

هيئة البنية التحتية الكبرى للنقل

سياسة إدارة شكاوى هيئة
البنية التحتية الكبرى للنقل
(MTIA)

أكتوبر/تشرين الأول 2021

مقدمة 2.1

نحن ملتزمون في عملنا بتقديم خدمة ممتازة لمساهميننا. نحن نقدر التعليقات لأنها تساعدنا على فهم تجارب أصحاب المصلحة وكيف يمكننا الاستمرار في تلبية احتياجاتهم.

نحن نقرّ بحقك في تقديم شكوى وتلقي الرد المناسب في الوقت المناسب حول ما يقلقك.

التطبيق والتعريف 2.2

تنطبق هذه السياسة على جميع الشكاوى التي تتلقاها هيئة البنية التحتية الكبرى للنقل (MTIA) ومكاتب المشاريع التابعة لها والتي تتم إدارتها من خلال عملية إدارة الشكاوى لدينا:

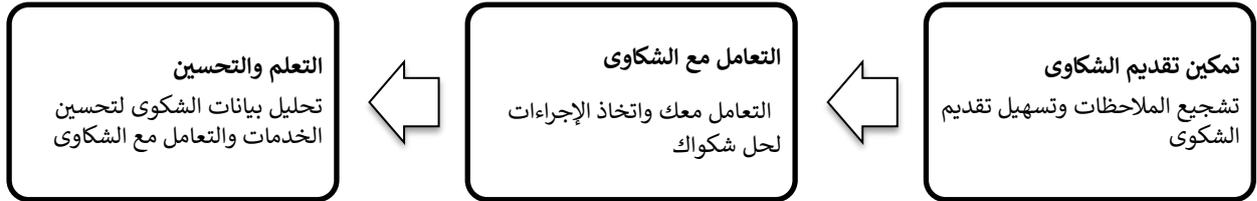
- مشروع إزالة تقاطع السكة الحديدية (LXRP)
- مشاريع السكك الحديدية في فيكتوريا (RPV)
- مشروع وصلة الشمال الشرقي (NELP)
- مشروع نفق West Gate (WGTP)
- مشاريع الطرق الرئيسية في فيكتوريا (MRPV)

الشكاوى هي تعبير عن عدم الرضا عن مشاريعنا وعن تخطيط المشروع أو الإجراءات أو الخدمات أو طاقم العمل أو عن طريقة التعامل مع الشكاوى.

مبادئ التعامل مع الشكاوى لدينا 2.3

تعتمد عملية التعامل مع الشكاوى لدينا على المبادئ التوجيهية التي تهدف إلى:

- تمكين تقديم الشكاوى والترحيب بها
- إدارة الشكاوى بفعالية وكفاءة وإنصاف
- تعزيز ثقافة التعلم من الشكاوى وإجراء التحسينات
- الشفافية دائمًا.



2.3.1 تمكين تقديم الشكاوى

نحن ندرك حقك في تقديم شكوى ونحن ملتزمون بمعالجة ما يقلقك بشكل عادل وفعال. موظفونا مديرون جيداً ولن يتوانوا عن مساعدتك خلال هذه العملية. ندرك أن بعض الأشخاص لديهم احتياجات خاصة أو يحتاجون إلى مساعدة إضافية عند تقديم شكوى. نحن نقدم مجموعة من الخيارات التي يمكن اللجوء إليها لتسهيل العملية قدر الإمكان.

سنتحلى بالمرونة عند التعامل مع شكاوك وستواصل معك بالطريقة الأكثر ملاءمة وفعالية. سوف نستخدم طرق التعامل مع الشكاوى التي تساعدنا على حل شكاوك في أسرع وقت ممكن.

2.3.2 كيف تتواصل معنا إذا كانت لديك شكوى

للحصول على أحدث المعلومات حول كيفية الاتصال بنا، يرجى زيارة <https://bigbuild.vic.gov.au/> أو الاتصال بنا من خلال Freecall على الرقم: 188 105 105 في أي وقت.

