



**Дирекција за капитална транспортна инфраструктура**

Политика на MTIA за разгледување на жалби

**Октомври 2021**

# Вовед

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

## 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.

## 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.

**УЧЕЊЕ И ПОДОБРУВАЊЕ**

Анализирање на податоци за жалбите заради подобрување на услугите и на разгледувањето на жалби

**РАЗГЛЕДУВАЊЕ НА ЖАЛБИ**

Ангажирање со вас и преземање акција за решавање на вашата жалба

**ОВОЗМОЖУВАЊЕ НА ЖАЛБИ**

Поттикнување на давањето на коментари и олеснување на поднесувањето на жалби



## 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 нѝ помагаат вашата жалба да ја решиме што е можно побрзо.

## 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 нѝ се на Freecall **1800 105 105** во секое време.

Ако сте глуви или имате попреченост на слухот или говорот, може да нѝ се јавите директно или преку National Relay Service на 1800 555 630. Ако ви треба услуга од преведувач или толкувач, може да нѝ 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 преразгледува 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 заштитуваме 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>.

## 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. MTIA спроведува годишна ревизија на сообразноста заради процена на почитувањето на процесот за разгледување на жалби.

# Нашиот процес за разгледување на жалби

Сите проектни канцеларии на MTIA 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**



Вашата жалба ја регистрираме во базата на податоци за нашите заинтересирани страни и на жалбата ѝ одредуваме единствена референтна шифра. Потоа ја праќаме на процена директно на надлежната проектна канцеларија. Од надлежната проектна канцеларија ќе добиете потврда на приемот на жалбата.

Ги разгледуваме вашите проблеми и бараме најдобар начин да ви помогнеме. Вашата жалба често можеме да ја решиме веднаш. Ако предметот не може да биде решен веднаш, нашиот специјалистички тим за разгледување на жалби натаму ќе го разгледува предметот.

**Потврдување на приемот, регистрација и рано решавање**

|  |  |
| --- | --- |
| **Испитување на опции за решавање и испитување - Проектни тимови за разгледување на жалби** | |
| Тимот за разгледување на жалби на надлежната проектна канцеларија ќе ја процени вашата жалба и ќе бара начини прашањето да го разреши со вас. Ако е потребно, тие ќе ги испитаат прашањата што сте ги покренале. | |
| **Жалби со висок приоритет** | **Жалби со низок приоритет** |
| Конечен одговор на вашата жалба ќе ви дадеме штом е можно во разумни граници. Ако за да ви одговориме нѝ треба повеќе време одошто е очекувано, тоа ќе ви го објасниме.  Забележуваме дека прашања во врска со непосредна безбедност, вонредни ситуации, градежни влијанија, достапност и оштетување на имот - ќе бидат решавани итно и ќе имаат највисок приоритет. | Конечен одговор на вашата жалба ќе ви дадеме штом е можно во разумни граници. Ако за да ви одговориме нѝ треба повеќе време одошто е очекувано, тоа ќе ви го објасниме. |
| **Внатрешна ескалација** | |
| **Разгледување на ваши коментари во MTIA**  Ако не сте задоволни со нашиот првичен одговор, вашите коментари може да ги преразгледа менаџерот на нашиот тим за разгледување на жалби. За вашата жалба ќе разговараме со вас и ќе се обидеме да дојдеме до договор што ги задоволува сите. Тоа може да го направите јавувајќи нѝ се на 1800 105 105 и наведувајќи го бројот на вашиот предмет (reference number) или давајќи повратни информации на [https://bigbuild.vic.gov.au/contact.](https://bigbuild.vic.gov.au/contact)  Или, жалбата може да ја кренете на повисоко ниво праќајќи ја на Правобранителот за јавен транспорт (**PTO**) или на Викторискиот правобранител, што е конечен чекор во процесот на разгледување на жалби.  Вашите повратни информации може да ги пратите директно на повисоко ниво на РТО или на Викторискиот правобранител без да одите преку MTIA. | |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Внатрешна ескалација** | | |
| **Правобранител за јавен транспорт** | **ИЛИ** | **Викториски правобранител или Викториски началник за информации (жалби за приватност)** |
| Само некои проектни канцеларии се членови на PTO Member Scheme. Вашата жалба може да ја пратите на PTO заради надворешно разгледување ако не сте задоволни со одговорот од LXRP или RPV. PTO 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 PTO на [www.ptovic.com.au.](https://www.ptovic.com.au/) | | Вашата жалба може да ја пратите на Викторискиот правобранител заради надворешно разгледување ако не сте задоволни со одговорот од LXRP, 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.](https://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.](https://ovic.vic.gov.au/) |