

प्रमुख परिवहन अवसंरचना प्राधिकरण (Major
Transport Infrastructure Authority)

एमटीआईए शिकायत
प्रबंधन नीति (MTIA

Complaint

Management Policy)

अक्टूबर 2021

2 परिचय

2.1 परिचय

हम एक उद्योग के रूप में अपने हितधारकों को उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। हम प्रतिक्रिया को महत्व देते हैं क्योंकि इससे हमें अपने हितधारकों के अनुभवों को समझने, और हम उनकी आवश्यकताओं को पूरा करना कैसे जारी रख सकते हैं, इसके बारे में समझने में सहायता मिलती है।

हम शिकायत करने और अपनी चिंताओं पर सामयिक तथा समुचित प्रतिक्रिया प्राप्त करने के आपके अधिकार को अभिस्वीकृति देते हैं।

2.2 कार्यान्वयन और परिभाषा

यह नीति हमारी शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया (Complaint Management Process) के माध्यम से प्रबंधित किए जाने वाले निम्नलिखित **प्रमुख परिवहन अवसंरचना प्राधिकरण (एमटीआईए) [Major Transport Infrastructure Authority (MTIA)]** और इसके **परियोजना कार्यालयों (पीओ) [Project Offices (POs)]** को प्राप्त होने वाली सभी शिकायतों के लिए लागू है:

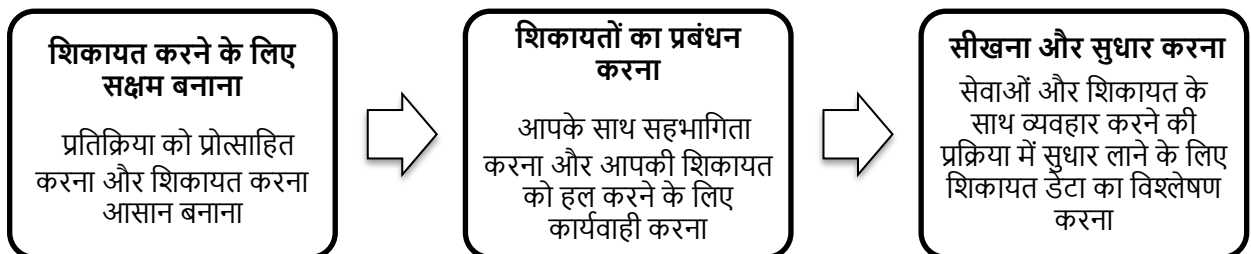
- लेवल क्रॉसिंग रिमूवल प्रोजेक्ट (एलएक्सआरपी)
- रेल प्रोजेक्ट्स विक्टोरिया (आरपीवी)
- नॉर्थ ईस्ट लिंक प्रोजेक्ट (एनईएलपी)
- वेस्ट गेट टनल प्रोजेक्ट (डब्ल्यूजीटीपी)
- मेजर रोड प्रोजेक्ट्स विक्टोरिया (एमआरपीवी)

शिकायत हमारी परियोजनाओं और परियोजना के नियोजन, कार्यान्वयन, सेवाओं, कर्मचारियों या शिकायत के साथ व्यवहार किए जाने के बारे में असंतोष की अभिव्यक्ति होती है।

2.3 हमारे शिकायत प्रबंधन सिद्धांत

हमारी शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया (Complaint Management Process) इन मार्गदर्शक सिद्धांतों पर आधारित है, जिनके निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

- शिकायत करने के लिए सक्षम बनाना और शिकायतों का स्वागत करना
- प्रभावी ढंग से, कुशलतापूर्वक और निष्पक्षता के साथ शिकायतों का प्रबंधन करना
- शिकायतों से सीखने और सुधार करने की संस्कृति को बढ़ावा देना
- हमेशा पारदर्शी बने रहना।



