**رسیدگی به شکایات - مشوره با جامعه**

تغیرات در قانون دولت محلی 2020 (قانون) شوراها را ملزم به تدوین و حفظ یک پالیسی رسیدگی به شکایات و پالیسی شکایات علیه اعضای شوراها می کند.

هر دو پالیسی مطابق با الزامات قانون تدوین شده است. بررسی پالیسی رسیدگی به شکایات همچنین با شوراها و شکایات دادرس ویکتوریا (Victorian Ombudsman) - رهنمای عملکرد خوب 2021، هماهنگ شده است.

پالیسی های تجدید شده همراه با هم یک چوکات شکایات روشن، قابل دسترس و شفاف ارائه می دهند.

هر دو پالیسی بشمول ذیل هستند:

• چطور می توان شکایت کرد

• نحوه ای که شورا شکایات را مدیریت می کند و چه انتظاری باید در طول فرایند داشت و

• نحوه ای که شورا شکایات را ریکارد می کند و از نظرات برای بهبود خدمات استفاده می کند.

شورا از جامعه دعوت می کند تا درباره پالیسی رسیدگی به شکایات و پالیسی های شکایات علیه شوراها نظرات خود را ارائه دهند.

برای ارائه نظرات تان، به conversations.casey.vic.gov.au/complaint-handling مراجعه کنید.

مشوره از 27 اکتوبر تا 17 نومبر پذیرفته می شود.