

முக்கிய போக்குவரத்துக் கட்டுமான ஆணையம்

# MTIAS புகார் மேலாண்மைக் கொள்கை

அக்டோபர் 2021

## 2 அறிமுகம்

### 2.1 அறிமுகம்

ஒரு திணைக்களமாக, எங்களது பங்குதாரர்களுக்கு மிகச்சிறந்த சேவையை வழங்க உறுதிக்கொண்டுள்ளோம். பின்னூட்டங்கள் எங்களது பங்குதாரர்களின் அனுபவங்களைப் புரிந்துகொள்ளவும் அவர்களது தேவைகளைத் தொடர்ந்து எவ்வாறு பூர்த்தி செய்வது என்பதிலும் எங்களுக்கு உதவுவதால் அவற்றுக்கு மதிப்பளிக்கிறோம்.

உங்கள் கவலைகள் குறித்து புகார் எழுப்புவதிலும் சரியான நேரத்தில் முறையான பதிலைப் பெறுவதிலும் உள்ள உங்கள் உரிமையை ஏற்றுக் கொள்கிறோம்.

### 2.2 பயன்பாடு மற்றும் வரையறை

இந்தக் கொள்கை எங்களது புகார் மேலாண்மை நடைமுறையைக் கையாளும் பின்வரும் முக்கிய போக்குவரத்துக் கட்டுமான ஆணையம் (MTIA) மற்றும் அதன் திட்ட அலுவலகங்கள் (POs) ஆகியவற்றால் பெறப்படும் அனைத்து புகார்களுக்கும் இந்தக் கொள்கை பொருந்தும்:

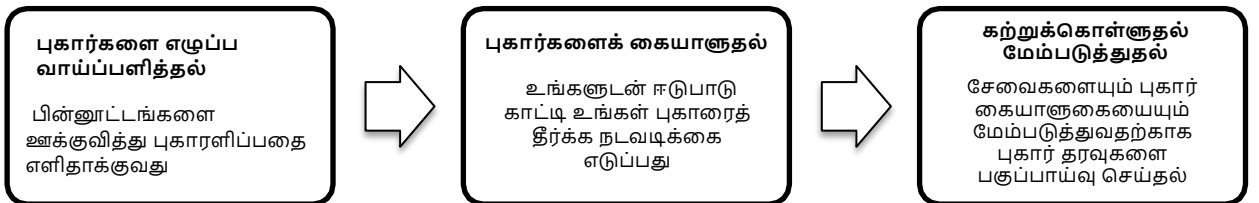
- லெவல் கிராசிங்கை அகற்றும் திட்டம் (LXRP)
- தொடர்வண்டி திட்டங்கள் - விக்டோரியா (RPV)
- வடகிழக்கு இணைப்புத் திட்டம் (NELP)
- மேற்கு வாயில் சுரங்கப்பாதை திட்டம் (WGTP)
- முக்கிய சாலைத் திட்டங்கள் - விக்டோரியா (MRPV)

ஒரு புகார் என்பது எங்களது செயல்திட்டங்கள் மற்றும் செயல்திட்ட திட்டமிடல், நடவடிக்கைகள், சேவைகள், அலுவலர் அல்லது புகார் கையாள்கை குறித்த திருப்தியின்மையை வெளிப்படுத்துவதாகும்.

### 2.3 எங்களது புகார் மேலாண்மைக் கொள்கைகள்

எங்களது புகார் மேலாண்மை நடைமுறையானது பின்வரும் நோக்கங்களைக் கொண்ட வழிகாட்டும் கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டதாகும்:

- புகார்களை இயலச் செய்து வரவேற்பது
- புகார்களை பயனுள்ள வகையில் திறம்பட நியாயமாகக் கையாள்வது
- புகார்களிலிருந்து கற்றுக் கொள்ளும் கலாச்சாரத்தை ஊக்குவித்து மேம்படுத்தல்களைச் செய்வது
- எப்போதும் வெளிப்படையாக நடந்துகொள்வது.



### 2.3.1 புகார்களை எழுப்ப வாய்ப்பளித்தல்

புகாரளிக்கும் உங்கள் உரிமையை நாங்கள் அங்கீகரிக்கிறோம். உங்கள் கவலைகளை நியாயமாகவும் திறம்பட நிவர்த்தி செய்யவும் நாங்கள் உறுதிகொண்டுள்ளோம். எங்கள் அலுவலர்கள் நன்கு பயிற்சி பெற்றவர்கள். நடைமுறை முழுவதிலும் செயலாக்கத்துடன் உங்களுக்கு உதவுவர். சிலருக்கு புகார் அளிக்கும்போது குறிப்பிட்ட தேவைகள் அல்லது கூடுதல் உதவி தேவையிருக்கும் என்பதை நாங்கள் புரிந்துகொள்கிறோம். முடிந்தவரை இந்த நடைமுறையை எளிதாக்க பல்வேறு அணுகக்கூடிய வாய்ப்புகளை நாங்கள் வழங்குகிறோம்.

