



Викториска индустрија за јавен превоз

ПОЛИТИКА НА ПОСТАПУВАЊЕ ПО ЖАЛБИ

Овозможување и постапување по
жалби, учење и подобрување

Table of Contents

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | Вовед | 3 |
| 1.1 | Вовед..... | 3 |
| 1.2 | Примена и дефиниција | 3 |
| 1.3 | Наши принципи за постапување по жалби | 3 |
| 2 | Нашиот процес за постапување по жалби | 5 |
| 2.1 | Регистрирање и рано решавање..... | 5 |

1 Вовед

1.1 Вовед

Како индустрија, се стремиме да обезбедиме одлични услуги на нашите клиенти. Ние ги цениме коментарите, бидејќи тие ни помагаат да се запознаеме со искуствата на нашите клиенти и како можеме да продолжиме да ги задоволуваме нивните потреби.

Го прифаќаеме вашето право на жалба и на добивање навремен и соодветен одговор во врска со вашиот проблем.

1.2 Примена и дефиниција

Оваа политика се однесува на сите жалби што сме ги добиле и кои биле разгледувани во нашиот процес на постапување по жалби¹.

Жалбата е изразување на незадоволство во врска со наши продукти, услуги, персонал или постапување по некоја жалба.

1.3 Наши принципи за постапување по жалби

Нашиот процес на постапување по жалби е заснован на водечки принципи чија цел е:

- > Да овозможи поднесување на жалби и да ги смета за добредојдени
- > По жалбите да се постапува ефективно, ефикасно и праведно
- > Да се промовира култура на извлекување поуки од жалбите и на подобрување.

ОВОЗМОЖУВАЊЕ НА ПОДНЕСУВАЊЕ НА ЖАЛБИ

Охрабрување на коментари и олеснување на поднесувањето на жалби

ПОСТАПУВАЊЕ ПО ЖАЛБИ

Ангажирање со вас и преземање активности за решавање на вашата жалба

УЧЕЊЕ И ПОДОБРУВАЊЕ

Анализирање на податоците за жалби за да се подобрат услугите и постапувањето по жалби

¹ Оваа Политика за постапувањето по жалби и Упатството за процедурата за постапувањето по жалби се заеднички наведени во Спогодбите за франшиза како Постапка за справување со жалби.

1.3.1 Овозможување на поднесување на жалби

Го прифаќаме вашето право на жалба и се стремиме вашите проблеми да ги решиме праведно и ефикасно. Нашиот персонал е добро обучен и активно ќе ви помогне во тој процес.

Разбираме дека некои луѓе имаат посебни потреби или им треба дополнителна помош кога поднесуваат жалба. Обезбедуваме низа достапни опции со цел процесот да биде што е можно полесен.

Ќе бидеме флексибилни кога ќе ја разгледуваме вашата жалба и ќе комуницираме со вас на најзгоден и најефикасен начин. Ќе користиме методи за постапување по жалби кои нѝ помагаат вашата жалба да ја решиме што е можно поскоро.

1.3.2 Како да контактирате со нас ако имате жалба

За најнови информации како да контактирате со нас, ве молиме посетете ја интернет страницата www.ptv.vic.gov.au или јавете се на Public Transport Victoria (PTV) на бесплатниот број 1800 800 007 (секој ден од 6 наутро до полноќ).

1.3.3 Постапување по жалби

Се стремиме вашата жалба да ја примиме и на неа брзо да одговориме, и знаеме дека некои прашања бараат итна акција. Разгледуваме секоја нова жалба за да ја одредиме најсоодветната првична акција и да дадеме приоритет согласно со итноста и/или сериозноста на покренатите прашања.

На жалбите за кои е проценето дека бараат итно внимание ќе биде одговорено во рок од три работни дена. На сите други жалби ќе биде одговорено во рок од седум работни дена. Ако тоа не е можно, ќе ве известуваме за очекуваните рокови и за причините за секое задоцнување.

Нашиот процес за постапување по жалби е праведен за сите страни и обезбедува прашањата да бидат разгледувани на објективен и непристрасен начин. Обезбедуваме патишта за преразгледување ако не сте задоволни со резултатот, вклучувајќи внатрешна ревизија на менаџерско ниво и надворешна ревизија од страна на застапникот на клиенти на PTV (PTV Customer Advocate) и/или од страна на правобранителот за јавен превоз (Public Transport Ombudsman).

