

Αρχή Μεγάλων Υποδομών Μεταφορών

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων της ΜΤΙΑ

Οκτώβριος 2021

2 Εισαγωγή

2.1 Εισαγωγή

Ως κλάδος, δεσμευόμαστε να παρέχουμε άριστες υπηρεσίες στα ενδιαφερόμενα μέρη μας. Εκτιμούμε τα σχόλια καθώς μας βοηθούν να κατανοήσουμε τις εμπειρίες των ενδιαφερομένων μερών μας και πώς μπορούμε να συνεχίσουμε να ικανοποιούμε τις ανάγκες τους.

Αναγνωρίζουμε το δικαίωμά σας να υποβάλετε ένα παράπονο και να λάβετε έγκαιρη και κατάλληλη απάντηση για τις ανησυχίες σας.

2.2 Εφαρμογή και ορισμός

Αυτή η Πολιτική ισχύει για όλα τα παράπονα που λαμβάνονται από τις ακόλουθες υπηρεσίες της Αρχής Μεγάλων Υποδομών Μεταφορών [Major Transport Infrastructure Authority] (**MTIA**) και τα Γραφεία των Έργων [Project Offices] (**PO**) τα οποία διαχειρίζονται μέσω της Διαδικασίας Διαχείρισης Παραπόνων μας [Complaint Management Process]:

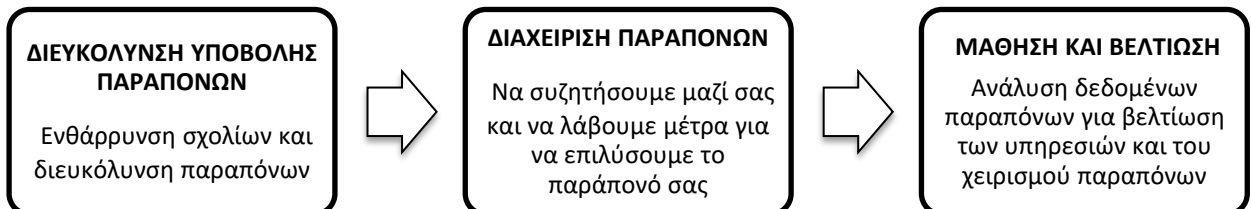
- Έργα Αφαίρεσης Ισόπεδων Διαβάσεων (**LXRP**)
- Σιδηροδρομικά Έργα Βικτώριας (**RPV**)
- Έργο North East Link (**NELP**)
- Έργο Σήραγγας West Gate (**WGTP**)
- Μεγάλα Οδικά Έργα Βικτώριας (**MRPV**)

Παράπονο σημαίνει έκφραση δυσαρέσκειας για τα έργα μας και τον σχεδιασμό έργου, τις ενέργειες, τις υπηρεσίες, το προσωπικό ή τον χειρισμό ενός παραπόνου.

2.3 Οι αρχές μας για τη διαχείριση των παραπόνων

Η Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων μας βασίζεται σε κατευθυντήριες αρχές που στοχεύουν:

- Στην ευπρόσδεκτη και διευκόλυνση της δυνατότητας υποβολής παραπόνων
- Να διαχειριστούμε τα παράπονα αποτελεσματικά, αποδοτικά και δίκαια
- Να προωθήσουμε μια κουλτούρα μάθησης από τα παράπονα και να κάνουμε βελτιώσεις
- Να είμαστε πάντα διαφανείς.



2.3.1 Διευκόλυνση υποβολής παραπόνων

Αναγνωρίζουμε το δικαίωμά σας να παραπονεθείτε και δεσμευόμαστε να αντιμετωπίζουμε τις ανησυχίες σας δίκαια και αποτελεσματικά. Το προσωπικό μας είναι καλά εκπαιδευμένο και θα σας βοηθήσει ενεργά στη διαδικασία. Αναγνωρίζουμε ότι ορισμένα άτομα έχουν ιδιαίτερες ανάγκες ή χρειάζονται επιπλέον βοήθεια όταν υποβάλουν ένα παράπονο. Παρέχουμε μια σειρά από προσβάσιμες επιλογές για να κάνουμε τη διαδικασία όσο το δυνατόν πιο εύκολη.

Θα είμαστε ευέλικτοι όταν χειριζόμαστε το παράπονό σας και θα επικοινωνούμε μαζί σας με τον πιο βολικό και αποτελεσματικό τρόπο. Θα χρησιμοποιήσουμε μεθόδους χειρισμού παραπόνων που μας βοηθούν να επιλύσουμε το παράπονό σας το συντομότερο δυνατό.

2.3.2 Πώς να επικοινωνήσετε μαζί μας εάν έχετε παράπονο

Για ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο επικοινωνίας μαζί μας, παρακαλείστε να επισκεφθείτε το <https://bigbuild.vic.gov.au/> ή καλέστε μας στο Χωρίς Χρέωση αριθμό **1800 105 105** οποτεδήποτε.

