

قطاع النقل العام في فيكتوريا
سياسة إدارة الشكاوى
تمكين وإدارة الشكاوى والتعلم والتحسين

Table of Contents

3المقدمة	1
3المقدمة	1.1
3التطبيق والتعريف	1.2
3مبادئ إدارة الشكاوى الخاصة بنا	1.3
4عملية إدارة الشكاوى الخاصة بنا	2
4التسجيل والتسوية المبكرة	2.1

1 المقدمة

1.1 المقدمة

كقطاع، نحن ملتزمون بتقديم خدمة ممتازة لعملائنا. نحن نقدر ردود الفعل لأنها تساعدنا على فهم تجارب عملائنا، وكيف يمكننا من الاستمرار في تلبية إحتياجاتهم.

نحن نعترف بحقكم في رفع شكوى والحصول على إجابة مناسبة وفي الوقت المناسب لمخاوفكم.

1.2 التطبيق والتعريف

تتطبق هذه السياسة على جميع الشكاوى التي تلقيناها وتمت معالجتها من خلال عملية إدارة الشكاوى¹.

الشكوى هي تعبير عن عدم الرضا عن منتجاتنا أو خدماتنا أو موظفينا أو التعامل مع الشكوى.

1.3 مبادئ إدارة الشكاوى الخاصة بنا

تستند عملية إدارة الشكاوى الخاصة بنا على المبادئ التوجيهية التي تهدف إلى

< تمكين الشكاوى والترحيب بها

< إدارة الشكاوى بفعالية وكفاءة ونزاهة

< نشر ثقافة التعلم من الشكاوى وإدخال تحسينات.

تمكين الشكاوى

تشجيع الملاحظات وجعل من السهل تقديم شكوى

إدارة الشكاوى

المشاركة معكم واتخاذ الإجراءات لحل شكاوكم

التعلم والتحسين

تحليل بيانات الشكاوى لتحسين الخدمات ومعالجة الشكاوى

1.3.1 تمكين الشكاوى

نحن ندرك حقكم في تقديم شكوى ونحن ملتزمون بمعالجة مخاوفكم بنزاهة وكفاءة. إن موظفينا مدربين جيداً وسوف يساعدونكم بنشاط خلال هذه العملية.

ونحن ندرك أن بعض الناس لديهم إحتياجات معينة أو يحتاجون إلى مساعدة إضافية عند التقدم بشكوى. نحن نقدم مجموعة واسعة من الخيارات المتاحة لجعل العملية سهلة قدر الإمكان.

وسوف نكون مرنين عند التعامل مع شكاوكم وسوف نتواصل معكم في الطريقة الأكثر ملاءمة وكفاءة. وسوف نستخدم أساليب معالجة الشكاوى التي تساعدنا على حل شكاوكم في أسرع وقت ممكن.

¹ سياسة إدارة الشكاوى ودليل إجراءات إدارة الشكاوى هذه يشار إليها مجتمعة في اتفاقيات الإمتياز كإجراءات معالجة الشكاوى.

1.3.2 كيفية الاتصال بنا اذا كانت لديكم شكوى

للحصول على معلومات حديثة عن كيفية الاتصال بنا يرجى زيارة www.ptv.vic.gov.au، أو الاتصال مع النقل العام في فيكتوريا (PTV) Public Transport Victoria على المكالمات المجانية على الرقم 1800 800 007 (6 صباحاً - منتصف الليل يومياً).

1.3.3 إدارة الشكاوى

نحن نهدف إلى الاعتراف والرد على شكاواكم على الفور والاعتراف بأن بعض القضايا تتطلب اتخاذ إجراءات عاجلة. نحن نقوم بتقييم كل شكوى جديدة لتحديد الإجراء الأولي الأنسب وإعطاء الأولوية وفقاً لإلحاح و/أو خطورة القضايا التي أثّرت.

وسيتم الرد على تلك الشكاوى التي اعتبرت بأنها تتطلب اهتماماً عاجلاً في غضون ثلاثة أيام عمل. وسيتم الرد على جميع الشكاوى الأخرى في غضون سبعة أيام عمل. إذا لم يكن ذلك ممكناً، سوف نبيّكم على علم بالأطر الزمنية المتوقعة وسبب أي تأخير.

عملية إدارة شكاوى الخاصة بنا هي عادلة لجميع الأطراف وتضمن التعامل مع القضايا بطريقة موضوعية وغير متحيزة. ونحن نوفر السبل للمراجعة إذا كنتم غير راضين عن النتيجة، بما في ذلك المراجعة الإدارية الداخلية والمراجعة الخارجية من قبل محامي PTV للعملاء و/أو أمين مظالم قطاع النقل العام.

