

قطاع النقل العام في فيكتوريا

سياسة إدارة الشكاوى تمكين وإدارة الشكاوى والتعلم والتحسين

Table of Contents

[1 المقدمة 3](#_Toc476047476)

[1.1 المقدمة 3](#_Toc476047477)

[1.2 التطبيق والتعريف 3](#_Toc476047478)

[1.3 مبادئ إدارة الشكاوى الخاصة بنا 3](#_Toc476047479)

[2 عملية إدارة الشكاوى الخاصة بنا 4](#_Toc476047480)

[2.1 التسجيل والتسوية المبكرة 4](#_Toc476047481)

# المقدمة

## 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.**

## التطبيق والتعريف

تنطبق هذه السياسة على جميع الشكاوى التي تلقيناها وتمت معالجتها من خلال عملية إدارة الشكاوى[[1]](#footnote-1).

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

## 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 شكواكم

التعلم والتحسين

تحليل بيانات الشكاوى لتحسين الخدمات ومعالجة الشكاوى

### 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 احتياجات 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 شكواكم وسوف نتواصل معكم في الطريقة الأكثر ملاءمة وكفاءة. وسوف نستخدم أساليب معالجة الشكاوى التي تساعدنا على حل شكواكم في أسرع وقت ممكن.

### 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 Public Transport Victoria (PTV) على المكالمة المجانية على الرقم 1800 800 007 (6 صباحاً - منتصف الليل يومياً).

### إدارة الشكاوى

نحن نهدف إلى الإعتراف والرد على شكواكم 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 أثيرت.

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

عملية إدارة شكوى 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.

### 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 تقاريراَ شهرية عن إتجاهات 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 أيضا بجد لتحسين بإستمرار عملية إدارة الشكاوى. لدينا عمليات فعالة لضمان الجودة لمراجعة بإنتظام نوعية التعامل مع الشكاوى وتقديم الملاحظات للموظفين. ينفذ PTV عملية مراجعة الامتثال السنوية وسوف يطلب المداخلات من العملاء حول مستوى رضاهم على عملية إدارة شكوى الخاصة بنا.

# عملية إدارة الشكاوى الخاصة بنا

لدينا عملية إدارة شكوى من ثلاثة مستويات (انظروا الشكل 1: عملية إدارة شكوى). 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 شكوى**

## التسجيل والتسوية المبكرة

نسجل تفاصيل شكواك في قاعدة بيانات ملاحظات العملاء الخاصة بنا ونقوم بتعيين رمز مرجعي فريد للشكوى.

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 شكواكم والبحث عن سبل لحل المسألة معكم. إذا لزم الأمر، سنجري تحقيقاً في القضايا التي أثيرت من قبلكم.

* الشكاوى العاجلة **\***

سوف نقدم رداً على شكواكم 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 شكواكم 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 شكواكم. إذا كنتم غير راضين، يمكنكم تصعيد الشكوى 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 شكواك 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 شكواك إلى أمين مظالم قطاع النقل العام للنظر الخارجي (دون المرور عبر عملية محامي PTV للعملاء أولا). 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 الوشيكة، وحالات الطوارئ، وسهولة الوصول والأضرار في الممتلكات.

1. سياسة إدارة الشكاوى ودليل إجراءات إدارة الشكاوى هذه يشار إليها مجتمعة في اتفاقيات الإمتياز كإجراءات معالجة الشكاوى. [↑](#footnote-ref-1)