Viên Duyệt Xét Có Thẩm Quyền.**

Nếu quý vị không hài lòng với một quyết định của Centrelink, hãy yêu cầu Nhân Viên Duyệt Xét Có Thẩm Quyền (ARO) xem xét lại quyết định đó. ARO là những nhân viên cấp cao của Centrelink, có thẩm quyền thay đổi các quyết định của Centrelink.

Quý vị có thể khiếu nại bất kỳ lúc nào. Tuy nhiên, quý vị phải khiếu nại trong vòng 13 tuần kể từ ngày ra quyết định đầu tiên nếu quý vị muốn được truy lãnh tới ngày ra quyết định đầu tiên đó. Nếu quý vị khiếu nại sau 13 tuần và thành công, quý vị sẽ chỉ nhận được truy lãnh kể từ ngày khiếu nại.

Tốt nhất là quý vị nên khiếu nại bằng văn bản. Hãy viết thư khiếu nại hoặc điền vào mẫu đơn “Yêu cầu Nhân Viên Duyệt Xét Có Thẩm Quyền xem xét lại quyết định”, có sẵn trên địa chỉ [www.welfarerights.org.au](http://www.welfarerights.org.au) hoặc từ Trung Tâm/Luật Sư về Quyền An Sinh. Trong đơn, thư khiếu nại quý vị hãy cung cấp:

- tên và chi tiết liên lạc của quý vị;
- Số Hồ sơ Khách hàng của quý vị;
- quyết định nào quý vị cho là sai;
- tại sao quý vị cho là quyết định đó sai; và
- bằng chứng quý vị cho là sẽ giúp quý vị trong trường hợp này.

Hãy giữ một bản sao trong hồ sơ của riêng mình, rồi gửi đơn, thư khiếu nại qua đường bưu điện hoặc đích thân đem đến văn phòng Centrelink tại địa phương của quý vị.

Quý vị cũng có thể khiếu nại qua điện thoại hoặc tại văn phòng của Centrelink. Nên yêu cầu họ cho quý vị “số biên nhận” và ghi lại ngày, giờ quý vị gọi điện thoại hoặc đến văn phòng Centrelink.

Thông thường Nhân viên ARO sẽ 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. Sau đó, nhân viên ARO sẽ gửi cho quý vị một lá thư trình bày lý do dẫn tới quyết định của họ.

Thông thường, khi quý vị yêu cầu nhân viên ARO xem 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 những gì mong muốn, quý vị nên tiếp tục yêu cầu nhân viên ARO duyệt xét lại quyết định. Đồng thời nếu muốn, quý vị có quyền yêu cầu vấn đề được đưa thẳng lên nhân viên ARO và nhân viên ra quyết định đầu tiên không được duyệt xét lại quyết định đó.

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

Nếu quý vị không hài lòng với quyết định của nhân viên ARO, quý vị nên khiếu nại với Tòa Án Khiếu Nại An Sinh (SSAT). SSAT hoàn toàn độc lập với Centrelink. SSAT chỉ có thể xét xử các trường hợp đã được nhân viên ARO duyệt xét. SSAT có nghi thức đơn giản và quý vị có đủ cơ hội để thảo luận trường hợp của mình tại phiên xử.

Khiếu nại với SSAT được miễn phí.

Quý vị có thể khiếu nại bất kỳ lúc nào. Tuy nhiên, quý vị phải khiếu nại trong vòng 13 tuần kể từ ngày nhân viên ARO đưa ra quyết định nếu quý vị muốn truy lãnh đến ngày ra quyết định đầu tiên. Nếu quý vị khiếu nại sau 13 tuần và thành công, quý vị sẽ chỉ nhận được truy lãnh kể từ ngày quý vị khiếu nại với SSAT.

Để biết hướng dẫn chi tiết, vui lòng xem hướng dẫn “Khiếu nại với Tòa Án Khiếu Nại An Sinh”, có sẵn trên địa chỉ [www.welfarerights.org.au](http://www.welfarerights.org.au).

