

주요 교통 기반시설 당국 (Major Transport Infrastructure
Authority)

MTIA 민원 관리 정책

2021년
10월

2 소개

2.1 소개

저희는 산업체로서 이해관계자들에게 훌륭한 수준의 서비스를 제공하는 데 주력하고 있습니다. 저희는 이해관계자들이 겪은 경험들을 이해하고 그들의 필요사항의 지속적인 충족 방법을 파악하는 데 도움을 주는 피드백을 소중하게 여깁니다.

저희는 여러분이 불만을 제기할 권리와 여러분의 우려 사항에 대해 시기적절하고 적합한 응답을 받아야 할 권리를 가지고 있음을 인지하고 있습니다.

2.2 신청 및 정의

본 정책은 다음과 같은 주요 교통 기반시설 **당국 (MTIA)** 및 소속 프로젝트 사무소 (**POs**)에 접수되고 본사의 민원 관리 절차를 통해 관리되는 모든 민원에 적용됩니다.

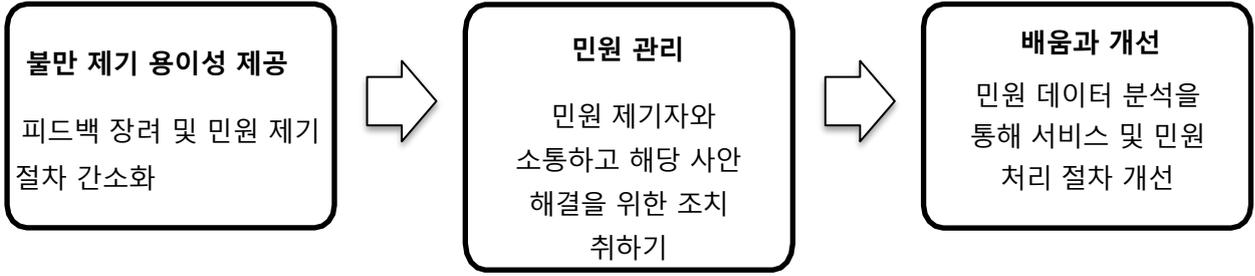
- 레벨 크로싱 제거 프로젝트 (**LXRP**)
- 빅토리아주 철도 프로젝트 (**RPV**)
- 동북 링크 프로젝트 (**NELP**)
- 웨스트 게이트 터널 프로젝트 (**WGTP**)
- 빅토리아주 주요 도로 프로젝트 (**MRPV**)

민원은 저희가 실행하는 프로젝트 및 프로젝트 기획, 조치, 서비스, 직원 또는 민원 처리에 대한 불만 등의 표현입니다.

2.3 본사의 민원 관리 원칙

본사의 민원 관리 절차는 다음을 지향하는 원칙들에 기반을 두고 있습니다.

- 불만 제기 용이성 제공 및 민원 환영
- 효과적이고, 효율적이고, 공정한 민원 처리
- 민원으로부터 배우고 개선해 나아가는 문화 장려
- 투명성 유지



2.3.1 불만 제기 용이성 제공

저희는 불만을 제기할 수 있는 여러분의 권리를 존중하며 여러분의 우려사항을 공정하고 효율적으로 해결하는 데 주력합니다. 전문 훈련을 받은 본사 직원들이 민원 처리 과정 동안 적극적인 도움을 드릴 것입니다. 저희는 불만을 제기할 때 특정한 도움이 필요한 분들도 있다는 점을 인지하고 있습니다. 저희는 민원 제기 절차를 최대한 쉽게 만들기 위해 다양한 옵션을 제공합니다.

저희는 유연성을 갖추고 여러분의 민원을 처리할 것이며 가장 편리하고 효율적인 방법으로 여러분과 소통할 것입니다. 또한 최대한 신속하게 해결할 수 있는 방법을 사용하여 여러분의 민원을 처리할 것입니다.