سوف نقوم بحماية خصوصيتكم وإدارة معلوماتكم الشخصية وفقاً لقوانين الخصوصية وسياسات الخصوصية الخاصة بنا.

1.3.4 التعلم والتحسين

بيانات الشكاوى هي مصدراً هاماً للمعلومات لقياس أدائنا. يقوم موظفونا بانتظام بتحليل بيانات الشكاوى لإيجاد السبل لتحسين كيف نعمل وكيف يتم تسليم خدماتنا. نقدم تقاريراً شهرية عن اتجاهات الشكاوى إلى الإدارة العليا ونشارك في اجتماعات ملاحظات العملاء الفصلية التي يعقدها PTV. نقوم بإجراء تحليل السبب الجذري على الشكاوى لتحديد القضايا المنهجية، والعمل مع الدوائر في قطاعنا لتحسين تجربتكم ومنعها من التكرار.

نعمل أيضاً بجد لتحسين باستمرار عملية إدارة الشكاوى. لدينا عمليات فعالة لضمان الجودة لمراجعة بانتظام نوعية التعامل مع الشكاوى وتقديم الملاحظات للموظفين. ينفذ PTV عملية مراجعة الامتثال السنوية وسوف يطلب المداخلات من العملاء حول مستوى رضاهم على عملية إدارة شكاوى الخاصة بنا.

2 عملية إدارة الشكاوى الخاصة بنا

لدينا عملية إدارة شكاوى من ثلاثة مستويات (انظروا الشكل 1: عملية إدارة شكاوى). وهذا يتيح حل الشكاوى بسرعة من قبل موظفي الخطوط الأمامية عند الاقتضاء، وكذلك يوفر فرصاً لمواصلة النظر في مخاوفكم إذا كنتم غير راضين عن ردنا الأولي.

الشكل 1: عملية إدارة شكاوى

2.1 التسجيل والتسوية المبكرة

نسجل تفاصيل شكاواكم في قاعدة بيانات ملاحظات العملاء الخاصة بنا ونقوم بتعيين رمز مرجعي فريد للشكاوى.

نحن نأخذ مخاوفك بالإعتبار ونعمل على أفضل طريقة لمساعدتك. في كثير من الأحيان نحن قادرون على حل الشكوى على الفور. إذا لم يكن بالمستطاع حل المسألة على الفور، سيقوم فريق إدارة الشكاوى المتخصص لدينا بالنظر في هذه المسألة.

استكشاف خيارات الحل والتحقيق - فريق إدارة الشكاوى

سيقوم فريق إدارة الشكاوى بتقييم شكاواكم والبحث عن سبل لحل المسألة معكم. إذا لزم الأمر، سنجري تحقيقاً في القضايا التي أثّرت من قبلكم.

< الشكاوى العاجلة *

سوف نقدم رداً على شكاواكم في غضون 3 أيام عمل من تاريخ الإستلام. إذا كنا بحاجة إلى فترة أطول للنظر في المسألة، سوف نشرح لكم هذا.

< الشكاوى العادية

سوف نقدم رداً على شكاواكم في غضون 7 أيام عمل من تاريخ الإستلام. إذا كنا بحاجة إلى فترة أطول للنظر في المسألة، سوف نشرح لكم هذا.

إذا كنتم راضين عن ردنا، سيتم إغلاق شكاواكم. إذا كنتم غير راضين، يمكننا تصعيد الشكاوى لمزيد من الدراسة، بما في ذلك إلى مدير فريق إدارة الشكاوى الخاص بنا.

التصعيد

محامي العملاء أو أمين مظالم قطاع النقل العام

محامي العملاء

قد تختار إخضاع شكاواك لمراجعة من قبل محامي PTV للعملاء. إذا كنت لا تزال غير راضٍ بعد عملية محامي PTV للعملاء، يمكنك أن تقدم شكوى إلى أمين مظالم قطاع النقل العام.

أو

أمين مظالم قطاع النقل العام

قد تختار إحالة شكاواك إلى أمين مظالم قطاع النقل العام للنظر الخارجي (دون المرور عبر عملية محامي PTV للعملاء أولاً). أمين مظالم قطاع النقل العام هي هيئة مستقلة لتسوية المنازعات التي يمكن أن تساعد في حل الخلافات حول وسائل النقل العام في فيكتوريا.

* كقطاع، اتفقنا على أن بعض القضايا سيتم التعامل معها بشكل عاجل. وتتعلق هذه عموماً بمسائل السلامة الوشيكّة، وحالات الطوارئ، وسهولة الوصول والأضرار في الممتلكات.