

Ban quản lý Cơ sở Hạ tầng Giao thông Lớn

Chính sách Quản lý Khiếu nại của MTIA

Tháng 10 năm 2021

2 Giới thiệu

2.1 Giới thiệu

Là một ngành công nghiệp, chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ tuyệt hảo cho các bên liên quan. Chúng tôi coi trọng ý kiến phản hồi vì nhờ đó chúng tôi hiểu được trải nghiệm của các bên liên quan và cách chúng tôi có thể tiếp tục đáp ứng được nhu cầu của họ.

Chúng tôi ghi nhận quyền của quý vị trong việc khiếu nại và được giải đáp các vướng mắc kịp thời và phù hợp.

2.2 Áp dụng và định nghĩa

Chính sách này áp dụng đối với tất cả các khiếu nại được gửi đến Ban quản lý Cơ sở Hạ tầng Giao thông Chính (**MTIA**) dưới đây và các Văn phòng Dự án (**PO**) được quản lý qua Quy trình Quản lý Khiếu nại của chúng tôi:

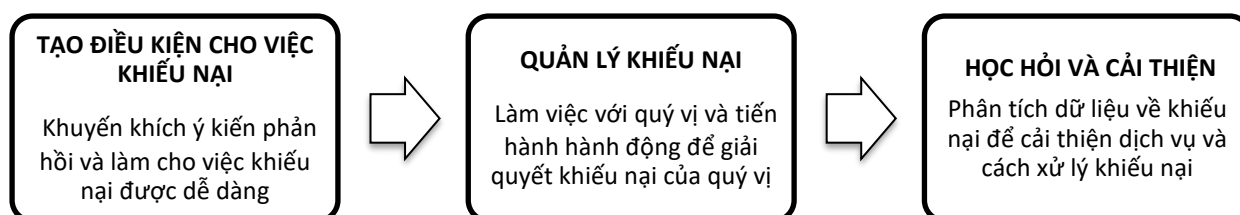
- Dự án Dỡ bỏ Vị trí đường xe lửa Cắt ngang đường bộ (**LXRP**)
- Các Dự án Đường Xe lửa ở Victoria (**RPV**)
- Dự án Đường kết nối Đông Bắc (**NELP**)
- Dự án Đường hầm West Gate (**WGTP**)
- Các Dự án Đường bộ Chính ở Victoria (**MRPV**)

Khiếu nại là thể hiện sự không hài lòng về các dự án và quy hoạch dự án, các hành động, dịch vụ, nhân viên hoặc cách xử lý khiếu nại.

2.3 Các nguyên tắc quản lý khiếu nại của chúng tôi

Quy trình Quản lý Khiếu nại của chúng tôi dựa trên các nguyên tắc hướng dẫn nhằm mục đích:

- Tạo điều kiện và hoan nghênh khiếu nại
- Quản lý các khiếu nại một cách hiệu quả, hữu hiệu và công bằng
- Khuyến khích văn hoá học hỏi từ các khiếu nại và tiến hành cải thiện
- Luôn minh bạch.



2.3.1 Tạo điều kiện cho việc khiếu nại

Chúng tôi ghi nhận quyền được khiếu nại của quý vị và chúng tôi cam kết giải quyết các quan ngại của quý vị một cách công bằng và hiệu quả. Nhân viên của chúng tôi được đào tạo tốt và sẽ chủ động giúp đỡ quý vị trong suốt quy trình này. Chúng tôi ghi nhận rằng một số người có những nhu cầu nhất định hoặc cần trợ giúp thêm khi khiếu nại. Chúng tôi cung cấp nhiều phương án khác nhau có thể sử dụng để làm cho quy trình này dễ dàng hết mức có thể.

Chúng tôi sẽ linh hoạt khi xử lý khiếu nại của quý vị và sẽ trao đổi với quý vị theo cách thuận tiện và hiệu quả nhất. Chúng tôi sẽ sử dụng các phương pháp xử lý khiếu nại giúp chúng tôi giải quyết khiếu nại của quý vị nhanh chóng hết mức có thể.

2.3.2 Cách thức liên lạc với chúng tôi nếu quý vị có khiếu nại

Để có thông tin cập nhật về cách thức liên lạc với chúng tôi, vui lòng truy cập <https://bigbuild.vic.gov.au/> hoặc gọi cho chúng tôi theo Số điện thoại Miễn phí **1800 105 105** bất kỳ lúc nào.

Nếu quý vị bị điếc, hay khiếm thính hoặc khiếm ngôn, quý vị có thể liên lạc trực tiếp với chúng tôi hoặc thông qua Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc theo số 1800 555 630. Nếu cần dịch vụ biên dịch hay thông dịch, quý vị có thể liên lạc với chúng tôi theo số (03) 9209 0147.