Εάν είστε κωφοί ή έχετε βλάβη ακοής ή ομιλίας, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας απευθείας ή μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης στο 1800 555 630. Εάν χρειάζεστε υπηρεσία μεταφραστή ή διερμηνέα, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο (03) 9209 0147.

Στόχος μας είναι να αναγνωρίσουμε και να ανταποκριθούμε στο παράπονό σας άμεσα και να αναγνωρίσουμε ότι ορισμένα ζητήματα απαιτούν επείγουσες ενέργειες. Αξιολογούμε κάθε νέο παράπονο για να προσδιορίσουμε την καταλληλότερη αρχική ενέργεια και δίνουμε προτεραιότητα σύμφωνα με τον επείγοντα χαρακτήρα ή/και τη σοβαρότητα των ζητημάτων που τίθενται.

Η απάντηση ενδέχεται να χρειαστεί περισσότερο χρόνο όταν το παράπονο απαιτεί λεπτομερή έρευνα ή συνεισφορά από εξωτερικά μέρη, συμπεριλαμβανομένων των εργολάβων στο σχετικό έργο.

Η Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων μας είναι δίκαιη για όλα τα μέρη και διασφαλίζει ότι τα ζητήματα αντιμετωπίζονται με αντικειμενικό και αμερόληπτο τρόπο. Έχετε δυνατότητες επανεξέτασης εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με ένα αποτέλεσμα, συμπεριλαμβανομένης εσωτερικής διευθυντικής επανεξέτασης από το σχετικό ΡΟ ή εξωτερικής αξιολόγησης από τον Διαμεσολαβητή Δημόσιων Μέσων Μαζικής Μεταφοράς [Public Transport Ombudsman] (LXRP και RPV) ή τον Συνήγορο του Πολίτη Βικτώριας [Victorian Ombudsman] (LXRP, RPV, NELP, WGTP και MPRV). Μπορεί να γίνει κλιμάκωση για ζητήματα που σχετίζονται με την ιδιωτικότητα στο Γραφείο Επιτρόπου Πληροφοριών της Βικτώριας [Office of the Victorian Information Commissioner] για όλα τα ΡΟ.

Θα προστατεύσουμε την ιδιωτικότητά σας και θα διαχειριστούμε τα προσωπικά σας στοιχεία σύμφωνα με τους νόμους περί ιδιωτικότητας και την πολιτική μας ιδιωτικότητας. Η πολιτική ιδιωτικότητας μας βρίσκεται στο <https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy>.

2.3.3 Μάθηση και βελτίωση

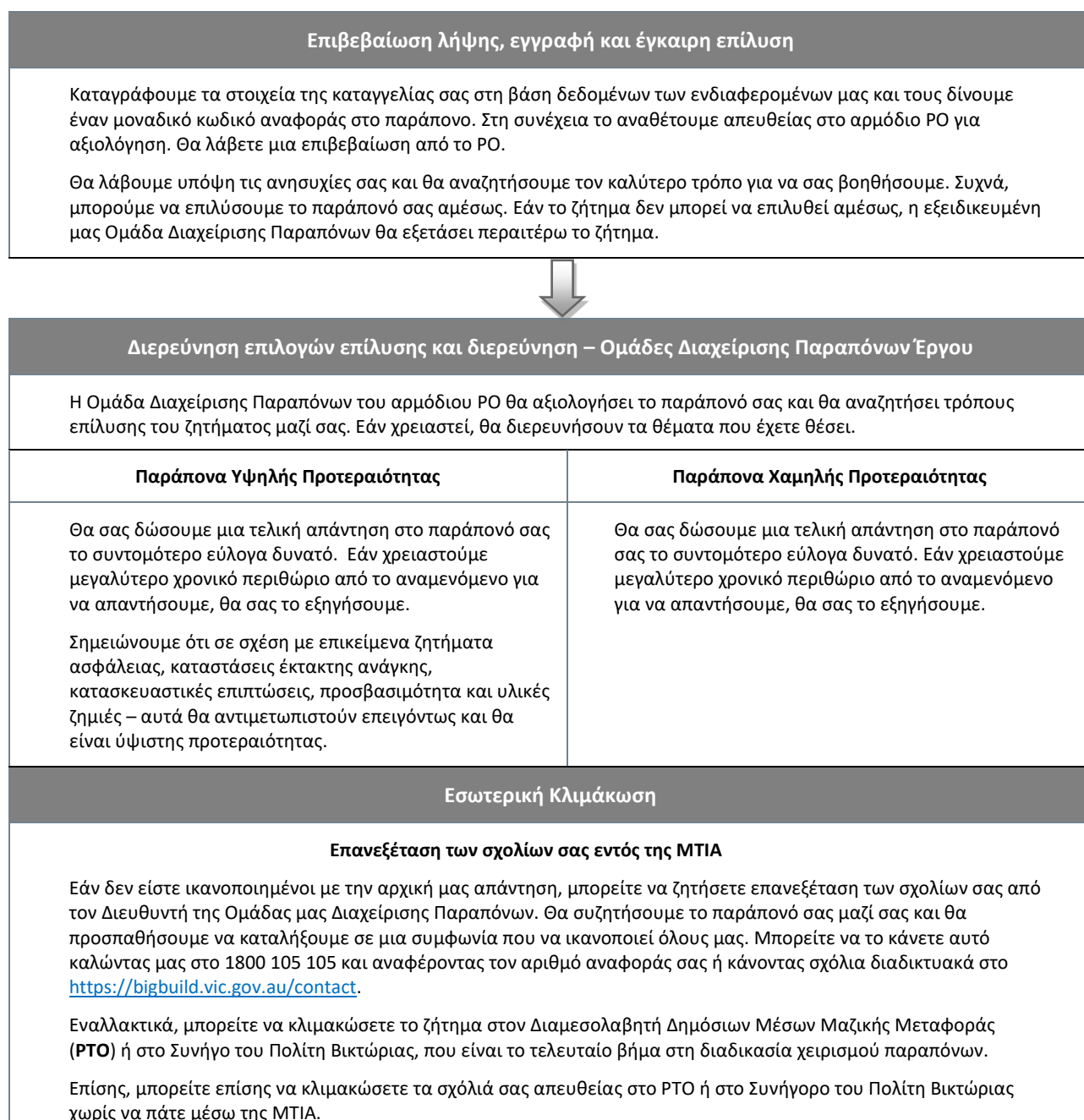
Τα δεδομένα παραπόνων είναι μια σημαντική πηγή πληροφοριών για τη μέτρηση της απόδοσής μας. Κάθε ΡΟ αναλύει τακτικά δεδομένα παραπόνων που δεν έχουν ταυτοποιηθεί με άτομα για να βρει τρόπους βελτίωσης του τρόπου λειτουργίας μας και του τρόπου με τον οποίο παραδίδονται τα έργα μας. Παρουσιάζουμε μηνιαίες αναφορές σχετικά με τις τάσεις των παραπόνων στα ανώτερα στελέχη μας και πραγματοποιούμε ανάλυση βασικών αιτιών για τα παράπονα για τον εντοπισμό συστημικών ζητημάτων και συνεργαζόμαστε με φορείς σε όλο τον κλάδο μας για να βελτιώσουμε την εμπειρία σας και να αποτρέψουμε την επανεμφάνισή τους.