إذا كنت أصم، أو لديك ضعف في السمع أو النطق، يمكنك الاتصال بنا مباشرة أو من خلال National Relay Service (خدمة ترحيل الكلام الوطنية) على الرقم 1800 555 630. إذا كنت بحاجة إلى خدمة مترجم تحريري أو مترجم فوري، يمكنك الاتصال بنا على الرقم 9209 0147 (03).

هدفنا هو الإقرار باستلام شكاوك والرد عليها على الفور والاعتراف بأن هناك بعض المشكلات التي تتطلب تحركاً عاجلاً. نقوم بتقييم كل شكوى جديدة لتحديد الإجراء الأولي الأنسب وإعطاء الأولوية وفقاً لدرجة الاستعجال المطلوبة للمشكلة و/ أو مدى خطورتها.

قد تستغرق الردود وقتاً أطول عندما تتطلب الشكاوى تحقيقاً مفصلاً أو مدخلات من أطراف خارجية، بما في ذلك المقاولون في المشروع المعني.

إن عملية إدارة الشكاوى لدينا عادلة لجميع الأطراف وتضمن التعامل مع المشكلات بطريقة موضوعية وغير منحازة. إذا لم تكن راضياً عن النتيجة، فلديك طرقاً لمراجعة شكاوك، بما في ذلك المراجعة الإدارية الداخلية بواسطة مكتب المشروعات ذي الصلة أو المراجعة الخارجية من قبل المحقق في شكاوى النقل العام (RPV و LXR) أو محقق أمين المظالم الفيكتوري (RPV و LXR و NELP و WGTP و MPRV). يمكن تصعيد الشكاوى المتعلقة بالخصوصية إلى مكتب مفوض المعلومات الفيكتوري لجميع مكاتب المشاريع.

سنحمي خصوصيتك ونتعامل مع معلوماتك الشخصية وفقاً لقوانين الخصوصية وسياسة الخصوصية الخاصة بنا. يمكن العثور على سياسة الخصوصية الخاصة بنا على <https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy>.

تعد بيانات الشكاوى مصدرًا مهمًا للمعلومات لقياس مستوى أدائنا. يقوم كل مكتب من مكاتب المشاريع بانتظام بتحليل بيانات الشكاوى بعد حذف بيانات تعريف هوية المشتكي لإيجاد طرق لتحسين طريقة عملنا وكيفية تنفيذ مشاريعنا. نقدم تقارير شهرية عن اتجاهات الشكاوى إلى الإدارة العليا ونجري تحليلًا للأسباب الجذرية للشكاوى لتحديد مشكلات النظام، ونعمل مع الكيانات التي تعمل ضمن مجالنا من أجل تحسين تجربتك ومنع تكرار هذه المشاكل.

كما نعمل أيضًا بجدّ لتحسين عملية إدارة الشكاوى لدينا باستمرار. لدينا عمليات فعّالة لضمان الجودة في إجراء مراجعة منتظمة لجودة معالجة الشكاوى وتقديم الملاحظات للموظفين. تُجري هيئة البنية التحتية الكبرى للنقل (MTIA) تدقيقًا سنويًا للامتثال لتقييم الالتزام بعملية إدارة الشكاوى.

3 عملية إدارة الشكاوى

تستخدم جميع مكاتب المشاريع التابعة لهيئة البنية التحتية الكبرى للنقل (MTIA) عملية تتكوّن من ثلاثة مستويات لإدارة الشكاوى (انظر الشكل 1: عملية إدارة الشكاوى). يتيح ذلك تسجيل الشكاوى وحلّها بسرعة عند الاقتضاء ويوفر فرصًا للنظر في شكاوى بطرق أخرى إذا لم تكن راضيًا عن استجابتنا الأولية.

الإقرار والتسجيل والحل المبكر

نسجل تفاصيل شكاوك في قاعدة بيانات أصحاب المصلحة لدينا ونخصص رمزاً مرجعياً فريداً للشكاوى. ثم نقوم مباشرة بتكليف مكتب المشاريع المعني ليقوم بالتقييم. سوف تتلقى إقراراً بالاستلام من مكتب المشاريع.
نحن نأخذ مخاوفك في الاعتبار ونعمل على إيجاد أفضل طريقة لمساعدتك. يمكننا حل شكاوك على الفور في كثير من الأحيان. إذا تعذر حل المشكلة على الفور، فسيقوم فريق إدارة الشكاوى المتخصص لدينا لمواصلة النظر في المسألة.



