

قطاع النقل العام في فكتوريا
سياسة بتاعت إدارة الشكاوى
تمكين وإدارة بتاعت شكاوى، تعلم وتحسين

Table of Contents

3	مقدمة	1
3	مقدمة	1.1
3	الطلب والتعريف	1.2
3	مبادئنا بتاعت إدارة الشكاوى	1.3
4	إجراءاتنا بتاعت إدارة الشكاوى	2
4	التسجيل والحل الأولي	2.1

1 مقدمة

1.1 مقدمة

نحن كقطاع ملتزمين بأننا نوفر خدمة كويسة للزباين بتاعنا. ونحن بنهتم بالأراء والاقتراحات لأنها بتساعدنا نفهم تجارب زبون بتاعنا وكيف نقدر نستمر نلبي احتياجات بتاعت الزبون.

نحن بنعترف بحقوق بتاعتك في أنك تقدم شكوى ويجيك رد سريع ومناسب على الحاجات البتعمل ليك قلق.

1.2 الطلب والتعريف

السياسة دي بتتطبق على كل الشكاوى البنستلمها وبنديرها عن طريق اجراءاتنا بتاعت ادارة الشكاوى¹. الشكاوى يكون عبارة عن تعبير عن عدم الرضا عن منتج أو خدمات أو موظف أو عن طريقة التعامل مع شكوى.

1.3 مبادئنا بتاعت إدارة الشكاوى

اجراءاتنا بتاعت ادارة الشكاوى بتعتمد على مبادئ ارشادية الهدف منها:

- < تمكين وقبول بالشكاوى
- < ادارة الشكاوى بفعالية وكفاءة وعدل
- < ترقية ثقافة بتاعت تعلم من الشكاوى وعمل تحسينات.

تمكين الشكاوى

تشجيع الأراء والاقتراحات وتسهيل اجراءات بتاعت الشكاوى

إدارة الشكاوى

العمل معاك واتخاذ اجراء عشان حل شكوى بتاعتك

التعلم والتحسين

تحليل معلومات بتاعت الشكاوى عشان تحسين الخدمات والتعامل مع الشكاوى

1.3.1 تمكين الشكاوى

نحن بنعترف بحقك في أنك تقدم شكوى، وملتزمين بأننا نعالج مخاوفك بعدل وكفاءة. الموظفين بتاعنا مدرّبين كويس وحا يساعدوك باهتمام طول مدة بتاعت الاجراءات.

نحن عارفين أنو في بعض الناس بتكون عندهم احتياجات معينة أو بحتاجو مساعدة اضافية لمن يقدمو شكوى. نحن بنقدم مجموعة من الخيارات المتوفرة عشان نسهل الاجراءات بقدر الامكان.

نحن حا نكون مرنين لمن نتعامل مع الشكاوى بتاعتك، وحا نتواصل معاك بالطريقة المناسبة والفعالة. وحا نستخدم طرق بتاعت التعامل مع الشكاوى البتساعدنا في حل الشكاوى بتاعتك بأسرع طريقة ممكنة.

¹ سياسة بتاعت ادارة الشكاوى دي ودليل اجراءات ادارة الشكاوى مشار ليهم الاتنين في اتفاقيات اللامتياز باسم "اجراءات التعامل مع الشكاوى".

1.3.2 كيف تتصل بنا لو عندك شكوى

لو دابر تعرف آخر المعلومات حول طريقة التواصل معنا، خش في موقع انترنت ده www.ptv.vic.gov.au، أو اتصل بهيئة فكتوريا للنقل العام (PTV) على الرقم المجاني 1800 800 007 (6 صباحاً – نص الليل كل يوم).

1.3.3 إدارة الشكوى

الهدف بتاعنا أنو نعترف بالشكوى بتاعتك ونستجيب ليها سريع، ونعترف بأنو في بعض المشاكل بتحتاج لاجراء سريع. نحن بنعمل تقييم لكل شكوى جديدة عشان نحدد أكثر اجراء أولي مناسب ليها وندي الأولوية حسب استعجال و/أو وخطورة المشكلة.

الشكاوى البعملو ليها تقييم على أنها بتحتاج لإجراء عاجل يتم الرد عليها خلال ثلاثة أيام عمل. وكل الشكاوى الثانية يتم الرد عليها خلال سبعة أيام عمل. ولو الكلام ده ما مكن، حا نوريك الفترة المتوقعة وسبب أي تأخير.

اجراءاتنا بتاعت ادارة الشكاوى عادلة ومنصفة لكل الأطراف وبتضمن التعامل مع المشاكل بطريقة موضوعية وبدون تحيز. نحن بنوفر طرق للمراجعة لو انت ما راضي عن النتيجة. الطرُق دي بتشمل مراجعة إدارية داخلية ومراجعة خارجية بعملمها مساند عملاء من هيئة فكتوريا للنقل العام و/أو محقق الشكاوى للنقل العام.

