

Major Transport Infrastructure Authority

MTIA Politica di gestione dei reclami

Ottobre 2021

2 Introduzione

2.1 Introduzione

Come settore, ci impegniamo a fornire un servizio eccellente alle parti interessate nel progetto. Apprezziamo i commenti in quanto ci aiutano a comprendere le esperienze delle parti interessate nel progetto e il modo in cui possiamo continuare a soddisfare le loro esigenze.

Riconosciamo il tuo diritto a presentare un reclamo e a ricevere una risposta tempestiva e adeguata a ciò che ti preoccupa.

2.2 Applicazione e definizione

Questa linea di condotta si applica per tutti i reclami ricevuti dalla seguente Major Transport Infrastructure Authority (**Ente incaricato delle grandi infrastrutture per i trasporti, MTIA**) e dai suoi uffici di progetto (**PO**) gestiti attraverso la nostra procedura di gestione dei reclami:

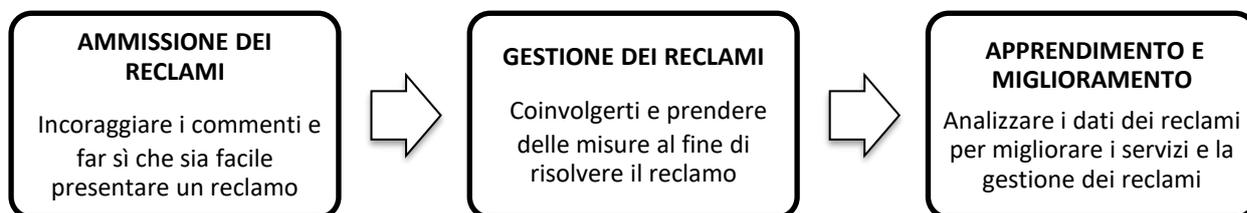
- Level Crossing Removal Project (Progetto per la rimozione dei passaggi a livello, **LXRP**)
- Rail Projects Victoria (Progetti ferroviari del Victoria, **RPV**)
- North East Link Project (Progetto di collegamento nord-est, **NELP**)
- West Gate Tunnel Project (Progetto per il tunnel West Gate, **WGTP**)
- Major Road Projects Victoria (Grandi progetti stradali del Victoria, **MRPV**)

Un reclamo è l'espressione di insoddisfazione in relazione ai nostri progetti, alla pianificazione dei progetti, alle azioni, ai servizi, al personale o alla gestione di un reclamo.

2.3 I nostri principi di gestione dei reclami

La nostra "Procedura di gestione dei reclami" si basa su principi guida che hanno come obiettivo:

- Ammettere e accettare di buon grado i reclami
- Gestire i reclami in modo efficace, efficiente ed equo
- Promuovere una cultura nella quale i reclami sono fonte di apprendimento e miglioramento
- Essere sempre trasparenti.



2.3.1 Ammissione dei reclami

Riconosciamo il tuo diritto a presentare un reclamo e ci impegniamo a far fronte alle tue preoccupazioni in modo equo ed efficiente. Il nostro personale è ben formato e ti assisterà attivamente durante la procedura. Ci rendiamo conto che alcune persone hanno esigenze particolari o necessitano di ulteriore assistenza al momento di presentare un reclamo. Forniamo diverse opzioni accessibili per rendere la procedura il più semplice possibile.

Saremo flessibili durante la valutazione del reclamo e comunicheremo con te nel modo più conveniente ed efficiente. Useremo metodi di gestione dei reclami che ci aiutano a risolvere il reclamo nel più breve tempo possibile.

2.3.2 Come contattarci se hai un reclamo

Per informazioni aggiornate su come contattarci, visita <https://bigbuild.vic.gov.au/> oppure chiamaci al numero gratuito **1800 105 105** in qualsiasi momento.

Se sei non udente, hai problemi di udito o difficoltà di linguaggio, puoi contattarci attraverso il National Relay Service (Servizio nazionale di ripetizione) al numero 1800 555 630. Se hai bisogno di un traduttore o di un interprete, puoi contattarci al numero (03) 9209 0147.

Il nostro obiettivo è quello di confermare ricevuta e rispondere al tuo reclamo tempestivamente e riconoscere che alcuni problemi richiedono un intervento urgente. Valutiamo ogni nuovo reclamo, per determinare l'azione iniziale più appropriata e dargli priorità a seconda dell'urgenza e/o della gravità delle questioni sollevate.

Le risposte possono richiedere più tempo se il reclamo richiede indagini dettagliate o il contributo di parti esterne, inclusi gli appaltatori del progetto in questione.

La nostra "Procedura di gestione dei reclami" è giusta per tutte le parti coinvolte e garantisce che i problemi vengano gestiti in modo obiettivo e imparziale. Nel caso in cui tu non sia soddisfatto del risultato, hai la possibilità di richiedere una revisione del reclamo, tra cui la revisione manageriale interna da parte dell'Ufficio di progetto in questione oppure la revisione esterna da parte del Difensore civico per il settore dei trasporti pubblici (LXRP e RPV) oppure il Difensore civico del Victoria (LXRP, RPV, NELP, WGTP e MPRV). Le ulteriori revisioni che riguardano la privacy possono essere inviate all'Office of the Victorian Information Commissioner (Ufficio del Commissario per la tutela delle informazioni del Victoria) per tutti gli Uffici di progetto.

Proteggeremo la tua privacy e gestiremo le informazioni personali in conformità con le leggi sulla privacy e con la nostra politica sulla privacy. La nostra politica sulla privacy è disponibile all'indirizzo <https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy>.

2.3.3 Apprendimento e miglioramento

I dati dei reclami rappresentano una fonte importante di informazioni per misurare il nostro rendimento. Ogni Ufficio di progetto analizza regolarmente i dati non identificabili dei reclami per trovare modi in cui migliorare il nostro operato e il modo in cui i nostri progetti vengono realizzati. Presentiamo alla direzione delle relazioni mensili sui trend dei reclami ed effettuiamo analisi di causa principale sui reclami per identificare i problemi sistemici e collaboriamo con altri enti del nostro settore per migliorare la tua esperienza ed evitare che tali problemi si ripetano.

Inoltre ci impegniamo al fine di migliorare continuamente la nostra procedura di gestione dei reclami. Disponiamo di procedure di garanzia della qualità al fine di controllare regolarmente la qualità della gestione dei reclami e fornire dei commenti al personale. MTIA esegue una verifica di conformità annuale per valutare il rispetto della Procedura di gestione dei reclami.

3 La nostra procedura di gestione dei reclami

Tutti gli Uffici di progetto di MTIA utilizzano una procedura di gestione dei reclami a tre livelli (vedi Figura 1: Procedura di gestione dei reclami). Ciò permette che i reclami siano registrati e risolti rapidamente, laddove opportuno, ed offre l'opportunità che le tue preoccupazioni siano esaminate più a fondo nel caso tu non sia soddisfatto della nostra risposta iniziale.

Figura 1: Procedura di gestione dei reclami

