

**Управление по делам основной транспортной инфраструктуры
(МТИА)**

Правила рассмотрения жалоб в МТИА

Октябрь

2 Введение

2.1 Введение

В нашей отрасли, мы стремимся предоставить услуги самого высокого качества всем заинтересованным лицам. Мы ценим отзывы и предложения наших партнеров: они отражают их опыт и помогают нам лучше удовлетворять их запросы.

Мы признаем ваше право подать жалобу и получить на нее своевременный и действенный ответ.

2.2 Сфера действия и определения

Эти Правила относятся ко всем жалобам, полученным **Управлением (MTIA)** и нашими проектными офисами (**ПО**). Эти жалобы рассматриваются в рамках установленного Процесса рассмотрения жалоб:

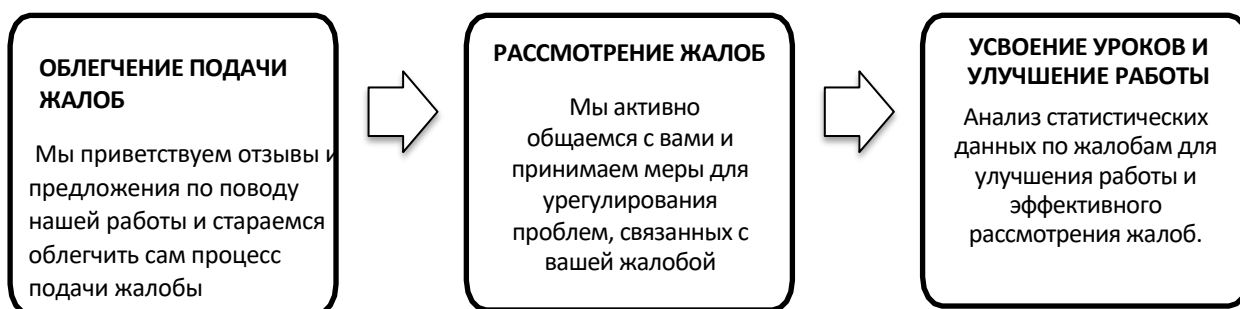
- Проект по удалению железнодорожных переездов со шлагбаумом (**LXRP**)
- Железнодорожные проекты в штате Виктория (**RPV**)
- Автодорожный проект North East Link (**NELP**)
- Проект сооружения тоннеля под мостом West Gate (**WGTP**)
- Основные автодорожные проекты в штате Виктория (**MRPV**)

Жалоба - это выражение недовольства по поводу наших проектов и их планирования, а также наших действий, услуг, персонала или конкретного случая рассмотрения жалобы.

2.3 Наши принципы рассмотрения жалоб:

Наш процесс рассмотрения жалоб основан на принципах, цель которых:

- Сделать процесс подачи жалоб легким и доступным
- Обеспечить справедливое, эффективное и действенное рассмотрение жалоб
- Воспитывать в организации навыки использования жалоб для понимания и улучшения работы
- Всегда обеспечивать прозрачность принятия решений



2.3.1 Облегчение подачи жалоб

Мы признаем ваше право подать жалобу и стремимся решать затронутые вами проблемы справедливо и эффективно. Наши сотрудники прошли в этом отношении специальную подготовку и будут активно помогать вам. Мы знаем, что у некоторых людей есть особые потребности и что иногда им нужна дополнительная помощь при подаче жалобы. У нас есть разные варианты - как облегчить этот процесс.

Мы оперативно и неформально рассмотрим вашу жалобу, и мы будем поддерживать с вами контакт удобным для вас способом. С помощью установленных методов рассмотрения жалоб мы постараемся решить затронутые вами проблемы как можно скорее.

2.3.2 Как с нами связаться если вы хотите подать жалобу

Информацию о том, как с нами связаться, можно найти на сайте <https://bigbuild.vic.gov.au/> или позвоните нам по тел. **1800 105 105** в любое время (это бесплатный звонок).