Chúng tôi cố gắng báo nhận và giải đáp khiếu nại của quý vị một cách nhanh chóng và thừa nhận là một số vấn đề cần hành động khẩn cấp. Chúng tôi đánh giá mỗi vụ khiếu nại mới để quyết định hành động ban đầu phù hợp nhất và ưu tiên theo mức độ khẩn cấp và/hoặc nghiêm trọng của vấn đề được nêu.

Việc giải đáp có thể mất nhiều thời gian hơn trong trường hợp khiếu nại cần phải điều tra chi tiết hoặc cần dữ liệu từ các tổ chức bên ngoài, kể cả chủ thầu trong dự án liên quan.

Quy trình Quản lý Khiếu nại của chúng tôi công bằng với tất cả các bên và đảm bảo xử lý các vấn đề một cách khách quan và không thiên vị. Nếu không hài lòng về kết quả giải quyết, quý vị có các cách thức để yêu cầu tái xét, như tái xét của cấp quản lý nội bộ bởi PO liên quan hoặc tái xét bên ngoài bởi Cơ quan Thanh tra Giao thông Công cộng (LXRP và RPV) hoặc Cơ quan Thanh tra Victoria (LXRP, RPV, NELP, WGTP và MPRV). Có thể gửi tiếp khiếu nại liên quan đến quyền riêng tư tới Văn phòng Ủy viên Đặc trách Thông tin Victoria (Victorian Information Commissioner) đối với tất cả các PO.

Chúng tôi sẽ bảo vệ quyền riêng tư của quý vị và quản lý thông tin cá nhân của quý vị theo đúng luật về quyền riêng tư và chính sách quyền riêng tư của chúng tôi. Có thể tìm đọc chính sách quyền riêng tư của chúng tôi tại <https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy>.

2.3.3 Học hỏi và cải thiện

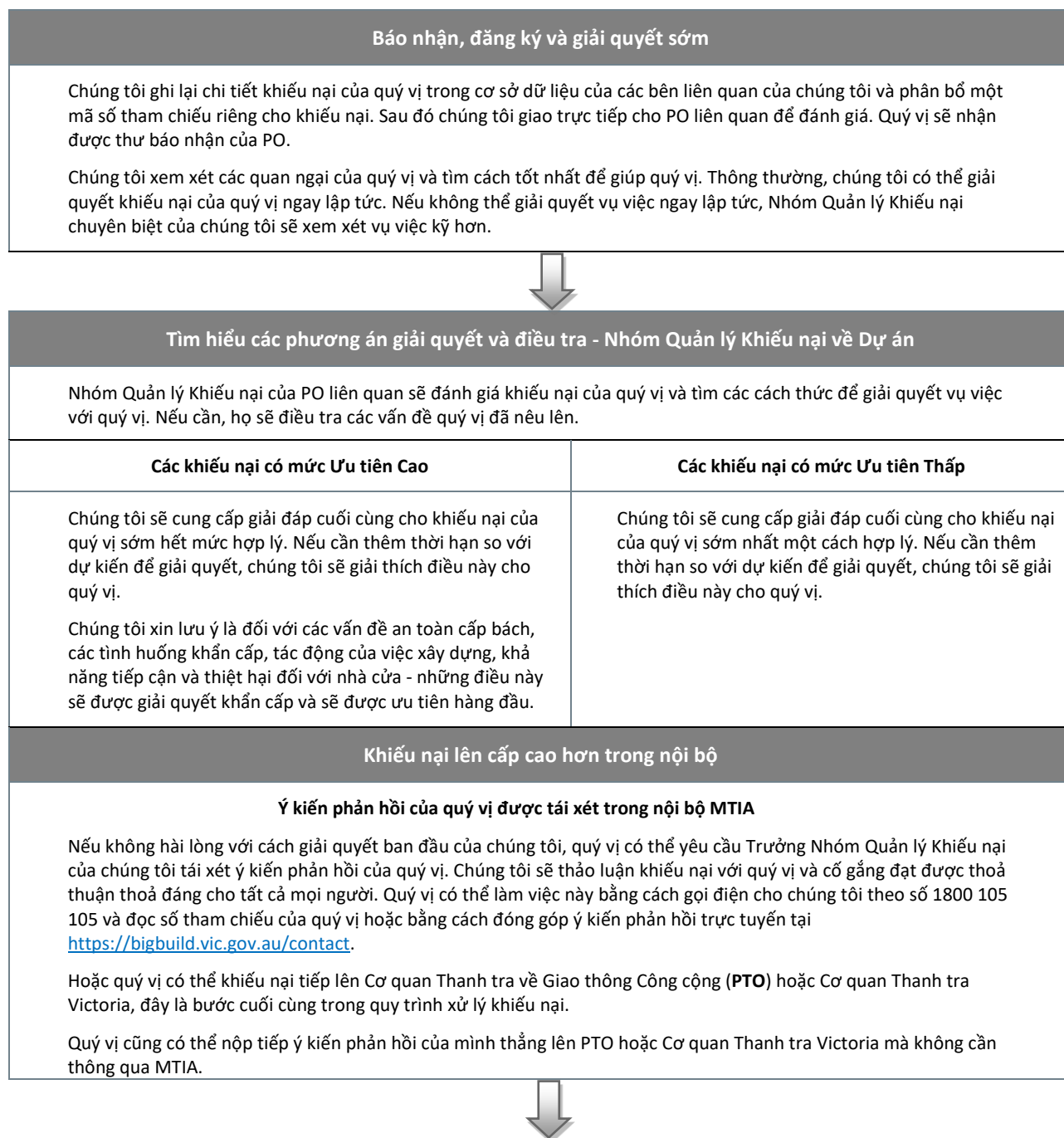
Dữ liệu về khiếu nại là nguồn thông tin quan trọng để đánh giá xem chúng tôi làm việc thế nào. Mỗi PO thường xuyên phân tích các dữ liệu về khiếu nại đã bỏ danh tính để tìm cách cải thiện cách thức điều hành và thực hiện dự án của chúng tôi. Chúng tôi trình báo cáo hàng tháng về xu hướng khiếu nại cho ban quản lý cấp cao và chúng tôi thực hiện phân tích nguyên nhân sâu xa trong các khiếu nại để xác định các vấn đề thuộc hệ thống, và phối hợp với các đối tượng trong toàn ngành để cải thiện trải nghiệm của quý vị và ngăn chặn tái diễn.