2.3.1 शिकायत करने के लिए सक्षम बनाना

हम शिकायत करने के आपके अधिकार को अभिस्वीकृति देते हैं और आपकी चिंताओं को निष्पक्षता के साथ तथा कुशलतापूर्वक संबोधित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। हमारे स्टाफ अच्छी तरह से प्रशिक्षित हैं और इस प्रक्रिया में सक्रिय रूप से आपकी सहायता करेंगे। हम इस बात को मानते हैं कि कुछ लोगों की विशेष आवश्यकताएँ होती हैं या उन्हें शिकायत करते समय अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता होती है। हम प्रक्रिया को यथासंभव आसान बनाने के लिए कई सुलभ विकल्प प्रदान करते हैं।

हम आपकी शिकायत के साथ व्यवहार करते समय अनुकूलनशील रहेंगे और सबसे सुविधाजनक एवं कुशल तरीके से आपके साथ संवाद करेंगे। हम शिकायत के साथ व्यवहार करने के ऐसे तरीकों का उपयोग करेंगे, जिनसे हमें आपकी शिकायत को यथाशीघ्र हल करने में सहायता मिलेगी।

2.3.2 यदि आपकी कोई शिकायत है, तो हमसे संपर्क कैसे करें

हमसे संपर्क करने के तरीके के बारे में अप-टु-डेट (नवीनतम) जानकारी के लिए कृपया वेबसाइट <https://bigbuild.vic.gov.au/> पर जाएँ या हमें किसी भी समय **1800 105 105** पर निःशुल्क कॉल करें।

यदि आपको सुनाई नहीं देता है, या आपकी सुनने अथवा बोलने की क्षमता में कमी है, तो आप 1800 555 630 पर हमसे सीधे अथवा राष्ट्रीय रिले सेवा के माध्यम से संपर्क कर सकते/सकती हैं। यदि आपको दुभाषिया सेवा की आवश्यकता है, तो आप (03) 9209 0147 पर हमसे संपर्क कर सकते/सकती हैं।

हम आपकी शिकायत को तुरंत अभिस्वीकृति देने तथा उसका उत्तर देने का लक्ष्य रखते हैं और हम मानते हैं कि कुछ मुद्दों पर तत्काल कार्य करने की आवश्यकता होती है। हम प्रत्येक नई शिकायत के लिए सबसे उपयुक्त शुरुआती कार्यवाही तय करने के लिए उसका आकलन करते हैं और उठाए गए मुद्दों की तात्कालिकता और/या गंभीरता के अनुसार उन्हें प्राथमिकता देते हैं।

प्रतिक्रिया देने में अधिक समय लग सकता है, यदि शिकायत के लिए विस्तृत जांच या बाहरी पक्षों से इनपुट की आवश्यकता होती है, जिनमें प्रासंगिक परियोजना के ठेकेदार भी शामिल हैं।

हमारी शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया सभी पक्षों के लिए निष्पक्ष है और सुनिश्चित करती है कि मुद्दों का समाधान वस्तुनिष्ठ और निष्पक्ष तरीके से किया जाए। यदि आप किसी परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं, तो आपके लिए समीक्षा कराने के माध्यम उपलब्ध हैं, जिनमें प्रासंगिक पीओ द्वारा आंतरिक समीक्षा कराना अथवा जनपरिवहन लोकपाल (एलएक्सआरपी और आरपीवी) या विक्टोरियाई लोकपाल (एलएक्सआरपी, आरपीवी, एनईएलपी, डब्ल्यूजीटीपी और एमआरपीवी) द्वारा बाहरी समीक्षा कराना शामिल है। सभी पीओ के लिए विक्टोरियाई सूचना आयुक्त कार्यालय (Office of the Victorian Information Commissioner) में गोपनीयता से संबंधित शिकायतों को आगे बढ़ाया जा सकता है।

हम आपकी गोपनीयता का संरक्षण करेंगे और आपकी व्यक्तिगत जानकारी का प्रबंधन गोपनीयता कानूनों तथा हमारी गोपनीयता नीति के अनुसार करेंगे। हमारी गोपनीयता नीति वेबसाइट <https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy> पर उपलब्ध है।