استكشاف خيارات الحل والتحقيق - فرق إدارة شكاوى المشروع

سيقوم فريق إدارة الشكاوى التابع لمكتب المشاريع بتقييم شكاوك والبحث عن طرق لحلها معك. إذا لزم الأمر، فسيقومون بالتحقيق في المشكلات التي أثيرتها.

الشكاوى ذات الأولوية المنخفضة	الشكاوى ذات الأولوية العالية
سنعطيك الرد النهائي على شكاوك في أقرب وقت ممكن ومعقول. إذا احتجنا إلى إطار زمني أطول من المتوقع للرد، فسنشرح لك ذلك.	سنعطيك الرد النهائي على شكاوك في أقرب وقت ممكن ومعقول. إذا احتجنا إلى إطار زمني أطول من المتوقع للرد، فسنشرح لك ذلك. نحن ننتبه أنه فيما يتعلق بقضايا السلامة الوشيككة، وحالات الطوارئ، وتأثيرات عمليات البناء، وإمكانية الوصول، والأضرار التي تلحق بالملككات - سيتم التعامل معها على وجه السرعة وستكون ذات أولوية قصوى.

التصعيد الداخلي

اطلب مراجعة ملاحظاتك داخلياً في هيئة البنية التحتية الكبرى للنقل (MTIA)

إذا لم تكن راضياً عن استجابتنا الأولية، فيمكنك طلب مراجعة ملاحظاتك من قبل مدير فريق إدارة الشكاوى لدينا. سنناقش شكاوك معك ونحاول التوصل إلى اتفاق يرضي الجميع. يمكنك القيام بذلك عن طريق الاتصال بنا على الرقم 1800 105 105 وذكر الرقم المرجعي الخاص بك أو من خلال تقديم الملاحظات والتعليقات عبر الإنترنت على <https://bigbuild.vic.gov.au/contact>.
أو يمكنك، بدلاً من ذلك، التصعيد إلى المحقق في شكاوى النقل العام (PTO) أو أمين المظالم بولاية فيكتوريا وهي الخطوة الأخيرة في عملية معالجة الشكاوى.
يمكنك أيضاً تصعيد ملاحظاتك وتعليقاتك مباشرة إلى المحقق في شكاوى النقل العام أو أمين المظالم بولاية فيكتوريا دون الذهاب إلى هيئة البنية التحتية الكبرى للنقل (MTIA).



التصعيد الخارجي

المحقق في شكاوى النقل العام	أو	أمين المظالم بولاية فيكتوريا أو مفوض المعلومات بولاية فيكتوريا (شكاوى الخصوصية)
فقط بعض مكاتب المشاريع أعضاء في مشروع أعضاء المحقق في شكاوى النقل العام. يمكنك اختيار إحالة شكاوك إلى المحقق في شكاوى النقل العام للنظر فيها خارجياً إذا كنت غير راض عن الاستجابة المقدمة من LXPV أو RPV. المحقق في شكاوى النقل العام هي هيئة مستقلة لتسوية المنازعات يمكنها المساعدة في حل النزاعات حول النقل العام في فيكتوريا. راجع موقع أمين مظالم النقل العام على الموقع الإلكتروني: www.ptovic.com.au		يمكنك اختيار إحالة شكاوك إلى أمين المظالم بولاية فيكتوريا للنظر فيها خارجياً إذا لم تكن راضياً عن الرد المقدم من LXPV أو RPV أو NELP أو WGTP أو MRPV. يحقق أمين المظالم بولاية فيكتوريا في الشكاوى المتعلقة بإدارات ووكالات حكومة ولاية فيكتوريا وكذلك الحكومة المحلية. راجع الموقع الإلكتروني لأمين المظالم بولاية فيكتوريا على www.ombudsman.vic.gov.au . لتصعيد الشكاوى المتعلقة بالخصوصية، اتصل بمكتب مفوض المعلومات بولاية فيكتوريا. يُرجى مراجعة www.ovic.vic.gov.au