ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਆਵਾਜਾਈ ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚਾ (ਮੇਜਰ ਟਰਾਂਸਪੋਰਟ ਇਨਫਰਾਸਟਰੱਕਚਰ) ਅਥਾਰਟੀ

MTIA ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੀਤੀ

ਅਕਤੂਬਰ 2021

2 ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

2.1 ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਕ ਉਦਯੋਗ ਵਜੋਂ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ (ਫੀਡਬੈਕ) ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੇ ਤਜ਼ਰਬਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਹੈ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸ਼ੰਕਿਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਹੁੰਗਾਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

2.2 ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਟਰਾਂਸਪੋਰਟ ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚਾ **ਅਥਾਰਟੀ (MTIA)** ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਦਫਤਰਾਂ **(POs)** ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਬੰਧਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ:

- ਰੇਲਵੇ ਫਾਟਕ ਹਟਾਉਣ ਦਾ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ (**LXRP**)
- ਰੇਲ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਵਿਕਟੋਰੀਆ (**RPV**)
- ਉੱਤਰ ਪੂਰਬ ਲਿੰਕ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ (**NELP**)
- ਵੈਸਟ ਗੇਟ ਸੁਰੰਗ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ (**WGTP**)
- ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸੜਕ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਵਿਕਟੋਰੀਆ (**MRPV**)

ਇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ, ਕਾਰਵਾਈਆਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਬਾਰੇ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ ਹੈ।

2.3 ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ

ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ ਜੋ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਅਤੇ ਸਵਾਗਤਯੋਗ ਬਨਾਉਣਾ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨਾ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਸਿੱਖਣ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਸਭਿਆਚਾਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ
- ਹਮੇਸ਼ਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਰਹਿਣਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਕਰਨਾ	→	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ	→	ਸਿੱਖਣਾ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨਾ
ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ (ਫੀਡਬੈਕ) ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਆਸਾਨ ਬਣਾਉਣਾ		ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝ ਪਾਉਣੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨਾ		ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਭਾਲ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਨਾ

2.3.1 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਕਰਨਾ

ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਸ਼ੰਕਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਗੇ। ਅਸੀਂ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕੁਝ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਆਸਾਨ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਅਸੀਂ ਲਚਕਦਾਰ ਹੋਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਭ ਤੋਂ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਦੇ ਹਨ।

2.3.2 ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਤਾਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ

ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਸਤੇ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ https://bigbuild.vic.gov.au/ ਉੱਤੇ ਜਾਓ ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ **1800 105 105** ਉੱਤੇ ਮੁਫ਼ਤ ਫੋਨ ਕਰੋ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬੋਲੇ ਹੋ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਵਿੱਚ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸਿੱਧੇ ਜਾਂ ਨੈਸ਼ਨਲ ਰਿਲੇਅ ਸਰਵਿਸ ਰਾਹੀਂ 1800 555 630 ਉੱਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਨੁਵਾਦਕ ਜਾਂ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ (03) 9209 0147 ਉੱਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਕੁਝ ਮੁੱਦਿਆਂ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਹਰੇਕ ਨਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਜੋ ਸਭ ਤੋਂ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਨਿਰਣਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਠਾਏ ਗਏ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀਪਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਤੀਬਰਤਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਰਜੀਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

ਜਵਾਬਾਂ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਸਬੰਧਿਤ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਉੱਤੇ ਠੇਕੇਦਾਰਾਂ ਸਮੇਤ ਬਾਹਰੀ ਧਿਰਾਂ ਤੋਂ ਵਿਸਥਾਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂਚ ਜਾਂ ਸਲਾਹ ਲੈਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਾਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਇੱਕੋ ਜਿਹੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਉਦੇਸ਼ਪੂਰਨ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਰਸਤੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਆਵਾਜਾਈ ਲੋਕਪਾਲ (LXRP ਅਤੇ RPV) ਜਾਂ ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ (LXRP, RPV, NELP, WGTP ਅਤੇ MPRV) ਦੁਆਰਾ ਸਬੰਧਿਤ POs ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੁਆਰਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਸਮੀਖਿਆ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਸਾਰੇ POs ਲਈ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਗੰਭੀਰ ਮਾਮਲੇ ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦੇ ਸੂਚਨਾ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦੇ ਦਫਤਰ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਾਂਗੇ। ਸਾਡੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਨੀਤੀ https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy ਉੱਤੇ ਲੱਭੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

2.3.3 ਸਿੱਖਣਾ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅੰਕੜੇ ਇਹ ਮਾਪਣ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਸਰੋਤ ਹਨ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ। ਹਰੇਕ POs ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੇ-ਪਛਾਣ ਕੀਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਲੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਲੱਭੇ ਜਾ ਸਕਣ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਰੁਝਾਨਾਂ ਬਾਰੇ ਮਾਸਿਕ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਮੁੱਖ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਮੂਲ ਕਾਰਨ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਤਜ਼ਰਬੇ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਹੋਣ ਤੋਂ ਰੋਕਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਉਦਯੋਗ ਭਰ ਦੀਆਂ ਇਕਾਈਆਂ ਨਾਲ ਰਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਸਖਤ ਮਿਹਨਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਭਾਲਣ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੀ ਨਿਯਮਿਤ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ (ਫੀਡਬੈਕ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹਨ। MTIA ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਸਾਲਾਨਾ ਔਡਿਟ ਕਰਦੀ ਹੈ।