2.3.2 불만사항이 있는 경우 연락하는 방법

저희에게 연락하는 방법과 관련된 최신 정보를 원하시면 <https://bigbuild.vic.gov.au/>를 참조하시거나 무료전화 **1800 105 105** 번으로 언제든지 전화하세요.

청각 또는 언어 장애가 있는 경우에는 저희에게 직접 연락하시거나 1800 555 630번으로 전국 릴레이 서비스를 통해 저희에게 연락하세요. 번역사 또는 통역사 서비스가 필요하시면, (03) 9209 0147번으로 연락하세요.

저희의 목표는 신속한 민원 접수 확인 통보 및 응답 제공이며, 일부 사안들은 긴급한 조치를 필요로 한다는 것을 인식하고 있습니다. 저희는 모든 신규 민원을 검토하여 가장 적합한 1차 조치를 결정하며, 해당 사안의 위급성 및/또는 심각성에 따라 우선순위를 설정합니다.

자세한 조사가 요구되거나 관련 프로젝트의 하청업체 등을 포함하는 외부 기관의 개입이 필요한 민원인 경우, 응답을 드리기까지 더 긴 시간이 소요될 수 있습니다.

본사의 민원 관리 절차는 모든 당사자들에게 공정한 절차이며, 모든 민원이 중립적이고 편견 없는 방식으로 처리될 수 있게 보장해 줍니다. 민원 처리 결과에 만족하지 않은 경우에는 관련 PO가 제공하는 내부 관리팀의 검토 또는 대중교통 옴부즈맨(LXRP 와 RPV)이나 빅토리아주 옴부즈맨 (LXRP, RPV, NELP, WGTP 및 MPRV)의 외부 기관 검토를 받는 방법들이 있습니다. 개인정보보호 관련

민원제기는 빅토리아주 정보청 사무소로 하실 수 있으며 이는 모든 PO에 해당됩니다.

저희는 여러분의 사생활을 보호하며, 여러분의 개인정보는 개인정보보호법 및 본사의 개인정보 보호 정책에 의거하여 관리됩니다. 본사의 개인정보보호 정책은 <https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy>에서 확인하실 수 있습니다.

2.3.3 배움 및 개선

민원 데이터는 본사가 어떻게 업무를 수행하고 있는지 알려주는 중요한 정보입니다. 각 PO는 본사의 업무 수행 방식 및 프로젝트 실행 방법을 개선하는 방법을 파악하기 위해 정기적으로 신원정보가 제거된 민원 데이터를 분석합니다. 저희는 매달 민원 동향에 대한 보고서를 고위 관리팀에 보고하며 구조적 문제들을 파악하기 위해 민원의 근본 원인 분석을 실행하고, 소비자 경험을 개선하여 같은 문제가 다시 발생하지 않도록 산업계 전반의 기관들과 협력합니다.

또한 저희는 민원 관리 절차를 지속적으로 개선하기 위해 각고의 노력을 기울이고 있습니다. 저희는 민원 처리의 질을 정기적으로 검토하고 직원들에게 피드백을 제공하는 효과적인 수준 보장 절차를 두고 있습니다. MTIA는 민원 관리 절차가 준수되고 있는지 심사하기 위해 매년 규정 준수 감사를 시행합니다.

3 본사의 민원 관리 절차

모든 MTIA PO들은 세 단계로 구성된 민원 관리 절차를 사용합니다 (표 1: 민원 관리 절차를 참조하세요). 이 절차는 불만사항이 등록되고 적합한 경우 조속하게 해결될 수 있게 해주고, 여러분이 1차 응답에 만족하지 않을 경우 해당 사안에 대해 추가 검토를 받을 수 있는 기회들을 제공합니다.

표 1: 민원 관리 절차

접수 확인, 등록, 조기 해결

이해관계자 데이터베이스에 여러분의 불만 사항을 기록하고, 해당 민원에 고유 참조번호를 지정합니다. 그런 다음 해당 사안의 심사를 관련 PO에 직접 의뢰합니다. 여러분은 PO로부터 민원 접수 확인 통보를 받게 됩니다.