Ќе ја заштитиме вашата приватност и со вашите лични податоци ќе постапуваме во согласност со законите за приватност и нашите политики за приватност.

1.3.4 Учење и подобрување

Податоците за жалби се важен извор на информации за мерење како работиме. Нашиот персонал редовно ги анализира податоците за жалби, за да најде начини да ја подобриме нашата работа и како ги даваме нашите услуги. Секој месеци им поднесуваме извештаи за трендовите на жалби на повисоките менаџери и учествуваме на тримесечните состаноци за разгледување на коментарите од клиентите, што ги свикува PTV. Спроведуваме детални анализи за жалбите со цел да идентификуваме системски проблеми и соработуваме со тела ширум нашата индустрија за да ги подобриме вашите искуства и за да спречиме одново да бидат непријатни.

Исто така многу се трудиме постојано да го подобруваме нашиот процес за справување со жалби. Применуваме ефикасни процеси за обезбедување на квалитетот заради редовно разгледување на квалитетот на постапувањето по жалби и за да обезбедиме повратни информации за персоналот. PTV спроведува годишно преразгледување на резултатите и ќе бара информации од клиентите колку се задоволни со нашиот процес за постапување по жалби.

2 Нашиот процес за постапување по жалби

Ние имаме процес за постапување по жалби од три нивоа (видете Слика 1: Процес за постапување по жалби). Тој овозможува жалбите да бидат брзо решени од страна на персоналот во првиот ред, кога е тоа соодветно, и исто така дава можности вашите проблеми да бидат натаму разгледувани ако не сте задоволни со нашиот првичен одговор.

Слика 1: Процес на постапување по жалби

2.1 Регистрирање и рано решавање

Ги регистрираме податоците за вашата жалба во нашата база на податоци на коментари на клиентите и жалбата ја обележуваме со единствен референтен код.

Го разгледуваме вашиот проблем и бараме најдобар начин да ви помогнеме. Често можеме вашиот проблем да го решиме веднаш. Ако прашањето не може да биде решено веднаш, нашиот специјализиран тим за постапување по жалби натаму ќе го разгледува проблемот.

Барање на опции за решавање и иследување – тим за постапување по жалби

Нашиот тим за постапување по жалби ќе ја разгледа вашата жалба и ќе бара начини прашањето да го реши со вас. Ако е потребно, ќе спроведеме иследување за прашањата што сте ги покренале.

> Итни жалби*

Ќе дадеме одговор на вашата жалба во рок од 3 работни дена по приемот. Ако ни треба повеќе време да го разгледаме прашањето, ќе ви го објасниме тоа.

> Стандардни жалби

Ќе дадеме одговор на вашата жалба во рок од 7 работни дена по приемот. Ако ни треба повеќе време да го разгледаме прашањето, ќе ви го објасниме тоа.

Ако сте задоволни со нашиот одговор, вашата жалба ќе биде затворена. Ако не сте задоволни, можете да барате жалбата да се разгледа на повисоко ниво, вклучувајќи од страна на менаџерот или од нашиот тим за постапување по жалби.

Повисоко ниво

Застапник на потрошувачите ИЛИ Правобранител за јавен превоз

Застапник на потрошувачите

Може да барате вашата жалба да биде преразгледана од страна на застапникот на клиенти на PTV (PTV Customer Advocate). Ако сте останале незадоволни по процесот преку застапникот на клиенти на PTV, може да поднесете жалба до правобранителот за јавен превоз (Public Transport Ombudsman).

ИЛИ

Правобранител за јавен превоз

Вашата жалба може да ја до правобранителот за јавен превоз (Public Transport Ombudsman) заради надворешно преразгледување (без најнапред да одите на процесот преку застапникот на клиенти на PTV). Правобранителот за јавен превоз е независно тело за решавање на спорови, кое може да помогне во решавањето на спорови во врска со јавниот превоз во Викторија.

*Како индустрија, ние прифативме дека некои прашања ќе бидат итно решавани. Тоа главно се однесува на прашањата на непосредна безбедност, вонредни итни ситуации, достапност и оштетување на имот.