

**Дирекција за капитална транспортна инфраструктура**

# **Политика на МТИА за разгледување на жалби**

**Октомври  
2021**

## 2 Вовед

### 2.1 Вовед

Како индустрија, ние сме посветени на давање одлични услуги на нашите заинтересирани страни. Ги цениме коментарите, бидејќи нѝ помагаат да ги разбереме искуствата на заинтересираните страни и како може да продолжиме да ги задоволуваме нивните потреби.

Го прифаќаеме вашето право да поднесете жалба и да добиете навремен и соодветен одговор за прашања што ве загрижуваат.

### 2.2 Апликација и дефиниција

Оваа политика се однесува на сите жалби добиени од **Дирекцијата за капитална транспортна инфраструктура (MTIA)** и нејзините проектни канцеларии (**POs**) разгледувани низ нашиот процес за разгледување на жалби:

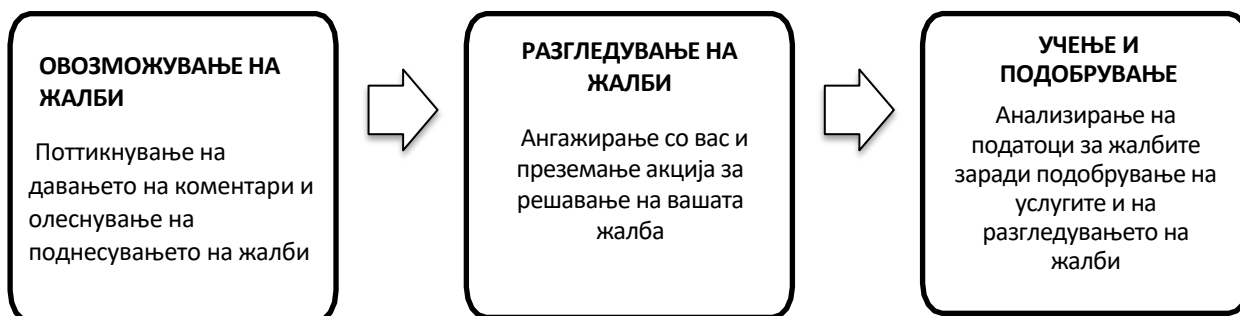
- Проект за отстранување на железнички премини во ниво (**LXRP**)
- Железнички проекти Викторија (**RPV**)
- Проект North East Link (**NELP**)
- Проект West Gate тунел (**WGTP**)
- Капитални патни проекти Викторија (**MRPV**)

Жалба е изразување на незадоволство од наши проекти и планирање на проекти, акции, услуги, персонал или разгледување на жалби.

### 2.3 Наши принципи за разгледување на жалби

Нашиот процес за разгледување на жалби се засновува на водечки принципи чија цел е:

- Овозможување и поздравување на жалби
- Ефективно, ефикасно и праведно разгледување на жалби
- Промовирање на култура на учење од жалби и правење подобрувања
- Постојана транспарентност.



### 2.3.1 Овозможување на поднесување на жалби

Го прифаќаме вашето право да се жалите и се стремиме вашите проблеми да ги решаваме праведно и ефикасно. Нашиот персонал е добро обучен и активно ќе ви помага во текот на процесот. Прифаќаме дека некои луѓе имаат посебни потреби или дека им треба дополнителна помош кога се жалат. Обезбедуваме низа достапни опции за процесот да го направиме што е можно полесен.

Ќе бидеме флексибилни кога ја разгледуваме вашата жалба и ќе комуницираме со вас на најпогоден и најефикасен начин. Ќе користиме методи за разгледување на жалби што ни помагаат вашата жалба да ја решиме што е можно побрзо.

### 2.3.2 Како да контактирате со нас ако имате жалба

За најнови информации како да контактирате со нас, ве молиме видете на <https://bigbuild.vic.gov.au/> или јавете ни се на Freecall **1800 105 105** во секое време.