## **3. Tôi có thể làm gì nếu tôi cho rằng quyết định của SSAT là sai?**

Nếu quý vị cho rằng quyết định của SSAT là sai, quý vị có quyền khiếu nại với Tòa Án Khiếu Nại Hành Chính (AAT). Centrelink cũng có thể khiếu nại quyết định của SSAT với AAT. Quý vị nên liên lạc với Trung Tâm/Luật Sư về Quyền An Sinh hoặc văn phòng Trợ Giúp Luật Pháp tại địa phương để được tư vấn về việc khiếu nại ở giai đoạn này.

Khiếu nại với AAT được miễn phí.

Quý vị phải khiếu nại với AAT trong vòng 28 ngày kể từ ngày nhận quyết định của SSAT. Trong những hoàn cảnh hạn chế, AAT có thể cho quý vị thêm thời gian để khiếu nại.

#### **4. Tôi có thể làm gì nếu tôi cho rằng quyết định của AAT là sai?**

Quý vị có thể khiếu nại quyết định của AAT lên Tòa Án Liên Bang nhưng chỉ về “vấn đề luật”. Quý vị không nên khiếu nại lên Tòa Án Liên Bang khi không có tư vấn pháp luật về cơ hội thành công và chi phí khiếu nại có thể phải trả. Việc khiếu nại có thể rất tốn kém.

Quý vị phải khiếu nại lên Tòa Án Liên Bang trong vòng 28 ngày kể từ ngày nhận quyết định của AAT. Trong những hoàn cảnh hạn chế, Tòa Án Liên Bang có thể cho quý vị thêm thời gian để khiếu nại.

#### **➤ Tôi có thể làm gì nếu Centrelink cắt hoặc giảm tiền trợ cấp?**

Nếu quý vị khiếu nại việc bị cắt hoặc bị giảm tiền trợ cấp, Centrelink có thể đồng ý tiếp tục trả quý vị theo giá biểu cũ cho đến khi kết thúc duyệt xét. Khoản tiền này được gọi là “tiền trợ cấp trong khi chờ duyệt xét”.

Khi quyết định có nên tiếp tục trả tiền trợ cấp cho quý vị trong khi chờ duyệt xét không, Centrelink có thể xét xem quý vị có đang ở trong tình trạng “cực kỳ khó khăn về tài chính” không.

Có rủi ro là nếu quý vị khiếu nại không thành công, Centrelink sẽ tìm cách thu hồi lại bất kỳ số tiền trợ cấp nào mà quý vị đã nhận trong khi chờ duyệt xét.

Nếu quý vị khiếu nại **thời gian tám tuần không có tiền trợ cấp**, Centrelink phải **tự động** tiếp tục trả tiền trợ cấp cho quý vị trong khi chờ duyệt xét.

#### **➤ Có giới hạn thời gian khiếu nại một món nợ không?**

Nếu quý vị chỉ khiếu nại với nhân viên ARO hoặc SSAT về một món nợ thì không có giới hạn thời gian khiếu nại. Có nghĩa là nếu quý vị khiếu nại thành công và món nợ của quý vị được hủy bỏ hoặc không bị truy thu nữa, quý vị có thể được bồi hoàn số tiền quý vị đã trả lại cho Centrelink.

#### **➤ Tôi có thể làm gì nếu không hài lòng với quyết định về tiền trợ cấp gia đình?**

Nói chung có nhiều quy định khác nhau được áp dụng cho các khiếu nại với ARO và SSAT về tiền trợ cấp gia đình, như Trợ Giúp Thuế Cho Gia Đình, Trợ Cấp Chăm Sóc Trẻ Em, Tiền Thuởng Sinh Con và Phụ Cấp Chủng Ngừa Cho Sản Phụ. Nếu quý vị khiếu nại với nhân viên ARO về quyết định trợ cấp hỗ trợ gia đình, quý vị nên khiếu nại trong vòng 12 tháng kể từ ngày được thông báo về quyết định đầu tiên. Điều này sẽ đảm bảo rằng khiếu nại của quý vị có thể được chấp nhận và quý vị có thể được thanh toán truy lãnh tối đa.

