

## 1. 政策说明

麦瑞恩市:

- 承诺通过有效、公平易用的机制提供好的管理实务，以解决服务投诉或抱怨。
- 鼓励客户和社区向市政会提出问题并进行投诉，因为这就提供了改进社区服务的机会。
- 认识到决策透明的重要性，以及为所有决定和行动的审议提供一个公平、客观的过程之需求。

## 2. 目的

该政策的目的是为麦瑞恩市的客户们提供一个公平、一致，条理明晰的过程，如果他们对某个行动、决定或服务感到不满。这些行动、决定或服务可能是由市政会（作为一个整体的当选机构）提供的，或由市政会的某个员工，或代表市政会行事的另一个人提供的。

投诉调查过程中所吸取的教训将用于直接引导服务改善。

如果投诉未能在第一时间得到解决，麦瑞恩市将确保该投诉由具有决策权的工作人员或市政会通过恰当的、更为正式的程序进行处理。投诉人将被告知该政策及详述进一步复议所需步骤的相关程序。

该政策与澳洲投诉处理标准及南澳申诉专员 *复议权利* 审计（完成于2016年11月）相一致。

## 3. 原则

该政策基于以下原则:

- 公平 – 所有投诉和抱怨将在复议的所有阶段以程序公平、公正和透明的原则得到对待。
- 回应度 – 在把该问题的复杂性考虑在内的情况下，所有投诉和抱怨将得到及时解决。
- 效率 – 那些涉入该投诉过程的工作人员将具备进行复议所需的技能、知识和资源。

## 4. 定义

### 服务要求

服务要求指的是要求市政会或其代表采取某种行动以提供某项市政会服务。市政会每年收到数千个服务要求。这包括硬质垃圾收取，街道清扫，路面坑洞，家居护理等等。所有这些服务要求将被录入麦瑞恩市客户项目系统，并全程进行管理。

### 反馈

麦瑞恩市可能会收到客户对于所提供服务的反馈。区别反馈和投诉很重要。反馈可能以评论的形式出现，正面和负面的都有，并不一定要求矫正行动，服务更改或决定的正式复议。

## 投诉

投诉定义为对市政会或其代表所提供的某个产品或服务表达不满，因其未达到默示或预期标准。这包括有关某项已提供或原本应提供的服务的投诉。

## 抱怨

抱怨定义为市政会、市政会工作人员或代表的错误决定或行动。抱怨产生通常是源于投诉未能得到解决或对投诉者造成了很大痛苦。

## 5. 管理内部投诉和抱怨

投诉和抱怨因复杂程度和严重性而各不相同。以下是投诉或抱怨可能得以解决 / 复议的三种方式：

### 1. 立即应对以解决此事

所有员工均有权在第一时间处理投诉，而且更可取的是在首个接触点就得到及时处理，并尽可能由直接负责该问题的工作人员得当处理。

### 2. 升级到主管或经理干预

当投诉未能在第一时间得到解决，就将被提交给主管或经理。另外，如果情形表明该投诉由高层处理更合适，则将进行升级干预。这种性质的投诉必须以书面形式提交并概述该投诉的具体性质。

### 3. 内部抱怨复议— 决定复议(依照1999年当地政府法案第270节)

如果某个投诉无法在第一时间得到解决，而且 / 或在主管或经理处也无法得到解决，就将按照“投诉和抱怨程序”提交由内部复议。该投诉或抱怨将由公司治理经理复议。公司治理经理可能会自己调查此事，或成立一个内部复议专家小组（取决于该事件的复杂程度）或把此事提交给独立调查人。

任何与市政会或委员会会议上由首席执行官或市政会做出的决定相关的投诉或抱怨，将提交给下一次市政会全体会议，决定该问题将如何得到复议，是通过内部复议专家小组或是委外给一位独立调查人。

这种性质的投诉必须以书面形式提交给公司治理经理，并概述该投诉的具体性质，以及对迄今为止的任何内部复议的不满。

有关决定的复议申请必须在该决议做出之后六 (6) 个月之内提交。然而，在例外的合理情况下公司治理经理有可能同意延期提交申请。这将根据个别情况进行具体评估。

这个过程将是有关市政会的投诉和抱怨程序内部复议的最后一个环节。

## 6. 争议解决的其它方式

麦瑞恩市倾向于并试图内部解决投诉和抱怨，但是有些情况下这无法做到。如果是这样的话，还有以下争议解决方式可供投诉人选择：

1. 调解 – 提交给南澳调解机构  
(Mediation SA) 联系方式：  
地址: 175 Oaklands Road, Warradale SA 5046  
电邮: [wreception@mediationsa.org.au](mailto:wreception@mediationsa.org.au)  
电话: (08) 8350 0376
2. 申诉专员复议– 提交给南澳申诉专员  
(Ombudsman SA) 联系方式：  
地址: Level 9, 55 Currie Street, Adelaide SA 5000  
电邮: [ombudsman@ombudsman.sa.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.sa.gov.au)  
电话: (08) 8226 8699
3. 法律行动

## 7. 时间范围

处理投诉和抱怨的时间范围将取决于事件的复杂性。投诉者将会事先被告知需要调查此事所需的可能时间并在必要时被告知进展情况。时间范围可能会随事件调查进展发生变化。

处理投诉和抱怨的预计时间范围如下：

1. 立即应对以解决此事  
1-3 个工作日
2. 升级至主管或经理干预  
此事升级处理之后10个工作日
3. 内部抱怨复议(依照1999年当地政府法案第270节)  
此事提交给公司治理经理后6 – 8 周，但是复杂事件可能需要长达6个月时间。

## 8. 此政策不包含的情况

依据此政策及相关程序，下列事件不再被复议范围之内：

- 如果投诉是由市政会的某个员工提出并且是与他 / 她的雇佣有关的问题。
- 如果投诉看起来琐碎无聊或是无理取闹。
- 如果投诉人在此事中并没有足够的相关利益。

- 确定不属于市政会职责范围的投诉 (如邻里纠纷)。
- 针对员工或当选议员失职或不当行为的投诉(将提交给相关行为准则管理)。
- 欺诈、腐败或非法行为的汇报 (将提交给相关机构)。
- 通过其本身监管法律即有着现存上诉权利的问题 (如信息自由法，1996年罪行抵赎法案，1993年开发法案等)。
- 由其它机构做出的索赔和保险决定。

归于法定上诉程序之外的事件将基于各申请的具体情况考虑进行内部抱怨复议。

## 9. 不合理的投诉

麦瑞恩市将严肃对待收到的所有投诉，并对投诉者以礼相待。但是，偶尔会有投诉者的行为不合理的情况。这可能表现在不合理的坚持，不合理的要求，缺乏合作，好争辩或威胁的行为。

如果某个投诉者的行为不合理地占用了市政会的资源，或妨碍了该投诉的调查，可能会下达一个决定限制与该投诉人的接触。在做出任何限制接触的决定之前，投诉者将会得到警告，即如果继续该特定行为或行动，可能会施行限制。

有关在投诉处理过程中限制接触或中止行动的任何决定将由首席执行官和 / 或总经理做出。该决定将会以书面方式传达给投诉者。

## 10. 汇报

所有经由内部抱怨复议程序复议的事件将在麦瑞恩市年度报告中得到汇报。

## 11. 政策可得性和审核

此政策将通过麦瑞恩市网站和局域网提供给所有员工、当选议员和社区。该政策每三年将审核一次。

## 12. 相关文件

- 投诉和抱怨程序
- 员工行为准则
- 当选议员行为准则
- 欺诈和腐败应对政策
- 吹哨人