2.3.3 सीखना और सुधार करना

शिकायत से संबंधित डेटा यह मापने के लिए जानकारी का एक महत्वपूर्ण स्रोत होता है कि हम कैसा प्रदर्शन कर रहे हैं। प्रत्येक पीओ नियमित रूप से शिकायत डेटा का विश्लेषण करता है जिसमें से व्यक्तिगत पहचान हटा दी जाती है, ताकि हम अपने संचालन करने और परियोजनाओं के वितरण के तरीकों में सुधार करने की विधियाँ खोज सकें। हम शिकायतों की प्रवृत्तियों के बारे में वरिष्ठ प्रबंधन को मासिक रिपोर्टें प्रस्तुत करते हैं और प्रणालीगत मुद्दों की पहचान करने के लिए शिकायतों के मूल कारणों का विश्लेषण करते हैं, तथा आपके अनुभव को बेहतर बनाने और उनके फिर से घटित होने की रोकथाम के लिए अपने उद्योग की संस्थाओं के साथ काम करते हैं।

हम अपनी शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया (Complaint Management Process) में लगातार रूप से सुधार करने के लिए कड़ी मेहनत भी करते हैं। शिकायत के साथ व्यवहार की गुणवत्ता की नियमित समीक्षा करने और कर्मचारियों को प्रतिक्रिया प्रदान करने के लिए हमारे पास प्रभावी गुणवत्ता आश्वासन प्रक्रियाएँ हैं। एमटीआई (MTIA) शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया के अनुपालन का आकलन करने के लिए वार्षिक रूप से अनुपालन ऑडिट करता है।

3 हमारी शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया (Complaint Management Process)

सभी एमटीआई (MTIA) पीओ तीन-स्तरीय शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया का उपयोग करते हैं (आरेख 1 देखें: शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया)। यह शिकायतों का पंजीकरण करने और जहाँ उचित हो, इन्हें शीघ्रता से हल करने में सक्षम बनाता है और यदि आप हमारी शुरुआती प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो यह आपकी चिंताओं पर आगे विचार करने के अवसर प्रदान करता है।

आरेख 1: शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया

अभिस्वीकृति, पंजीकरण और शीघ्र समाधान

हम अपने हितधारक डेटाबेस में आपकी शिकायत के विवरणों को रिकॉर्ड करते हैं और शिकायत को एक अनन्य संदर्भ कोड देते हैं। इसके बाद हम इसे आकलन के लिए सीधे प्रासंगिक पीओ को सौंप देते हैं। आपको पीओ से एक अभिस्वीकृति प्राप्त होगी।

हम आपकी चिंताओं पर विचार करते हैं और आपकी सहायता के लिए सबसे अच्छे तरीके की खोज करते हैं। हम अक्सर आपकी शिकायत को तुरंत हल कर सकते हैं। यदि मामले को सीधे हल नहीं किया जा सकता है, तो हमारी विशेषज्ञ शिकायत प्रबंधन टीम इस मामले पर आगे विचार करेगी।



समाधान विकल्पों की खोज और जांच करना - परियोजना शिकायत प्रबंधन टीम

संबंधित पीओ की शिकायत प्रबंधन टीम आपकी शिकायत का आकलन करेगी और मामले को हल करने के लिए आपके साथ मिलकर तरीकों की खोज करेगी। यदि आवश्यक हो, तो वे आपके द्वारा उठाए गए मुद्दों की जांच करेंगे।

उंची प्राथमिकता वाली शिकायतें	कम प्राथमिकता वाली शिकायतें
<p>हम यथोचित संभव रूप से आपकी शिकायत पर आपको अंतिम प्रतिक्रिया प्रदान करेंगे। यदि हमें प्रतिक्रिया देने के लिए अनुमानित अवधि से अधिक समय-सीमा की आवश्यकता हो, तो हम आपको इसके बारे में समझाएँगे।</p> <p>हम इस बात पर ध्यान देते हैं कि सुरक्षा से संबंधित तात्कालिक मुद्दों, आपातक स्थितियों, निर्माण-कार्य से पैदा होने वाले प्रभावों, सुगमता और संपत्ति के नुकसान से संबंधित मुद्दों पर तत्काल कार्यवाही की जाएगी और यह हमारी सबसे उंची प्राथमिकता होगी।</p>	<p>हम यथोचित संभव रूप से आपकी शिकायत पर आपको अंतिम प्रतिक्रिया प्रदान करेंगे। यदि हमें प्रतिक्रिया देने के लिए अनुमानित अवधि से अधिक समय-सीमा की आवश्यकता हो, तो हम आपको इसके बारे में समझाएँगे।</p>

