ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ - ਕਮਿਉਨਿਟੀ ਸਲਾਹ -ਮਸ਼ਵਰਾ

ਲੋਕਲ ਗਵਰਨਮੈਂਟ ਐਕਟ 2020 (ਐਕਟ) ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵਾਂ ਲਈ ਕੌਂਸਲਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਕੌਂਸਲਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਦੋਵੇਂ ਨੀਤੀਆਂ ਐਕਟ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨੀ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਵਿਕਟੋਰੀਅਨ ਓਮਬਡਸਮੇਨਸ ਕਾਉਂਸਿਲਸ ਐਂਡ ਕੰਪਲੈਂਟਸ - ਏ ਗੁਡ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਗਾਈਡ 2021 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੀ।

ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ, ਸੰਯੁਕਤ ਤੌਰ ਤੇ ਇੱਕ ਸਪਸ਼ਟ, ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਦੋਵੇਂ ਨੀਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਇਹ ਹਨ:

* ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰੀਏ
* ਕੌਂਸਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ
* ਕੌਂਸਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਫੀਡਬੈਕ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਕੌਂਸਲ ਭਾਈਚਾਰੇ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਕੌਂਸਲਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੀਤੀ ਬਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਲਈ ਸੱਦਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

ਆਪਣਾ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਲਿੰਕ ਤੇ ਜਾਓ conversations.casey.vic.gov.au/complaint-handling

ਸਲਾਹ ਮਸ਼ਵਰਾ 27 ਅਕਤੂਬਰ ਤੋਂ 17 ਨਵੰਬਰ ਤੱਕ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ।