**投诉处理 - 社区咨询**

《2020年地方政府法案》（《法案》）的修改要求市政厅制定并维持一项投诉处理政策和针对市政议员的投诉政策。

这两项政策都是根据该法案的要求制定的。对投诉处理政策的审查也与维多利亚州监察专员的《市政厅和投诉--2021年良好做法指南》保持一致。

更新后的政策共同提供了一个清晰、方便和透明的投诉框架。

这两项政策包括：

- 如何进行投诉

- 市政厅管理投诉的方式以及在这一过程中的预期，以及

- 市政厅如何记录投诉并利用反馈意见来改善服务。

市政厅邀请社会各界对投诉处理政策和针对市政议员的投诉政策提供反馈意见。

要提供您的反馈意见，请访问网站： conversations.casey.vic.gov.au/complaint-handling。

咨询开放时间为10月27日至11月17日。