Chúng tôi cũng làm việc tích cực để không ngừng cải thiện Quy trình Quản lý Khiếu nại của mình. Chúng tôi đã có sẵn những quy trình đảm bảo chất lượng hiệu quả để thường xuyên tái xét chất lượng xử lý khiếu nại và cung cấp ý kiến phản hồi cho nhân viên. MTIA tiến hành kiểm tra hàng năm để đánh giá việc tuân thủ Quy trình Quản lý Khiếu nại.

3 Quy trình quản lý khiếu nại của chúng tôi

Tất cả các PO của MTIA đều sử dụng Quy trình Quản lý Khiếu nại ba bậc (xem Hình 1: Quy trình Quản lý Khiếu nại). Quy trình này tạo điều kiện cho việc đăng ký và giải quyết khiếu nại nhanh chóng khi phù hợp và tạo cơ hội để xem xét thêm các quan ngại của quý vị nếu quý vị không hài lòng với cách giải quyết ban đầu của chúng tôi.

Hình 1: Quy trình Quản lý Khiếu nại



Khiếu nại cấp cao hơn bên ngoài

| Cơ quan Thanh tra về Giao thông Công cộng | HOẶC | Cơ quan Thanh tra Victoria hoặc Ủy viên Đặc trách Thông tin Victoria (Khiếu nại về Quyền riêng tư) |
|--|------|--|
| <p>Chỉ một số PO là hội viên của Chương trình Hội viên PTO. Quý vị có thể chọn gửi khiếu nại của mình lên PTO để được xem xét bên ngoài nếu không hài lòng với cách giải quyết của LXPV hay RPV. PTO là một cơ quan giải quyết tranh chấp độc lập có thể giúp giải quyết các tranh chấp về giao thông công cộng ở Victoria. Xem trang mạng của PTO tại www.ptovic.com.au.</p> | | <p>Quý vị có thể chọn đưa khiếu nại của mình lên Cơ quan Thanh tra Victoria để được xem xét bên ngoài nếu không hài lòng với cách giải quyết của LXPV, RPV, NELP, WGTP hay MRPV. Cơ quan Thanh tra Victoria điều tra các khiếu nại về các bộ và cơ quan của Chính phủ Victoria cũng như Chính quyền Địa phương. Hãy xem trang mạng của Cơ quan Thanh tra Victoria tại www.ombudsman.vic.gov.au. Đối với các khiếu nại lên cấp cao hơn liên quan đến quyền riêng tư, hãy liên lạc Văn phòng Ủy viên Đặc trách Thông tin Victoria. Hãy xem www.ovic.vic.gov.au.</p> |