आंतरिक रूप से आगे बढ़ाना

एमटीआईए (MTIA) के अंदर अपनी प्रतिक्रिया की समीक्षा कराएँ

यदि आप हमारी शुरुआती प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप हमारी शिकायत प्रबंधन टीम के प्रबंधक द्वारा अपनी प्रतिक्रिया की समीक्षा करवा सकते/सकती हैं। हम आपकी शिकायत पर आपके साथ चर्चा करेंगे और सभी के लिए संतोषजनक समझौते पर पहुंचने की कोशिश करेंगे। आप 1800 105 105 पर हमें कॉल करके अपनी संदर्भ संख्या बताकर या वेबसाइट <https://bigbuild.vic.gov.au/contact> पर ऑनलाइन प्रतिक्रिया प्रदान करके ऐसा कर सकते/सकती हैं।

इसके विकल्प के रूप में आप शिकायत को जनपरिवहन लोकपाल (पीटीओ) [Public Transport Ombudsman (PTO)] या विक्टोरिया के लोकपाल (Victorian Ombudsman) के समक्ष आगे बढ़ा सकते/सकती हैं, जोकि शिकायत के साथ व्यवहार करने की प्रक्रिया का अंतिम कदम है।

आप एमटीआईए (MTIA) के माध्यम से होकर जाए बिना भी सीधे पीटीओ या विक्टोरियाई लोकपाल के समक्ष अपनी प्रतिक्रिया को आगे बढ़ा सकते/सकती हैं।



बाहरी रूप से आगे बढ़ाना

जनपरिवहन लोकपाल	अथवा	विक्टोरियाई लोकपाल या विक्टोरियाई सूचना आयुक्त (गोपनीयता संबंधी शिकायतें)
<p>केवल कुछ पीओ ही पीटीओ सदस्य योजना (PTO Member Scheme) के सदस्य हैं। यदि आप एलएक्सआरपी या आरपीवी द्वारा प्रदान की गई प्रतिक्रिया से असंतुष्ट हैं, तो आप अपनी शिकायत को बाहरी रूप से विचार किए जाने के लिए पीटीओ के पास निर्दिष्ट करने का चयन कर सकते/सकती हैं। पीटीओ एक स्वतंत्र विवाद समाधान निकाय है, जो विक्टोरिया में जनपरिवहन-संबंधी विवादों के समाधान में सहायता कर सकता है। पीटीओ की वेबसाइट www.ptovic.com.au देखें।</p>		<p>यदि आप एलएक्सआरपी, आरपीवी, एनईएलपी, डब्ल्यूजीटीपीपी या एमआरपीवी द्वारा प्रदान की गई प्रतिक्रिया से असंतुष्ट हैं, तो आप बाहरी रूप से विचार किए जाने के लिए अपनी शिकायत को विक्टोरियाई लोकपाल के पास निर्दिष्ट करने का चयन कर सकते/सकती हैं। विक्टोरियाई लोकपाल विक्टोरिया के सरकारी विभागों और एजेंसियों के साथ-साथ स्थानीय सरकार के बारे में शिकायतों की जांच भी करते हैं। विक्टोरियाई लोकपाल की वेबसाइट www.ombudsman.vic.gov.au देखें। गोपनीयता से संबंधित शिकायतों को आगे बढ़ाने के लिए विक्टोरियाई सूचना आयुक्त के कार्यालय से संपर्क करें। वेबसाइट www.ovic.vic.gov.au देखें।</p>