Ако сте глуви или имате попреченост на слухот или говорот, може да ни се јавите директно или преку National Relay Service на 1800 555 630. Ако ви треба услуга од преведувач или толкувач, може да ни се јавите на (03) 9209 0147.

Се стремиме да го потврдиме приемот на вашата жалба и на неа брзо да одговориме, и признаваме дека за некои прашања е потребна итна акција. Вршиме процена на секоја нова жалба за да ја одредиме најсоодветната првична акција и да ѝ дадеме приоритет според итноста и/или сериозноста на покренатите прашања.

Давањето одговор може да трае подолго кога за жалбата е потребно детално испитување или придонес од надворешни страни, вклучително изведувачи на работи на значајните проекти.

Нашиот процес за разгледување на жалби е праведен кон сите страни и обезбедува предметите да се разгледуваат објективно и непристрасно. Вие може да барате преразгледување ако не сте задоволни со некој исход, вклучително внатрешно преразгледување на менаџерско ниво од страна на надлежна проектна канцеларија или надворешна ревизија од страна на Правобранителот за јавен транспорт (Public Transport Ombudsman) (LXRP и RPV) или на Викторискиот правобранител (Victorian Ombudsman) (LXRP, RPV, NELP, WGTP и MPRV). Ескалации во врска со приватноста може да бидат направени до Канцеларијата на Викторискиот началник за информации за сите проектни канцеларии.

Вашата приватност ќе ја заштитиме и со вашите лични информации ќе постапуваме во согласност со законите за приватност и со нашата политика за приватност. Нашата политика за приватност може да се најде на <https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy>.

### 2.3.3 Учење и подобрување

Податоците за жалби се важен извор на информации за мерење на нашето работење. Секоја проектна канцеларија редовно ги анализира податоците за жалби од кои се отстранети елементи за идентификација, за да се најдат начини за подобрување на нашето работење и на испорачувањето на нашите проекти. На повисоките менаџери им поднесуваме месечни извештаи за трендовите на жалби и спроведуваме анализа на основните причини заради идентификување на системски проблеми, и работиме со организации ширум нашата индустрија заради подобрување на вашето искуство и спречување проблемите да се повторат.

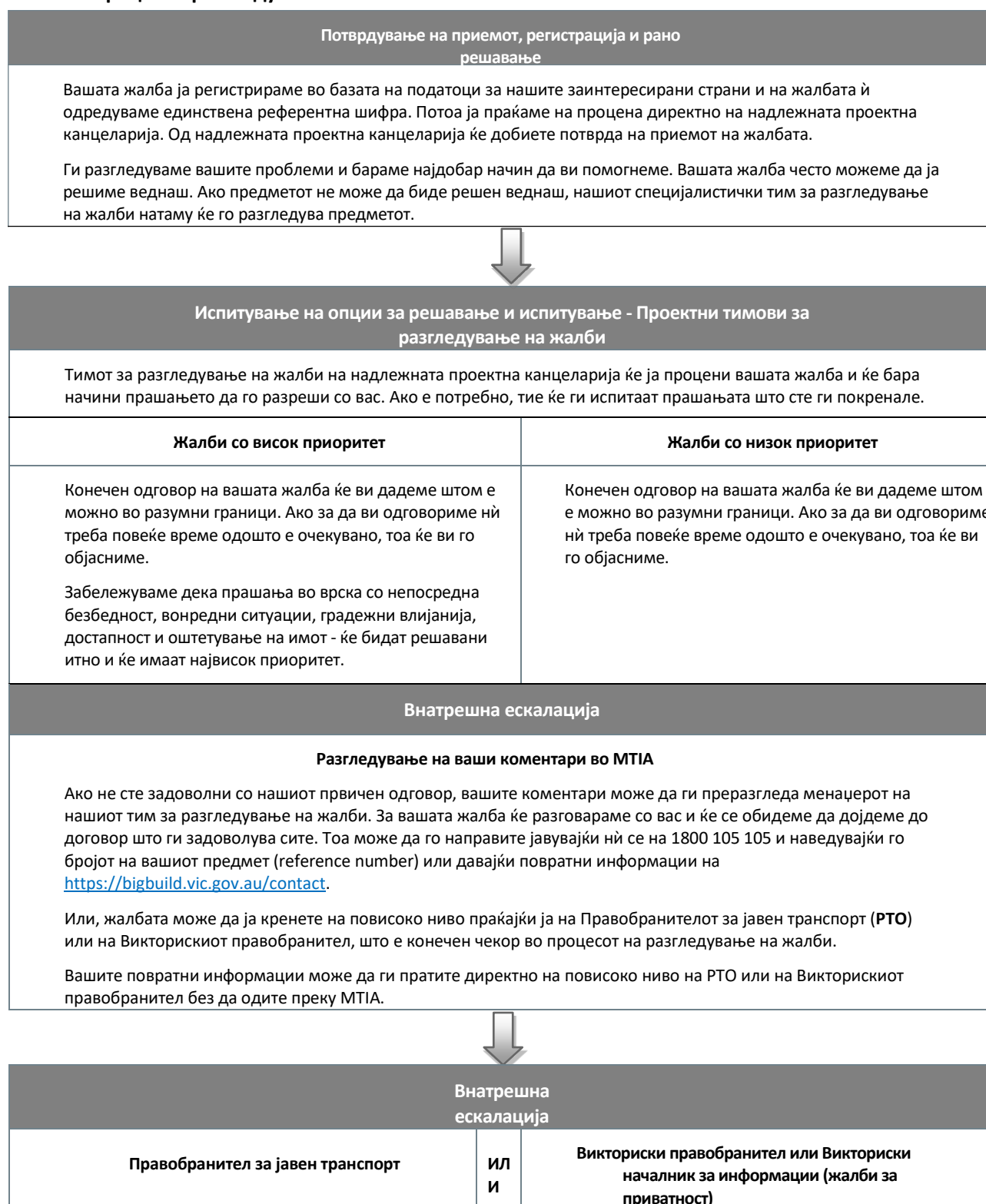
Исто така вложуваме напори за постојано подобрување на нашиот процес за разгледување на жалби. Применуваме ефикасни процеси за осигурување на квалитетот заради редовно преразгледување на квалитетот на разгледување на жалби и заради давање повратни информации на вработените. МТИА спроведува годишна ревизија на сообразноста заради процена на почитувањето на процесот за разгледување на жалби.

## 3 Нашиот процес за разгледување на жалби

---

Сите проектни канцеларии на МТИА користат процес на разгледување на жалби на три нивоа (видете Слика 1: Процес за разгледување на жалби). Тоа овозможува жалбите да бидат регистрирани и брзо решени кога е тоа соодветно, и дава можности вашите проблеми да бидат натаму разгледувани ако не сте задоволни со нашиот првичен одговор.

**Слика 1: Процес за разгледување на жалби**



Само некои проектни канцеларии се членови на РТО Member Scheme. Вашата жалба може да ја пратите на РТО заради надворешно разгледување ако не сте задоволни со одговорот од LXPР или RPV. РТО е независно тело за разрешување на спорови, што може да помогне во разрешувањето на спорови за јавниот транспорт во Викторија. Видете ја веб-страницата на РТО на [www.ptovic.com.au](http://www.ptovic.com.au).

Вашата жалба може да ја пратите на Викторискиот правобранител заради надворешно разгледување ако не сте задоволни со одговорот од LXPР, RPV, NELP, WGTP или MRPV. Викторискиот правобранител ги разгледува жалбите против министерствата и агенциите на Викториската влада, како и против општините (Local Government). Видете на веб-страницата на Викторискиот правобранител на [www.ombudsman.vic.gov.au](http://www.ombudsman.vic.gov.au). За ескалации во врска со приватноста, контактирајте со Канцеларијата на Викторискиот началник за информации. Видете на [www.ovic.vic.gov.au](http://www.ovic.vic.gov.au).