저희는 여러분의 우려사항을 검토하여 여러분에게 도움이 되는 최선의 해결방안을 모색할 것입니다. 저희는 종종 민원 사항을 즉각적으로 해결해 드릴 수 있습니다. 즉각적인 해결이 불가능하다면, 본사 전문 민원 관리팀이 해당 사안을 추가로 검토할 것입니다.



해결 방안 고려 및 조사 - 프로젝트 민원 관리팀

관련 PO의 민원 관리팀은 여러분의 불만사항을 검토하고 여러분과 함께 해당 사안을 해결할 방법들을 파악할 것입니다. 필요한 경우, 민원 관리팀은 여러분이 제기한 민원들을 조사할 것입니다.

우선순위 민원	낮은순위 민원
<p>저희는 민원에 대한 최종 답변을 최대한 빠른 시일 안에 제공할 것입니다. 응답 제공에 예상보다 긴 시간이 걸려야 하는 경우, 저희는 이에 대해 설명해드릴 것입니다.</p> <p>임박한 안전 문제, 응급 상황, 건설작업이 주는 피해, 이용 편의 및 재산 피해 등과 관련된 민원은 최우선 순위로 긴급하게 다루어 질 것입니다.</p>	<p>저희는 민원에 대한 최종 답변을 최대한 빠른 시일안에 제공할 것입니다. 응답 제공에 예상보다 긴 시간이 걸려야 하는 경우에는 이에 대해 설명해드릴 것입니다.</p>

내부기관 민원 제기

MTIA에 민원을 제기하세요.

1차 응답에 만족하지 않은 경우에는 본사 민원 관리팀 매니저에게 검토를 의뢰할 수 있습니다. 저희는 여러분과 해당 민원에 대해 논의하고 모두에게 만족스러운 해결방안을 도출하기 위해 노력할 것입니다. 민원을 제기하시려면 1800 105 105 번으로 전화하셔서 참조번호를 인용하시거나 [ahttps://bigbuild.vic.gov.au/contact](https://bigbuild.vic.gov.au/contact)를 통해 온라인으로 피드백을 주실 수 있습니다.

또다른 방법으로는, 대중교통 ombudsman (PTO) 또는 빅토리아주 ombudsman에 민원을 제기하실 수 있으며, 이는 민원 처리 절차의 최종 단계입니다.

여러분은 MTIA를 거치지 않고 PTO 또는 빅토리아주 ombudsman에 직접 민원을 제기하실 수도 있습니다.

외부 기관에
민원 의뢰하기

대중교통 ombudsman	또는	빅토리아주 ombudsman 또는 빅토리아주 정보청 (개인정보보호 관련 민원)
<p>PO 중 일부만이 PTO 멤버 제도에 가입해 있습니다. LXRП 또는 RPV가 제공한 응답에 만족하지 않은 경우에는 해당 민원을 PTO에 의뢰하여 외부 기관의 검토를 받으실 수 있습니다. PTO는 빅토리아주 대중교통과 관련된 분쟁의 해결에 도움을 줄 수 있는 독립적인 분쟁 해결 기관입니다. PTO 웹사이트 www.ptovic.com.au를 참조하세요.</p>		<p>LXRП, RPV, NELP, WGTP 또는 MRPV가 제공한 응답에 만족하지 않은 경우에는 해당 민원을 빅토리아주 ombudsman에 의뢰하여 외부 기관의 검토를 받으실 수 있습니다. 빅토리아주 ombudsman은 빅토리아주 정부 부처 및 기관 뿐 아니라 지방정부에 대한 민원 사항들을 조사합니다. 빅토리아주 ombudsman 웹사이트 www.ombudsman.vic.gov.au를 참조하세요. 개인정보보호와 관련된 민원은 Office of the Victorian Information Commissioner (빅토리아주 정보청 사무소)에 연락하세요. www.ovic.vic.gov.au를 참조하세요.</p>