Если вы страдаете нарушениями слуха или речи, свяжитесь с нами через National Relay Service по тел. 1800 555 630. Если вам нужен письменный или устный переводчик, позвоните нам по тел. (03) 9209 0147.

Мы примем вашу жалобу иотреагируем на нее как можно быстрее, и мы понимаем, что в некоторых случаях требуются срочные действия. Мы проводим первоначальную оценку каждой новой жалобы, чтобы определить, какие меры необходимо принять в первую очередь. Приоритет получаю особо срочные и/или серьезные случаи.

Рассмотрение жалобы может занять больше времени, если требуется детальное расследование или участие третьих сторон, в том числе подрядчиков, занятых в том или ином проекте.

Принятый у нас процесс рассмотрения жалоб позволяет сохранить справедливость по отношению ко всем сторонам и объективно разрешить поднятую проблему. Если вы не удовлетворены результатом рассмотрения вашей жалобы, вы можете запросить внутреннюю проверку в соответствующем проектом офисе, или же независимое расследование Омбудсманом по делам общественного транспорта (LXRP и RPV) или Омбудсманом штата Виктория (LXRP, RPV, NELP, WGTP и MPRV). Все жалобы по поводу конфиденциальности можно передать Office of the Victorian Information Commissioner (для всех проектных офисов).

Мы соблюдаем конфиденциальность и защиту личных данных в соответствии с законом и нашими правилами работы с личными данными. Эти правила можно найти на сайте <https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy>.

2.3.3 Усвоение уроков и улучшение работы

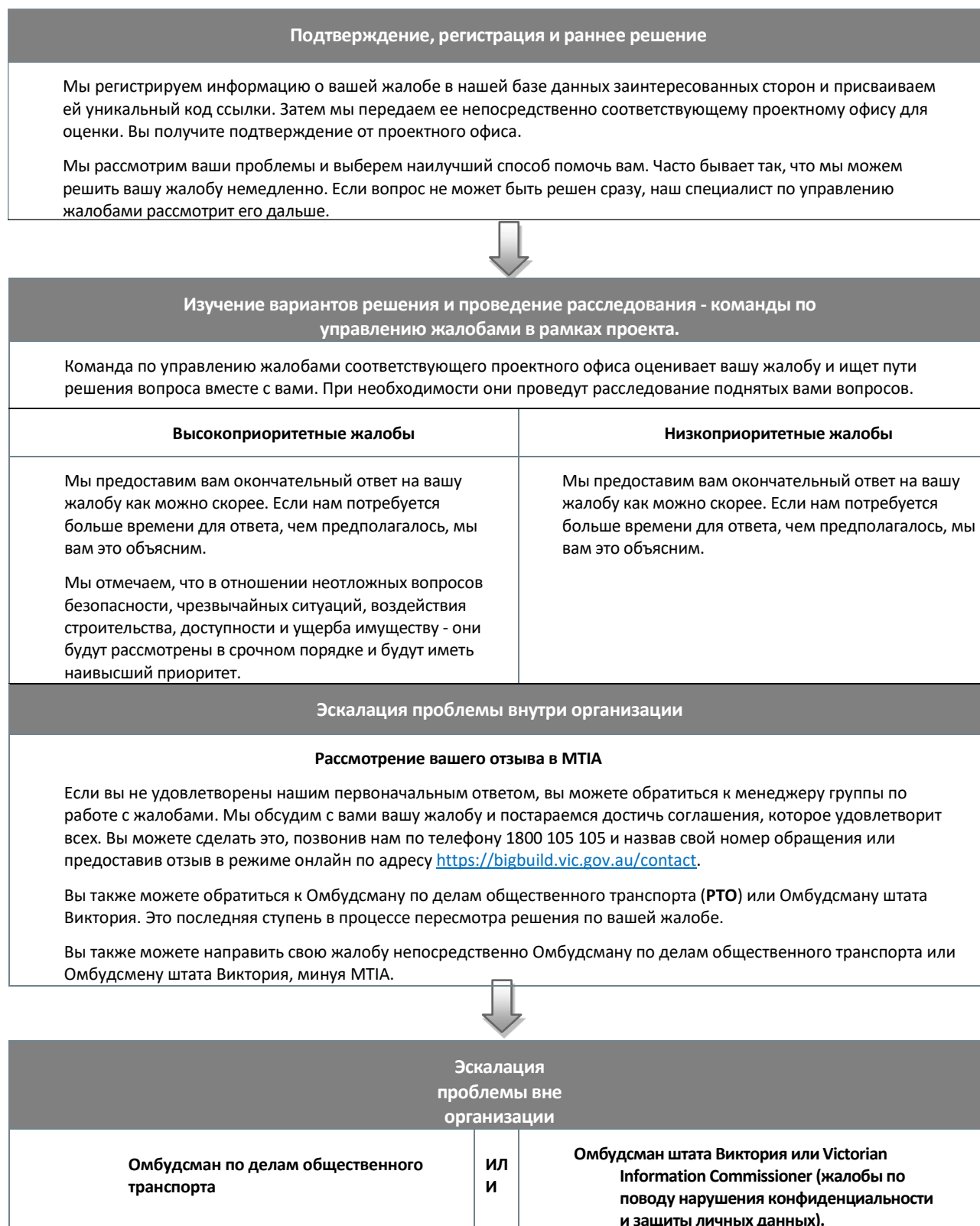
Статистические данные по жалобам - это важный источник информации для оценки нашей работы. Каждый наш проектный офис регулярно анализирует анонимные статистические данные по жалобам с целью совершенствования работы и выполнения проектов. Мы готовим для руководства организации месячные отчеты по тенденциям полученных жалоб и проводим расследования системных причин, а также работаем с нашими партнерами по отрасли, чтобы предотвратить повторение ошибок.