3 ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਸਾਰੇ MTIA POs ਤਿੰਨ-ਪੱਧਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ (ਦੇਖੋ ਚਿੱਤਰ 1: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ)। ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਜਿੱਥੇ ਉਚਿੱਤ ਹੋਵੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਹੁੰਗਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਸ਼ੰਕਿਆਂ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਮੌਕੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਚਿੱਤਰ 1: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ, ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਹੱਲ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰ ਡੈਟਾਬੇਸ ਵਿੱਚ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਇਕ ਵਿਲੱਖਣ ਹਵਾਲਾ ਕੋਡ ਸੌਂਪਦੇ ਹਾਂ। ਫਿਰ ਅਸੀਂ ਮੁਲਾਂਕਣ ਲਈ ਸਬੰਧਿਤ POs ਨੂੰ ਸਿੱਧਾ ਸੌਂਪ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਤੁਹਾਨੂੰ POs ਤੋਂ ਇਕ ਰਸੀਦ ਮਿਲੇਗੀ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਾ ਲੱਭਦੇ ਹਾਂ। ਅਕਸਰ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਜੇ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਸਿੱਧਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ, ਤਾਂ ਸਾਡੀ ਮਾਹਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਟੀਮ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗੀ।

ਹੱਲ ਦੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ – ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਟੀਮਾਂ

ਸਬੰਧਿਤ POs ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਟੀਮ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਲੱਭੇਗੀ। ਜੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਉਠਾਏ ਗਏ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਗੇ।

ਉੱਚ ਤਰਜੀਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	ਘੱਟ ਤਰਜੀਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਵਿਹਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਨਾਲੋਂ ਲੰਬੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁੱਦਿਆਂ, ਸੰਕਟਕਾਲ ਵਾਲੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ, ਨਿਰਮਾਣ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ, ਪਹੁੰਚ ਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ - ਇਹਨਾਂ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡੀ ਤਰਜੀਹ ਹੋਵੇਗੀ।	ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਵਿਹਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਨਾਲੋਂ ਲੰਬੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਾਂਗੇ।

ਅੰਦਰੂਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਦਰਜਾ ਵਧਾਉਣਾ

MTIA ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ (ਫੀਡਬੈਕ) ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਵਾਓ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਹੁੰਗਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ (ਫੀਡਬੈਕ) ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਟੀਮ ਦੇ ਮੈਨੇਜਰ ਦੁਆਰਾ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਕ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਹਰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ 1800 105 105 ਉੱਤੇ ਫੋਨ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇ ਕੇ ਜਾਂ https://bigbuild.vic.gov.au/contact ਵਿਖੇ ਔਨਲਾਈਨ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ (ਫੀਡਬੈਕ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਬਦਲਵੇਂ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਤੁਸੀਂ ਜਨਤਕ ਆਵਾਜਾਈ ਲੋਕਪਾਲ (**PTO**) ਜਾਂ ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ ਤੱਕ ਇਸ ਨੂੰ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਭਾਲਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਆਖਰੀ ਕਦਮ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ MTIA ਵਿੱਚੋਂ ਲੰਘੇ ਬਿਨਾਂ ਆਪਣੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ (ਫੀਡਬੈਕ) ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ PTO ਜਾਂ ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ ਤੱਕ ਵੀ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਬਾਹਰੀ ਤੌਰ ‘ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਦਰਜਾ ਵਧਾਉਣਾ		
ਜਨਤਕ ਆਵਾਜਾਈ ਲੋਕਪਾਲ	**ਜਾਂ**	**ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦਾ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦਾ ਸੂਚਨਾ ਕਮਿਸ਼ਨਰ (ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ)**
ਕੇਵਲ ਕੁਝ POs ਹੀ PTO ਮੈਂਬਰ ਸਕੀਮ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ LXRP ਜਾਂ RPV ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬਾਹਰੀ ਵਿਚਾਰ ਲਈ PTO ਕੋਲ ਭੇਜਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। PTO ਇਕ ਸੁਤੰਤਰ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸੰਸਥਾ ਹੈ ਜੋ ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਆਵਾਜਾਈ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। www.ptovic.com.au ਵਿਖੇ PTO ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵੇਖੋ।		ਜੇ ਤੁਸੀਂ LXRP, RPV, NELP, WGTP ਜਾਂ MRPV ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬਾਹਰੀ ਵਿਚਾਰ ਲਈ ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਭੇਜਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦਾ ਲੋਕਪਾਲ ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦੀ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਅਤੇ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਥਾਨਕ ਸਰਕਾਰ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਨੂੰ www.ombudsman.vic.gov.au ਵਿਖੇ ਵੇਖੋ। ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਦਰਜੇ ਦੇ ਵਾਧੇ ਵਾਸਤੇ, ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦੇ ਸੂਚਨਾ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦੇ ਦਫਤਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਵੇਖੋ www.ovic.vic.gov.au