உங்கள் புகாரைக் கையாளும்போது நாங்கள் நெகிழ்வுடன் இருப்போம். மிக வசதியான திறன்மிக்க வழியில் உங்களுடன் தொடர்பு கொள்கிறோம். உங்கள் புகாரை முடிந்தவரை விரைவாகத் தீர்க்க எங்களுக்கு உதவும் புகார் கையாள்கை முறைகளை நாங்கள் பயன்படுத்துவோம்.

### 2.3.2 உங்களுக்குப் புகார் இருந்தால் எங்களை எப்படித் தொடர்புகொள்வது

எங்களை எப்படித் தொடர்புகொள்வது என்பதற்கான இன்றைய தகவல்களுக்கு, தயவுசெய்து <https://bigbuild.vic.gov.au/> தளத்துக்கு வருகை தாருங்கள் அல்லது எந்த நேரத்திலும் **1800 105 105** என்ற இலவச எண்ணில் தொடர்புகொள்ளுங்கள்.

உங்களுக்கு கேட்புத்திறன் இல்லாவிட்டால் அல்லது கேட்பு அல்லது பேச்சுக் குறைபாடு இருப்பின், நீங்கள் எங்களை நேரடியாகவோ அல்லது தேசிய ரிலே சேவை மூலமோ 1800 555 630 என்ற எண்ணில் தொடர்புகொள்ளலாம். உங்களுக்கு மொழிபெயர்ப்பாளர் அல்லது உரைபெயர்ப்பாளர் தேவையெனில், எங்களை (03) 9209 0147 என்ற எண்ணில் தொடர்புகொள்ளலாம்.

உங்கள் புகாருக்கு உடனடியாக பதிலளிக்கவும் சில பிரச்சினைகளுக்கு உடனடி நடவடிக்கை தேவை என்பதை ஏற்றுக்கொள்வதையும் நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளோம். மிகப் பொருத்தமான துவக்ககட்ட நடவடிக்கையைத் தீர்மானிக்கவும் எழுப்பப்பட்ட பிரச்சினையின் அவசரநிலை மற்றும்/அல்லது தீவிரநிலைக்கேற்ப முன்னுரிமை அளிக்கவும் ஒவ்வொரு புதிய புகாரையும் நாங்கள் மதிப்பிடுகிறோம்.

புகார் மீது விரிவான விசாரணை தேவைப்படுமிடத்தில் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட திட்ட ஒப்பந்ததாரர்கள் உட்பட வெளியாரின் கருத்துக்களைப் பெற வேண்டியிருந்தால் பதிலளிக்க நீண்டகாலம் எடுக்கலாம்.

எங்கள் புகார் மேலாண்மை நடைமுறை அனைத்துத் தரப்பினருக்கும் நியாயமானது என்பதுடன் நோக்கம் சார்ந்த, சார்பிலாத வழியில் பிரச்சினைகள் கையாளப்படுவதை உறுதிசெய்கிறது. சம்பந்தப்பட்ட PO செய்யும் உள்ளக மேலாண்மை மதிப்பாய்வு அல்லது பொதுப்போக்குவரத்து குறைதீர்ப்பாளர் (LXRP மற்றும் RPV) அல்லது விக்டோரியா குறைதீர்ப்பாளர் (LXRP, RPV, NELP, WGTP மற்றும் MPRV) ஆகியோரின் வெளித்தரப்பு மதிப்பாய்வு உட்பட நடவடிக்கைகள் மீது உங்களுக்குத் திருப்தியில்லை எனில், மறுசீராய்வுக்கு உங்களுக்கு வழிகள் உள்ளன. அனைத்து PO-களுக்கும் தனியுரிமை தொடர்பான மேலெடுத்துச் செல்லுதல்களை விக்டோரியா தகவல் ஆணையர் அலுவலகம் மூலம் மேற்கொள்ளலாம்.

தனியுரிமைச் சட்டங்கள் மற்றும் எங்களது தனியுரிமைக் கொள்கைக்கேற்ப உங்கள் தனியுரிமையைக் காக்கவும் உங்கள் தனிப்பட்ட தகவல்களைக் கையாளவும் செய்வோம். எங்கள் தனியுரிமைக் கொள்கையை <https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy> பக்கத்தில் காணலாம்.