Мы также постоянно совершенствуем процесс рассмотрения жалоб. У нас действуют эффективные процессы обеспечения качества, позволяющие регулярно проверять качество рассмотрения жалоб и обеспечивать обратную связь с персоналом. МТІА проводит ежегодный аудит соответствия для оценки соблюдения процесса рассмотрения жалоб.

3 Наш процесс рассмотрения жалоб:

Все проектные офисы МТІА используют трехступенчатый процесс рассмотрения жалоб (см. Рис. 1: Процесс рассмотрения жалоб). Это позволяет регистрировать и быстро разрешать жалобы в случае необходимости, а также предоставляет возможность дальнейшего рассмотрения ваших вопросов, если вы не удовлетворены нашим первоначальным ответом.

Рис. 1: Процесс рассмотрения жалоб:



Только некоторые из наших проектных офисов входят в систему Омбудсмана по делам общественного транспорта. Вы можете направить свою жалобу Омбудсману по делам общественного транспорта для внешнего рассмотрения, если вы не удовлетворены ответом, предоставленным LXRП или RPV. Омбудсман по делам общественного транспорта - это независимый орган по разрешению споров, который может помочь в разрешении споров об общественном транспорте в штате Виктория. Посетите сайт Омбудсмана по делам общественного транспорта www.ptovic.com.au.

Вы можете направить свою жалобу Омбудсману штата Виктория для внешнего рассмотрения, если вы не удовлетворены ответом, предоставленным LXRП, RPV, NELP, WGTP или MRPV. Омбудсман штата Виктория расследует жалобы в отношении различных отделений Правительства штата Виктория, а также в отношении муниципалитетов штата. Посетите сайт Омбудсмана штата Виктория www.ombudsman.vic.gov.au. Все жалобы по поводу конфиденциальности и защиты личных данных можно направлять Office of the Victorian Information Commissioner (для всех проектных офисов). Посетите www.ovic.vic.gov.au.