



Industrija javnog prijevoza u Viktoriji

SMJERNICE RUKOVOĐENJA ŽALBAMA

Omogućenje podnošenja i rukovođenje
žalbama, učenje i poboljšanje

Table of Contents

1	Uvod	3
1.1	Uvod.....	3
1.2	Primjena i definicija	3
1.3	Naši principi rukovođenja žalbama.....	3
2	Naš proces rukovanja žalbama.....	5
2.1	Registracija i rano rješenje.....	5

1 Uvod

1.1 Uvod

Kao industrija, posvećeni smo pružanju odličnih usluga našim korisnicima. Cijenimo povratne informacije jer nam one omogućuju razumijevanje iskustava naših korisnika i načina na koje možemo nastaviti izlaziti u susret njihovim potrebama.

Priznajemo vaše pravo žalbe i vaše pravo primanja pravovremenog i prikladnog odgovora na vašu žalbu.

1.2 Primjena i definicija

Ove Smjernice se odnose na sve žalbe koje primamo i rukovodimo njima putem našeg Procesa za Rukovođenje Žalbama¹.

Žalba je izraz nezadovoljstva našim proizvodima, uslugama, osobljem ili procesom rukovođenja žalbom.

1.3 Naši principi rukovođenja žalbama

Naš Proces Rukovođenja Žalbama se bazira na vodećim principima koji imaju za cilj:

- > Omogućiti i prihvatiti žalbe
- > Rukovoditi žalbama efektivno, efikasno i pravedno
- > Promicati kulturu učenja od žalbi i donošenja poboljšanja.

OMOGUĆENJE ŽALBI

Ohrabrivanje povratnih informacija i omogućenje jednostavnog procesa žalbe

RUKOVOĐENJE ŽALBAMA

Angažman sa vama i poduzimanje akcije kako bi se riješila vaša žalba

UČENJE I POBOLJŠANJE

Analiza podataka od žalbi kako bi se poboljšale usluge i rukovanje žalbama

1.3.1 Omogućenje podnošenja žalbi

Priznajemo vaše pravo na žalbu i posvećeni smo odgovaranju na vaše točke zabrinutosti na pravedan i efikasan način. Naše osoblje je dobro obučeno i aktivno će vam pomoći tijekom procesa.

¹ Ove Smjernice o Rukovođenju Žalbama i Vodič Procedurama Rukovođenja Žalbama se zajedno u Zajedničkom Ugovoru zovu Procedure Rukovanja Žalbama.

Priznajemo da neke osobe imaju posebne potrebe ili im je potrebna posebna pomoć kod podnošenja žalbe. Pružamo niz mogućnosti pristupa kako bi proces bio najlakši što je to moguće.

Biti ćemo fleksibilni kada radimo na vašoj žalbi i održavati ćemo komunikaciju na najzgodniji i najefikasniji način. Koristiti ćemo metode rukovanja žalbama koje nam pomažu riješiti vašu žalbu što je to prije moguće.

1.3.2 Kako nas kontaktirati ako imate žalbu

Za najnovije informacije o tome kako nas kontaktirati molimo posjetite www.ptv.vic.gov.au, ili nazovite Public Transport Victoria (PTV) na besplatan broj 1800 800 007 (od 6 u jutro do ponoći svaki dan).

1.3.3 Rukovođenje žalbama

Cilj nam je priznati i odgovoriti na vašu žalbu brzo i priznajemo da je kod nekih problema potrebna hitna akcija. Ocjenjujemo svaku novu žalbu kako bi odredili najbolju prvotnu akciju i dajemo prioritet sukladno hitnosti i/ili ozbiljnosti problema o kojima se radi.

Žalbe koje su ocijenjene kao hitne će dobiti odgovor kroz tri radna dana. Sve ostale žalbe će dobiti odgovor kroz sedam radnih dana. Ukoliko ovo nije moguće, dobiti ćete obavijest glede očekivanog vremenskog perioda i bilo kojih razloga za zastoje.

Naš Proces Rukovođenja Žalbama je pravedan za sve stranke i osigurava da se problemi rješavaju na objektivan i nepristran način. Pružamo načine revizije odluka ako niste zadovoljni rješenjem, uključujući internu poslovodnu reviziju i vanjsku reviziju od strane PTV zastupnika za korisnike i/ili Ombudsmana za javni prijevoz.