Εργαζόμαστε επίσης σκληρά για να βελτιώσουμε συνεχώς τη Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων. Διαθέτουμε αποτελεσματικές διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας για να ελέγχουμε τακτικά την ποιότητα του χειρισμού παραπόνων και να παρέχουμε σχόλια στο προσωπικό. Η ΜΤΙΑ διενεργεί ετήσιο έλεγχο συμμόρφωσης για να αξιολογήσει τη συμμόρφωση με τη Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων.

3 Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων μας

Όλα τα ΡΟ της ΜΤΙΑ χρησιμοποιούν μια Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων τριών επιπέδων (βλ. Σχήμα 1: Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων). Αυτό δίνει τη δυνατότητα να καταχωρούνται και να επιλύονται γρήγορα τα παράπονα όπου χρειάζεται και παρέχει ευκαιρίες για περαιτέρω εξέταση των ανησυχιών σας, εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την αρχική μας απάντηση.

Σχήμα 1: Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων



Εξωτερική Κλιμάκωση

Διαμεσολαβητής Δημόσιων Μέσων Μαζικής Μεταφοράς (ΡΤΟ)	Ή	Συνήγορος του Πολίτη Βικτώριας ή Επίτροπος Πληροφοριών της Βικτώριας (Παράπονα Ιδιωτικότητας)
<p>Μόνο ορισμένα ΡΟ είναι μέλη του Συστήματος Μελών του ΡΤΟ. Μπορείτε να επιλέξετε να παραπέμψετε το παράπονό σας στον ΡΤΟ για εξωτερική εξέταση, εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντηση που σας έδωσε το LXRΡ ή το ΡΡV. Ο ΡΤΟ είναι ένα ανεξάρτητο όργανο επίλυσης διαφορών που μπορεί να βοηθήσει στην επίλυση διαφορών σχετικά με τα δημόσια μέσα μαζικής μεταφοράς στη Βικτώρια. Δείτε τον ιστότοπο του ΡΤΟ στο www.ptovic.com.au.</p>		<p>Μπορείτε να επιλέξετε να παραπέμψετε το παράπονό σας στο Συνήγορο του Πολίτη Βικτώριας για εξωτερική εξέταση, εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντηση που σας έδωσαν τα LXRΡ, ΡΡV, ΝΕLΡ, WGTΡ ή ΜΡΡV. Ο Συνήγορος του Πολίτη Βικτώριας διερευνά παράπονα για υπουργεία και αρχές της Κυβέρνησης της Βικτώριας καθώς και για την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Δείτε τον ιστότοπο του Συνηγόρου του Πολίτη Βικτώριας στο www.ombudsman.vic.gov.au. Για κλιμακώσεις που σχετίζονται με την ιδιωτικότητα, επικοινωνήστε με το Γραφείο Επιτρόπου Πληροφοριών της Βικτώριας. Δείτε το www.ovic.vic.gov.au.</p>