### 2.3.3 கற்றுக்கொள்ளுதல் மேம்படுத்துதல்

நாங்கள் எப்படிச் செயல்படுகிறோம் என்பதை அளவிட புகார் தரவுகள் முக்கிய தகவல் வளமாகும். நாங்கள் செயல்படும் விதத்தையும் எங்கள் திட்டங்கள் எவ்வாறு கையளிக்கப்படுகின்றன என்பதையும் மேம்படுத்தும் வழிகளைக் கண்டறிய ஒவ்வொரு PO-வும் தொடர்ந்து அடையாளம் மறைக்கப்பட்ட புகார் தரவுகளை பகுப்பாய்வு செய்கின்றன. புகார்களின் போக்குகள் மீது மாதாந்திர அறிக்கைகளை முதுநிலை மேலாளர்களுக்கு நாங்கள் வழங்கி, அமைப்புசார் பிரச்சினைகளை அடையாளம் காணவும், உங்கள் அனுபவத்தை மேம்படுத்தி தொடர்ந்து நிகழாமல் தடுப்பதற்காக எங்கள் தொழில்துறை எங்கிலும் உள்ள அமைப்புகளுடன் பணிபுரிய புகார்கள் மீது மூல காரண பகுப்பாய்வினை நாங்கள் நடத்துகிறோம்.

எங்களது புகார் மேலாண்மை நடைமுறையை தொடர்ந்து மேம்படுத்துவதற்கும் நாங்கள் செயல்படுகிறோம். புகார் கையாளுகையின் தரத்தை தொடர்ந்து மதிப்பாய்வு செய்யவும் அலுவலர்களுக்கு பின்னூட்டம் வழங்கவும் எங்களிடம் பயனுள்ள தர உத்தரவாத நடைமுறைகள் உள்ளன. புகார் மேலாண்மை நடைமுறைப்படி ஒழுக்குவதை மதிப்பிட MTIA வருடாந்திர இணக்கத் தணிக்கையை மேற்கொள்கிறது.

## 3 எங்களது புகார் மேலாண்மை நடைமுறை

அனைத்து MTIA PO-களும் மூன்று அடுக்கு புகார் மேலாண்மை நடைமுறையைப் பயன்படுத்துகின்றன (காண்க படம் 1: புகார் மேலாண்மை நடைமுறை). இது புகார்கள் பதிவுசெய்யப்பட்டு ஏற்ற வகையில் விரைவாகத் தீர்க்கப்படவும் எங்களது ஆரம்பகட்ட பதிலளிப்பு உங்களுக்குத் திருப்தி இல்லையெனில் உங்கள் கவலைகளை மேற்கொண்டு பரிசீலிக்கவும் வாய்ப்புகளை வழங்குகிறது.

## படம் 1: புகார் மேலாண்மை நடைமுறை

### ஒப்புக்கை, பதிவுசெய்தல் மற்றும் ஆரம்பகட்ட தீர்வு

உங்கள் புகார் விபரங்களை எங்களது பங்குதாரர் தரவுகளத்தில் பதிவுசெய்து ஒரு பிரத்யேக பார்வைக் குறியீட்டெண்ணை அந்தப் புகாருக்கு ஒதுக்குகிறோம். பின்னர் நேரடியாக சம்பந்தப்பட்ட PO-வுக்கு அதை மதிப்பீட்டுக்காக ஒதுக்குகிறோம். PO வசமிருந்து ஒப்புக்கையை நாங்கள் பெறுகிறோம்.

உங்கள் கவலைகளை கருத்தில் கொண்டு உங்களுக்கு உதவும் சிறந்த வழியில் செயல்படுகிறோம். பெரும்பாலும் உங்கள் புகார்களை உடனடியாக எங்களால் தீர்க்க முடியும். அப்படி உடனடியாகத் தீர்க்க முடியவில்லை எனில், அப்பிரச்சினையை மேற்கொண்டு எங்கள் புகார் மேலாண்மைக்குழுவின சிறப்பு வல்லுநர் அதைக் கைக்கொள்வார்.



### தீர்வு வாய்ப்புகளை ஆராய்தல் மற்றும் விசாரணை செய்தல் - திட்ட புகார் மேலாண்மைக் குழுக்கள்

சம்பந்தப்பட்ட PO-வுடைய புகார் மேலாண்மைக் குழு உங்கள் புகாரை மதிப்பிட்டு அதைத் தீர்க்கும் வழிகளை உங்களுடன் தேடும். தேவையெனில், நீங்கள் எழுப்பிய பிரச்சினைகளை அவர்கள் விசாரிப்பார்கள்.