Štititi ćemo vašu privatnost i rukovati ćemo vašim osobnim podacima sukladno odredbama zakona o privatnosti i smjernicama o privatnosti.

1.3.4 Učenje i poboljšanje

Podaci o žalbama su važan izvor informacija kojim se može mjeriti naše poboljšanje. Naše osoblje redovito analizira podatke o žalbama kako bi pronašli načine poboljšanja načina našeg poslovanja i kako su naše usluge dostavljene. Podnosimo mjesečna izvješća s obzirom na trendove u žalbama glavnim rukovodećim osobama i sudjelujemo u kvartalnim sastancima o povratnim informacijama korisnika koje organizira PTV. Provodimo analize korijenskih uzročnika žalbi i vršimo identifikaciju sistematskih problema i radimo sa tijelima širom naše industrije kako bi poboljšali vaše iskustvo i kako bi spriječili da se problemi ponavljaju..

Također radimo na tome kako bi stalno poboljšavali naš Proces Rukovođenja Žalbama. Imamo efektivne procese osiguranja kvalitete kako bi vršili redovitu reviziju kvalitete rukovanja žalbama i kako bi pružili povratne informacije našem

osoblju. PTV obavlja godišnji pregled usklađenosti i tražiti će mišljenja korisnika o razini zadovoljstva našim Procesom Rukovođenja Žalbama.

2 Naš proces rukovanja žalbama

Imamo proces rukovanja žalbama u tri ranga (vidi Sliku 1: Proces Rukovođenja Žalbama). Ovo osigurava brzo rješavanje žalbi od strane osoblja za kontakt gdje je to shodno i također pruža mogućnost da se vaše točke zabrinutosti mogu dalje razmotriti ukoliko niste zadovoljni sa našim prvotnim odgovorom.

Slika 1: Proces Rukovođenja Žalbama

2.1 Registracija i rano rješenje

Upisujemo detalje vaše žalbe u našu bazu podataka sa povratnim informacijama korisnika i određujemo jedinstveni kod za svaku žalbu.

Razmatramo vaš problem i određujemo najbolji način da vam se pomogne. Često smo u mogućnosti odmah riješiti vašu žalbu. Ukoliko problem ne može odmah biti riješen, naš specijalistički tim za rukovođenje žalbama će daljnje razmotriti problem.

Razmatranje mogućnosti rješavanja i istraga – Tim za rukovođenje žalbama

Naš tim za rukovođenje žalbama će procijeniti vašu žalbu i tražiti će načine kako zajedno sa vama riješiti problem. Ukoliko je to neophodno, provest ćemo istragu s obzirom na probleme koje ste naveli.

> **Hitne žalbe***

Odgovoriti ćemo na vašu žalbu kroz 3 radna dana od dana primitka. Ukoliko nam je potrebno duže razmatranje predmeta, to ćemo vam objasniti.

> **Standardne žalbe**

Pružiti ćemo odgovor na vašu žalbu kroz 7 radnih dana od dana primitka. Ukoliko nam je potrebno duže razmatranje predmeta, to ćemo vam objasniti.

Ukoliko ste zadovoljni sa našim odgovorom, vaša žalba će biti označena kao riješena. Ukoliko niste zadovoljni, možete eskalirati žalbu za daljnje razmatranje, uključujući rukovoditelja našeg tima za rukovođenje žalbama.

Eskalacija

Zastupnik za korisnike ILI Ombudsman za javni prijevoz

Zastupnik za korisnike

Možete odabrati da vašu žalbu pregleda PTV zastupnik za korisnike. Ukoliko niste zadovoljni nakon procesa PTV zastupnika za korisnike, možete uložiti žalbu Ombudsmanu za javni prijevoz.

ILI

Ombudsman za javni prijevoz

Možete odabrati da vaša žalba bude upućena Ombudsmanu za javni prijevoz na vanjsko razmatranje (bez da predmet prvotno ide kroz proces PTV zastupnika za korisnike). Ombudsman za javni prijevoz je neovisno tijelo za rješavanje sporova koje može pomoći u rješavanju sporova o javnom prijevozu u Viktoriji.

*Kao industrija, složili smo se da se neki problemi rješavaju hitno. Općenito, ovi se problemi odnose na neposredne probleme sigurnosti, hitne slučajeve, probleme sa pristupom i materijalne štete.