



Τομέας Δημοσίων Μέσων Μαζικής  
Μεταφοράς της Βικτώριας

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ  
Υποστήριξη και Διαχείριση Παραπόνων,  
Εκμάθηση και Βελτίωση

# Table of Contents

1	Εισαγωγή.....	3
1.1	Εισαγωγή .....	3
1.2	Υποβολή αίτησης παραπόνου και ορισμοί.....	3
1.3	Οι αρχές μας αναφορικά με τη διαχείριση παραπόνων.....	3
2	Η διαδικασία μας διαχείρισης παραπόνων .....	5
2.1	Καταχώρηση και ταχεία επίλυση.....	5

# 1 Εισαγωγή

## 1.1 Εισαγωγή

Είμαστε δεσμευμένοι ως τομέας να παρέχουμε εξαιρετική υπηρεσία στους πελάτες μας. Εκτιμούμε τα σχόλια και τις συστάσεις καθώς μας βοηθούν να κατανοούμε τις εμπειρίες των πελατών μας και πώς μπορούμε να συνεχίζουμε να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες τους.

**Αναγνωρίζουμε το δικαίωμά σας να υποβάλλετε παράπονα/καταγγελίες και να λαβαίνετε έγκαιρη και κατάλληλη απάντηση στα ζητήματα που ανησυχείτε.**

## 1.2 Υποβολή αίτησης παραπόνου και ορισμοί

Η παρούσα πολιτική ισχύει σε όλα τα παράπονα που λαμβάνουμε και διαχειριζόμαστε μέσω της Διαδικασίας μας Διαχείρισης Παραπόνων<sup>1</sup> [Complaint Management Process].

Το παράπονο αποτελεί μια έκφραση δυσαρέσκειας σε σχέση με τα προϊόντα, τις υπηρεσίες ή με το προσωπικό μας ή με την αντιμετώπιση ενός παραπόνου.

## 1.3 Οι αρχές μας αναφορικά με τη διαχείριση παραπόνων

Η Διαδικασία μας Διαχείρισης Παραπόνων βασίζεται σε κατευθυντήριες αρχές που αποσκοπούν:

- > Να υποστηρίζουν και να δέχονται ευπρόσδεκτα τα παράπονα
- > Να διαχειρίζονται τα παράπονα αποτελεσματικά, αποδοτικά και δίκαια
- > Να προάγουν μια κουλτούρα εκμάθησης από τα παράπονα και να επιτυγχάνονται βελτιώσεις.

### ΠΡΟΑΓΩΓΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ενθάρρυνση σχολίων και συστάσεων και διευκόλυνση υποβολής παραπόνων

### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Να συμμετέχετε στην επίλυση και να ενεργούμε για την επίλυση του παραπόνου σας

### ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

Ανάλυση των δεδομένων των παραπόνων για βελτίωση υπηρεσιών και το χειρισμό παραπόνων

---

<sup>1</sup> Η Παρούσα Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και ο Οδηγός Διαδικασιών Διαχείρισης Παραπόνων αναφέρονται συλλογικά στις Συμβάσεις Franchise ως Διαδικασία Αντιμετώπισης Παραπόνων.

### **1.3.1 Προαγωγή παραπόνων**

Αναγνωρίζουμε το δικαίωμά σας να υποβάλλετε παράπονα και είμαστε δεσμευμένοι να ανταποκρινόμαστε στις ανησυχίες σας δίκαια και αποτελεσματικά. Το προσωπικό μας είναι καλά εκπαιδευμένο και θα σας βοηθήσει ενεργά καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.

Αναγνωρίζουμε ότι ορισμένα άτομα έχουν ιδιαίτερες ανάγκες ή απαιτούν επιπλέον στήριξη όταν υποβάλλουν παράπονο. Παρέχουμε διάφορες επιλογές πρόσβασης με τις οποίες καθιστούμε τη διαδικασία όσο γίνεται ευκολότερη.

Θα είμαστε ευέλικτοι όταν χειριζόμαστε το παράπονό σας και θα επικοινωνούμε με εσάς με τον πιο βολικό και αποτελεσματικό τρόπο. Θα χρησιμοποιούμε μεθόδους χειρισμού παραπόνων που μας επιτρέπουν να επιλύουμε το παράπονό σας όσο το δυνατό συντομότερα.