نحن حا نحمي خصوصية بتاعتك ونتعامل مع معلوماتك الشخصية حسب قوانين الخصوصية وسياسات الخصوصية بتاعتنا.

1.3.4 التعلم والتحسين

معلومات بتاعت الشكوى هي مصدر معلومات مهم بالنسبة لينا عشان نقيس الأداء بتاعنا. الموظفين بتاعنا بعملو تحليل مستمر لمعلومات الشكاوى عشان يلقو طرُق لتحسين عمليات وخدمات بتاعتنا. نحن بنقدم تقارير شهرية عن الشكاوى للادارة العليا وبنشارك في اجتماعات الاحاطة ربع السنوية البتعملها هيئة النقل العام في فكتوريا. وبنعمل تحليلات للأسباب الجذرية عشان نعرف الأسباب الشائعة ونشتغل مع جهات في كل أجزاء أستراليا عشان نحسن تجربتنا ونمنع الأسباب من التكرار.

نحن برضو بنجتهد شديد لتحسين اجراءاتنا بتاعت ادارة الشكاوى. وعندنا اجراءات ضمان جودة فعالة لمراجعة نوعية التعامل مع الشكوى وتقديم الآراء للموظفين. هيئة النقل العام في فكتوريا بتعمل مراجعة سنوية بتاعت الالتزام بالقوانين وبتطلب آراء الزباين حول مستوى رضاهم عن اجراءاتنا بتاعت ادارة الشكاوى.

2 اجراءاتنا بتاعت إدارة الشكوى

عندنا ثلاثة مستويات لاجراءات بتاعت إدارة الشكوى (شوف الشكل 1: اجراءات إدارة الشكوى). كلام ده بخلينا نحل الشكاوى بسرعة بواسطة الموظفين الأولين بتاعنا لو مناسب، وبرضو بدي فرصة أنو مخاوف بتاعتك ينظرو فيها في مستويات أعلى لو انت ما راضي عن الحل الأولي.

الشكل 1: اجراءات بتاعت إدارة الشكوى

2.1 التسجيل والحل الأولي

نحن بنسجل تفاصيل الشكوى بتاعتك في قاعدة بيانات آراء الزباين وتعيين وبنعمل رمز مرجعي خاص للشكوى.

بعد داك، بننظر في مخاوف بتاعتك ونحدد أحسن طريقة عشان نساعدك بيو. في أوقات كثيرة، بنقدر نحل الشكوى بتاعتك طوالي. ولو مافي طريقة نحل المشكلة طوالي، بقوم فريق إدارة الشكاوى المتخصص بتاعنا ينظر في المشكلة.

إستكشاف خيارات بتاعت الحلول والتحري – فريق إدارة الشكاوى

فريق إدارة الشكاوى بتاعنا بعمل تقييم للشكوى بتاعتك ويشوف معاك طرُق لحل المشكلة. ولو ضروري، نحن حانعمل تحري في المشكلة الا انت بلغت عنها.

< الشكاوى المستعجلة*

حانديك رد على الشكوى بتاعتك خلال 3 أيام عمل من استلامها. ولو كنا محتاجين وكت زيادة عشان ننظر في الموضوع، حانوريك.

< الشكاوى العادية

حانديك رد على الشكوى بتاعتك خلال 7 أيام عمل من استلامها. ولو كنا محتاجين وكت زيادة حانوريك.

لو كنت راضي عن الرد، حاننقل ملف الشكوى بتاعتك، ولو كنت ما راضي، انت ممكن تصعد الشكوى لمستويات أعلى، زي مدير فريق إدارة الشكاوى بتاعنا.

التصعيد

محقق الشكاوى للنقل العام أو مساند الزباين

محقق الشكاوى للنقل العام

انت ممكن تختار أنك تحول الشكوى بتاعتك لمحقق الشكاوى للنقل العام عشان ينظر فيها (بدون عرضها في البداية على مساند الزباين بتاع هيئة النقل العام في فكتوريا). محقق الشكاوى للنقل العام هو هيئة بتاعت حل نزاعات مستقلة ممكن يساعد في حل النزاعات بتاعت النقل العام في فكتوريا.

أو

مساند الزباين

انت ممكن تختار أنو الشكوى بتاعتك يراجعها مساند الزباين بتاع هيئة النقل العام في فكتوريا. ولو برضو كنت ما راضي عن اجراءات مساند الزباين بتاع هيئة النقل العام في فكتوريا، انت ممكن تقدم شكوى عند محقق الشكاوى للنقل العام

* نحن كقطاع، وافقنا أنو بعض المشاكل لازم نتعامل معاها باستعجال. ونوع ده من المشاكل بتعلق عموماً بمشاكل السلامة وحالات الطوارئ والوصول وأضرار الممتلكات.