**التعامل مع الشكوى - استشارة مجتمعية**

تتطلّب التغييرات في قانون الحكومة المحلية لعام 2020 (القانون) من المجالس تطوير سياسة التعامل مع الشكاوى وسياسة الشكاوى ضد أعضاء المجلس البلدي والحفاظ عليهما.

لقد تمّ تطوير كلا السياستين بما يتماشى مع متطلّبات القانون. وتمّ أيضًا مواءمة مراجعة سياسة التعامل مع الشكاوى مع المجالس والشكاوى التابعة لمحقّق الشكاوى في ولاية فيكتوريا - دليل الممارسات الجيدة لعام 2021.

معًا، توفّر السياسات المحدّثة إطارًا واضحًا ويمكن الوصول إليه وشفافًا للشكاوى.

تشمل كلا السياستين:

* كيفية تقديم شكوى
* الطريقة التي يدير بها المجلس الشكاوى وما يمكن توقعه أثناء العملية و
* كيف يسجلّ المجلس الشكاوى ويستخدم الملاحظات لتحسين الخدمات.

يدعو المجلس البلدي المجتمع إلى تقديم ملاحظات حول سياسة التعامل مع الشكاوى والشكاوى ضد سياسة أعضاء المجلس البلدي.

لتقديم ملاحظاتكم، قوموا بزيارة conversations.casey.vic.gov.au/complaint-handling

باب الاستشارة مفتوح من 27 تشرين الأول/أكتوبر - 17 تشرين الثاني/نوفمبر.