### **1.3.2 Πώς να επικοινωνήσετε μαζί μας εάν θέλετε να υποβάλλετε παράπονο**

Για ενήμερες πληροφορίες για το πώς να επικοινωνήσετε μαζί μας παρακαλούμε επισκεφτείτε το [www.ptv.vic.gov.au](http://www.ptv.vic.gov.au), ή καλέστε τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς της Βικτώριας (MMMB) [Public Transport Victoria (PTV)] στη Δωρεάν Κλήση 1800 800 007 (6 π.μ. – μεσάνυχτα καθημερινά).

### **1.3.3 Η διαχείριση του παράπονου**

Αποσκοπούμε να αναγνωρίζουμε και να ανταποκρινόμαστε στο παράπονό σας έγκαιρα και αναγνωρίζουμε ότι ορισμένα ζητήματα απαιτούν επείγουσα κινητικότητα. Αξιολογούμε κάθε νέο παράπονο ώστε να προσδιορίζουμε την καταλληλότερη αρχική ενέργεια και να δίνουμε προτεραιότητα σύμφωνα με τη σπουδαιότητα ή/και τη σοβαρότητα των ζητημάτων που προκύπτουν.

Για τα παράπονα που αξιολογούνται ότι χρήζουν επείγουσας προσοχής θα δίνεται απάντηση εντός τριών εργάσιμων ημερών. Σε όλα τα άλλα παράπονα θα δίνεται απάντηση εντός επτά εργάσιμων ημερών. Εάν αυτό δεν είναι δυνατό, θα σας κρατάμε ενήμερους για τις αναμενόμενες χρονικές προθεσμίες και τους λόγους τυχόν καθυστερήσεων.

Η Διαδικασία μας Διαχείρισης Παραπόνων είναι δίκαια προς όλα τα εμπλεκόμενα μέρη και διασφαλίζει ότι τα ζητήματα χειρίζονται με αντικειμενικό και αμερόληπτο τρόπο. Παρέχουμε διαύλους για επανεξέταση εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με ένα αποτέλεσμα, περιλαμβανομένων εσωτερικών επανεξετάσεων διαχείρισης από Συνηγόρους Πελάτων των MMMB ή/και από το Διαμεσολαβητή Δημοσίων Μέσων Μαζικής Μεταφοράς.

Θα προστατεύσουμε το προσωπικό σας απόρρητο και θα διαχειριστούμε τα προσωπικά σας στοιχεία σύμφωνα με τους νόμους περί προστασίας προσωπικού απορρήτου και των πολιτικών μας διαχείρισης προσωπικού απορρήτου.

### 1.3.4 Εκμάθηση και βελτίωση

Τα δεδομένα από τα παράπονα αποτελούν μια σημαντική πηγή πληροφοριών για τη μέτρηση της απόδοσής μας. Το προσωπικό μας αναλύει τακτικά τα δεδομένα από τα παράπονα ώστε να βρίσκει τρόπους να βελτιώνουμε πώς λειτουργούμε και πώς να παρέχουμε τις υπηρεσίες μας. Υποβάλλουμε στην ανώτατη διεύθυνση μηνιαίες εκθέσεις για τις τάσεις που παρατηρούνται στα παράπονα και συμμετέχουμε στις τριμηνιαίες συναντήσεις Ανατροφοδότησης Πελατών που συγκαλούν τα MMMB. Διεξάγουμε ανάλυση των πρωταρχικών αιτιών για εντοπισμό συστημικών ζητημάτων, και συνεργαζόμαστε με φορείς σε όλο τον τομέα μας για να βελτιώνουμε την εμπειρία σας και να αποτρέπουμε την επανάληψη αυτών των αιτιών.

Εργαζόμαστε επίσης σκληρά να βελτιώνουμε συνεχώς τη Διαδικασία μας Διαχείρισης Παραπόνων. Διαθέτουμε αποτελεσματικές διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας ώστε να επανεξετάζουμε τακτικά την ποιότητα χειρισμού των παραπόνων και να παρέχουμε σχόλια και συστάσεις στο προσωπικό. Τα MMMB διεξάγουν έναν ετήσιο έλεγχο συμμόρφωσης και ζητούν σχόλια από πελάτες σχετικά με το επίπεδο ικανοποίησής τους με τη Διαδικασία μας Διαχείρισης Παραπόνων.