Trong một số trường hợp giới hạn, quý vị có thể nhận được truy lãnh ngay cả khi quý vị không khiếu nại trong vòng 12 tháng. Nếu Centrelink không chấp nhận khiếu nại của quý vị hoặc từ chối trả tiền truy lãnh, hãy liên lạc với Trung Tâm/Luật Sư về Quyền An Sinh để được tư vấn.

Nói chung quý vị phải gửi đơn khiếu nại về quyết định tiền trợ cấp gia đình lên SSAT trong vòng 13 tuần kể từ ngày quý vị được thông báo về quyết định của nhân viên ARO. Tòa Án có thể chấp nhận khiếu nại ngoài giới hạn thời gian 13 tuần nếu tòa chấp nhận rằng có "những hoàn cảnh đặc biệt" để gia hạn khiếu nại.

Nếu quý vị chỉ khiếu nại với nhân viên ARO hoặc SSAT về món nợ trợ cấp gia đình thì không có giới hạn thời gian khiếu nại. Có nghĩa là nếu quý vị khiếu nại thành công và món nợ của quý vị được hủy bỏ hoặc không bị truy thu nữa, quý vị có thể được bồi hoàn số tiền quý vị đã trả lại cho Centrelink.

### ➤ Ở đâu có thể giúp tôi khiếu nại?

Nếu quý vị có thắc mắc về việc khiếu nại, quý vị nên liên lạc với Trung Tâm/Luật Sư về Quyền An Sinh tại địa phương của quý vị.

Trung Tâm về Quyền An Sinh là các trung tâm luật pháp cộng đồng cung cấp tư vấn và trợ giúp luật pháp **miễn phí** về những vấn đề với Centrelink. Các Trung Tâm này chuyên về luật An sinh, hoàn toàn độc lập với Centrelink. Để liên lạc với Trung Tâm về Quyền An Sinh ở tiểu bang/khu vực của quý vị, vui lòng xem: [www.welfarerights.org.au](http://www.welfarerights.org.au).

Quý vị cũng có thể nhận tư vấn từ trung tâm pháp luật cộng đồng hoặc văn phòng Trợ Giúp Luật Pháp tại địa phương.

### ➤ Thông dịch viên

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

- Phần lớn các văn phòng Centrelink đều có thông dịch viên làm việc vào một số ngày giờ thường xuyên mỗi tuần. Văn phòng Centrelink tại địa phương quý vị có thể cho quý vị biết họ có thông dịch viên cho những ngôn ngữ nào và thời gian làm việc của họ.
- Quý vị có thể gọi điện thoại cho Trung Tâm Đa Ngôn Ngữ Qua Điện Thoại Của Centrelink số 131 202 và nói chuyện với nhân viên song ngữ của Centrelink.
- Quý vị cũng có thể gọi điện cho Dịch Vụ Thông Dịch Qua Điện Thoại (TIS) **miễn phí** số 131 450 và yêu cầu một thông dịch viên giúp đỡ.

**Xin lưu ý:** Trang thông tin này chỉ chứa thông tin tổng quát. Đây không phải là cố tư vấn luật pháp. Nếu quý vị cần tư vấn luật pháp, xin vui lòng liên lạc với Trung Tâm/Luật Sư về Quyền An Sinh địa phương của quý vị.

Trung Tâm về Quyền An Sinh là trung tâm pháp luật cộng đồng, chuyên về luật, hành chính và chính sách An Sinh Xã Hội. Các Trung Tâm này hoàn toàn độc lập với Centrelink. Tất cả trợ giúp đều miễn phí.

Trang thông tin này được cập nhật vào tháng 6 năm 2010.

[www.welfarerights.org.au](http://www.welfarerights.org.au)