|  |
| --- |
| **主要交通基礎建設管理局**  |
| MTIA投訴處理政策 |
|  |

|  |
| --- |
| **2021年10月** |

# 引言

## 引言

作為一個行業，我們致力為我們的利益相關方提供優質服務。意見反饋有助我們瞭解利益相關方的經驗及我們如何繼續滿足其需求，因此我們非常重視。

我們認可您有提出投訴，並收到及時、恰當回應的權利。

## 應用及定義

## 本政策適用於以下主要交通基礎建設管理局（簡稱：MTIA）及其工程辦公室（PO）透過我們的投訴處理程序所受理的所有投訴：

* 平交道口拆除工程（Level Crossing Removal Project，簡稱：**LXRP**）
* 維多利亞州鐵道工程（Rail Projects Victoria，簡稱：**RPV**）
* 東北連線高速路工程（North East Link Project，簡稱：**NELP**）
* 西門隧道工程（West Gate Tunnel Project，簡稱：**WGTP**）
* 維多利亞州主要道路工程（Major Road Projects Victoria，簡稱：**MRPV**）

## 投訴是指對我們的工程和工程規劃、行動、服務、職員或投訴的處理表達不滿。

## 我們的投訴處理準則

我們的投訴處理程序建基於指導原則上，指導原則的目的在於：

* 開通投訴管道並歡迎投訴
* 有效、高效並公平地處理投訴
* 提倡從投訴中學習並改進的文化
* 保持透明度。

### 開通投訴管道

我們認可您有投訴的權利，我們致力於公平、有效地解決您的問題。我們的職員都受過良好培訓，將積極協助您完成投訴程序。我們明白有些人在提出投訴時，會有特殊需求或需要額外幫助。我們提供廣泛的輔助選項，盡可能簡化整個流程。

我們會靈活處理您的投訴，透過最方便和有效的方式與您溝通。我們會採取能夠最快解決問題的方式來處理您的投訴。

### 如何聯絡我們提出投訴

請瀏覽網頁<https://bigbuild.vic.gov.au/>查閱我們的聯絡方式，或隨時撥打免費電話**1800 105 105**聯絡我們。

如果您是聾人或有聽力或言語障礙，可撥打1800 555 630透過全國中繼服務直接與我們聯絡。如果您需要筆譯或口譯服務，可撥打(03) 9209 0147與我們聯絡。

我們致力於即時確認並回應您的投訴，知道有些問題需要緊急行動。我們會評估每項新投訴，決定最合適的第一步行動，並根據問題的緊迫性和/或嚴重性安排優先順序。

如果需要詳細調查投訴或需要外部其他方（包括相關工程的承包商）參與，就可能需要更長的時間來回應。

我們的投訴處理程序公平對待各方，確保以客觀公正的方式處理問題。如果您對處理的結果不滿意，可以要求審查，審查途徑包括內部的相關PO處理審查或外部的公共交通申訴專員（負責LXRP和RPV）或維多利亞州申訴專員（負責LXRP、RPV、NELP、WGTP和MPRV）的審查。若需審查所有PO與隱私相關的投訴，可以向維多利亞州資訊專員辦公室提出。

我們將根據隱私法和我們的隱私政策來保護您的隱私並管理您的個人資訊。請於<https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy>頁面查閱我們的隱私政策。

### 學習並改進

投訴數據是衡量我們表現的重要資料來源。每個PO都會定期分析刪除個人資訊後的投訴數據，尋找改進我們營運方式和工程推行方式的方法。我們每月向高級管理層提供投訴趨勢報告，並對投訴進行根本原因分析以識別系統性問題，並與我們行業的各個實體合作，改善您的體驗並防止投訴再次發生。

我們亦不斷努力地改進投訴處理程序。我們透過有效的品質保證流程，定期審查投訴處理的品質並向員工提供意見反饋。MTIA每年進行合規審計，評估對投訴處理程序的遵守狀況。

# 我們的投訴處理程序

MTIA的所有PO都使用同樣的三層投訴處理程序（參見圖 1：投訴處理程序）。這使投訴能在適當情況下，迅速獲得處理和解決，如果您對我們的初步回覆不滿意，該程序還提供進一步審查您的投訴的機會。

**圖 1：投訴處理程序**

|  |
| --- |
| **確認、登記和盡早解決** |
| 我們將您的投訴詳情記錄在我們的利益相關方數據庫中，並分配一個獨特的投訴檔案編號。然後我們直接分配給相關的PO進行評估。您會收到該PO的確認通知。我們會探討您的問題，並找出最佳方式來幫助您。我們通常都可以立即解決您的投訴。如果不能立即解決投訴，我們的專業投訴處理團隊將進一步探討此事。 |
|  |
| **探索解決方案及調查 – 工程投訴處理團隊** |
| 相關PO的投訴處理團隊將評估您的投訴並探討與您共同解決問題的方法。如有需要，他們會進一步調查您的問題。 |
| **優先投訴** | **次要投訴** |
| 我們會在合理範圍內盡快提供對您投訴的最終回覆。如果我們需要比預期更長的時間來回覆，我們會向您解釋原因。我們知道對於迫在眉睫的安全問題、緊急情況、施工影響、通達性和財產損毀 – 這些都屬緊急事項，必須優先處理。 | 我們會在合理範圍內盡快提供對您投訴的最終回覆。如果我們需要比預期更長的時間來回覆，我們會向您解釋原因。 |
| **內部上報** |
| **在MTIA內部對您的意見反饋進行審查。**如果您對我們的初步回覆不滿意，可以要求我們的投訴處理團隊經理審查您的意見反饋。我們將與您討論您的投訴，努力達成令所有人滿意的協議。您可以撥打1800 105 105聯絡我們並提供您的檔案編號，或透過<https://bigbuild.vic.gov.au/contact>在線提供意見反饋。或者，您可以上報公共交通申訴專員（Public Transport Ombudsman，簡稱：**PTO**）或維多利亞州申訴專員（Victorian Ombudsman），這是投訴處理程序的最後一步。您亦可直接將您的意見反饋上報給PTO或維多利亞州申訴專員，無需經過MTIA。 |
|  |  |
| **外部上報** |
| **公共交通申訴專員**  | **或** | **維多利亞州申訴專員或維多利亞州資訊專員（Victorian Information Commissioner）（負責隱私相關投訴）** |
| 只有部分PO是PTO成員計劃的成員。如果您對LXRP或RPV的回覆不滿意，可以選擇將投訴轉交給PTO作外部審查。PTO是獨立的爭議解決機構，可以協助解決維多利亞州公共交通的相關爭議。請瀏覽PTO網站：[www.ptovic.com.au](https://www.ptovic.com.au)。 | 如果您對LXRP、RPV、NELP、WGTP或MRPV的回覆不滿意，可以選擇將投訴轉交給維多利亞州申訴專員作外部審查。維多利亞州申訴專員負責調查對維多利亞州政府部門和機構以及地方政府的投訴。請瀏覽維多利亞州申訴專員網站：[www.ombudsman.vic.gov.au](https://www.ombudsman.vic.gov.au/%20)。若需上報與隱私相關的投訴，請聯絡維多利亞州資訊專員辦公室。請瀏覽：[www.ovic.vic.gov.au](https://ovic.vic.gov.au)。 |