## 2 Η διαδικασία μας διαχείρισης παραπόνων

Η Διαδικασία μας Διαχείρισης Παραπόνων έχει τρία επίπεδα (βλέπε Διάγραμμα 1: Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων). Αυτή η διάρθρωση επιτρέπει στη γρήγορη επίλυση των παραπόνων από το προσωπικό πρώτης γραμμής, όπου είναι κατάλληλο, και παρέχει επίσης ευκαιρίες ώστε τα παράπονά σας να εξεταστούν περαιτέρω εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την αρχική απάντηση.

### Διάγραμμα 1: Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

#### 2.1 Καταχώρηση και ταχεία επίλυση

Καταχωρούμε τα στοιχεία του παραπόνου σας στη βάση μας δεδομένων ανατροφοδότησης πελατών και του αποδίδουμε ένα μοναδικό αριθμό αναφοράς.

Θα μελετήσουμε τις ανησυχίες σας και θα βρούμε τον καλύτερο να σας βοηθήσουμε. Συχνά μπορούμε να επιλύσουμε το παράπονό σας αμέσως. Εάν το ζήτημα δε μπορεί να επιλυθεί αμέσως, η εξειδικευμένη μας Ομάδα Διαχείρισης Παραπόνων θα εξετάσει το ζήτημα περαιτέρω.

Διερεύνηση επιλογών επίλυσης και έρευνα – Ομάδα Διαχείρισης Παραπόνων

Η Ομάδα μας Διαχείρισης Παραπόνων θα αξιολογήσει το παράπονό σας και θα ερευνήσει τρόπους επίλυσης του ζητήματός μαζί σας. Εάν χρειαστεί, θα διεξάγουμε έρευνα στα ζητήματα που έχετε θέσει.

- > Επείγοντα παράπονα\*

Θα απαντήσουμε στο παράπονό σας εντός 3 εργάσιμων ημερών από τη λήψη του. Εάν χρειαζόμαστε περισσότερο χρόνο να μελετήσουμε το ζήτημα, θα σας το εξηγήσουμε.

> **Τυπικά παράπονα**

Θα απαντήσουμε στο παράπονό σας εντός 7 εργάσιμων ημερών από τη λήψη του. Εάν χρειαζόμαστε περισσότερο χρόνο να μελετήσουμε το ζήτημα, θα σας το εξηγήσουμε.

Εάν ικανοποιηθείτε από την απάντησή μας, το παράπονό σας θα αρχειοθετηθεί. Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι, μπορείτε να κλιμακώσετε περαιτέρω το παράπονό σας για επιπρόσθετη μελέτη, περιλαμβανόμενου του Διευθυντή της Ομάδας μας Διαχείρισης Παραπόνων.

### **Κλιμάκωση**

Συνήγορος Πελατών OR Διαμεσολαβητής Δημοσίων MMM

### **Συνήγορος Πελατών**

Μπορείτε να επιλέξετε να επανεξεταστεί το παράπονό σας από Συνήγορο Πελατών των MMMB. Εάν είστε ακόμη δυσαρεστημένοι με τη διαδικασία του Συνηγόρου Πελατών των MMMB, μπορείτε να υποβάλλετε παράπονο στο Διαμεσολαβητή Δημοσίων Μέσων Μαζικής Μεταφοράς.

### **OR**

### **Διαμεσολαβητής Δημοσίων MMM**

Μπορείτε να επιλέξετε να παραπέμψετε το παράπονό σας στο Διαμεσολαβητή Δημοσίων Μέσων Μαζικής Μεταφοράς για εξωτερική εξέταση (παρακάμπτοντας τελείως τη διαδικασία του Συνηγόρου Πελατών των MMMB). Ο Διαμεσολαβητής Δημοσίων MMM είναι ένας ανεξάρτητος φορέας επίλυσης διαφορών που μπορεί να βοηθήσει στην επίλυση διαφορών στα δημόσια MMM της Βικτώριας.

\*Έχουμε συμφωνήσει ως τομέας ότι μερικά ζητήματα θα αντιμετωπίζονται επείγοντως. Αυτά τα ζητήματα αφορούν γενικά επικείμενα ζητήματα ασφάλειας, περιστάσεις εκτάκτων αναγκών, προσβασιμότητα και υλικές ζημιές.