அதிக முன்னுரிமையுடைய புகார்கள்	குறைந்த முன்னுரிமையுடைய புகார்கள்
<p>உங்கள் புகாருக்கு நியாயமாக முடிந்தவரை விரைவாக இறுதியான பதிலை வழங்குகிறோம். பதிலளிப்பதற்கு எதிர்பார்த்ததைக் காட்டிலும் நீண்ட காலம் எடுத்தால், அதை உங்களுக்கு விளக்குவோம்.</p> <p>வெளிப்படையான பாதுகாப்பு பிரச்சினைகள், அவசரகால நிலைகள், கட்டுமானத் தாக்கங்கள், அணுகுதன்மை மற்றும் சொத்து சேதாரம் ஆகியவை தொடர்பானவை - அவசரமாகக் கையாளப்பட வேண்டுமென்பதையும் அதிக முன்னுரிமை அளிக்க வேண்டும் என்பதையும் கவனத்தில் கொள்கிறோம்.</p>	<p>உங்கள் புகாருக்கு நியாயமாக முடிந்தவரை விரைவாக இறுதியான பதிலை வழங்குகிறோம். பதிலளிப்பதற்கு எதிர்பார்த்ததைக் காட்டிலும் நீண்ட காலம் எடுத்தால், அதை உங்களுக்கு விளக்குவோம்.</p>

### உள்ளக மேலெடுப்பு

#### உங்கள் பின்னூட்டம் MTIA-வுக்குள் மதிப்பாய்வு செய்யப்படுகிறது

எங்கள் ஆரம்பகட்ட பதில் உங்களுக்குத் திருப்தியில்லை எனில், எங்களது புகார் மேலாண்மைக் குழுவின மேலாளர் மூலம் உங்கள் பின்னூட்டத்தை மதிப்பாய்வு செய்ய விடலாம். உங்கள் புகார் குறித்து உங்களுடன் விவாதித்து அனைவருக்கும் திருப்தியளிக்கக்கூடிய ஓர் ஒப்பந்தத்தை எட்ட முயற்சிப்போம். 1800 105 105 என்ற எண்ணை அழைத்து உங்கள் பார்வை எண்ணைக் குறிப்பிட்டோ அல்லது இணையத்தில் <https://bigbuild.vic.gov.au/contact> என்ற பக்கத்தில் பின்னூட்டம் வழங்கியோ நீங்கள் இதைச் செய்யலாம்.

மாறாக, புகார் கையாளும் நடைமுறையில் இறுதிப் படிநிலையான பொதுப் போக்குவரத்து குறைதீர்ப்பாளரிடம் (PTO) அல்லது விக்டோரிய குறைதீர்ப்பாளரிடம் நீங்கள் மேலெடுத்துச் செல்லலாம்.

உங்கள் பின்னூட்டத்தை MTIA வழியாகச் செல்லாமலும் நேரடியாக PTO-க்கு அல்லது விக்டோரிய குறைதீர்ப்பாளருக்கு நீங்கள் மேலெடுத்துச் செல்லலாம்.



### புறவய மேலெடுப்பு

பொதுப் போக்குவரத்து குறைதீர்ப்பாளர்	அல்லது	விக்டோரிய குறைதீர்ப்பாளர் அல்லது விக்டோரிய தகவல் ஆணையர் (தனியுரிமை புகார்கள்)
<p>PTO உறுப்பினர் திட்டத்தில் சில PO-கள் மட்டுமே உறுப்பினர்களாக உள்ளன. LXRP அல்லது RPV வாங்கிய பதிலில் உங்களுக்குத் திருப்தி இல்லையெனில், புறவய பரிசீலனைக்காக PTO பார்வைக்கு உங்கள் புகாரை எடுத்துச் செல்ல நீங்கள் தீர்மானிக்கலாம். PTO என்பது சுயேட்சையான சர்ச்சைத் தீர்வு அமைப்பு, இது விக்டோரியாவிலுள்ள பொதுப் போக்குவரத்து குறித்த சர்ச்சைகளுக்கான தீர்வுகளில் உதவுகிறது. PTO இணையதளம்: <a href="http://www.ptovic.com.au">www.ptovic.com.au</a>.</p>		<p>LXRP, RPV, NELP, WGTP அல்லது MRPV வாங்கிய பதிலில் உங்களுக்குத் திருப்தி இல்லையெனில், புறவய பரிசீலனைக்காக விக்டோரிய குறைதீர்ப்பாளரின் பார்வைக்கு உங்கள் புகாரை எடுத்துச் செல்ல நீங்கள் தீர்மானிக்கலாம். விக்டோரிய குறைதீர்ப்பாளர், விக்டோரிய அரசுத்துறைகள், முகமைகள் மற்றும் உள்ளூராட்சி குறித்த புகார்களை விசாரிக்கிறார். விக்டோரிய குறைதீர்ப்பாளரின் இணையதளம்: <a href="http://www.ombudsman.vic.gov.au">www.ombudsman.vic.gov.au</a>. தனியுரிமை தொடர்பான மேலெடுப்புகளுக்கு, விக்டோரிய தகவல் ஆணையர் அலுவலகத்தைத் தொடர்புகொள்ளவும். காண்க: <a href="http://www.ovic.vic.gov.au">www.ovic.vic.gov.au</a>.</p>