### Tóm tắt - Chiến lược Tiếp cận và Toàn diện Giao thông và Đường chính

### Thông điệp của Tổng Giám đốc

### Với vai trò là Tổng giám đốc TMR và Nhà Vô địch của Người khuyết tật, tôi rất hân hạnh được trình bày Chiến lược Tiếp cận và Toàn diện (AIS) của TMR. AIS sẽ hỗ trợ TMR trong việc đạt được tầm nhìn của mình để tạo ra một mạng lưới giao thông tích hợp duy nhất đến với tất cả mọi người.

### Chiến lược này là tạo ra một mạng lưới giao thông thuận tiện sử dụng, dễ dàng tiếp cận và chào đón tất cả mọi người.

### Tôi cam kết làm cho TMR không chỉ trở thành cơ quan hàng đầu thế giới trong việc cung cấp dịch vụ vận chuyển dễ tiếp cận và toàn diện, mà còn là người chủ dễ tiếp cận và toàn diện nên lựa chọn. TMR chuyên về việc nhân rộng sự đa dạng của cơ sở khách hàng trong nguồn nhân lực của chúng tôi bằng cách đảm bảo rằng nơi làm việc và thực tiễn công việc của chúng tôi có thể tiếp cận và toàn diện cho người dân trong hiện tại và tương lai.

### Neil Scales OBE

### Tổng Giám đốc

### Bộ Giao thông và Đường chính

### Thông điệp của Bộ trưởng

### Chính phủ Queensland cam kết hỗ trợ người khuyết tật phát huy tối đa tiềm năng và sự tham gia của họ bình đẳng như những công dân ở Queensland. Giao thông là quyền cơ bản của con người và người dân Queensland có quyền có một mạng lưới giao thông toàn diện và dễ tiếp cận.

### Chính phủ của chúng tôi đang lắng nghe và đáp ứng nhu cầu của người dân Queensland khi nói đến việc cải thiện sản phẩm, hàng hóa và dịch vụ của chúng tôi.

### Chúng tôi cam kết tiếp tục hợp tác làm việc với khách hàng, người dân và đối tác của chúng tôi để trở nên dẫn đầu thế giới trong việc cung cấp mạng lưới giao thông toàn diện và dễ tiếp cận: tạo ra trải nghiệm du hành thú vị và hấp dẫn trong và xung quanh Queensland cho mọi người.

### Ngài Mark Bailey MP

### Bộ trưởng Bộ Giao thông và Đường chính

### Tại sao chúng tôi tạo ra chiến lược này?

### Với vai trò là nhà cung cấp và chủ mạng lưới giao thông, TMR có nghĩa vụ tuân thủ tất cả các điều luật về người khuyết tật, chống phân biệt đối xử và nhân quyền.

### Là một tổ chức lấy khách hàng làm trung tâm, TMR cam kết hiểu rõ hơn về sự mong đợi và nhu cầu của khách hàng, người dân và đối tác của chúng tôi.

### Khách hàng, nhân viên và đối tác của chúng tôi cho chúng tôi biết khả năng tiếp cận và toàn diện rất quan trọng đối với họ.

### Khách hàng của chúng tôi mong đợi những điều sau đây từ chúng tôi:

### Chất lượng và an toàn dịch vụ

### Thông tin dễ dàng và giao diện hiệu quả

### Dịch vụ trọn gói được đội ngũ nhân viên được đào tạo lành nghề hỗ trợ

### Nhận thức về sự khác biệt và nhu cầu

### Thiết kế sáng tạo trong cơ sở hạ tầng và dịch vụ.

### Nhân viên của chúng tôi cần sự hỗ trợ sau đây để thực hiện cam kết này:

### Hỗ trợ thông qua đầu tư, cơ hội và sự công nhận

### Chia sẻ trách nhiệm để bao hàm toàn bộ

### Các giải pháp cá nhân cho nơi làm việc đáng tin cậy dễ tiếp cận và đa dạng

### Nơi làm việc tin cậy

### Nhiệm vụ và vai trò dựa trên tính linh hoạt và điểm mạnh

### Loại bỏ các rào cản trong quá trình tuyển dụng.

### Đối tác của chúng tôi cần sự hỗ trợ sau đây để thực hiện cam kết này:

### Hợp tác và chia sẻ trách nhiệm cho khả năng tiếp cận

### Tài trợ cho các ưu tiên tiếp cận ngoài chu kỳ tài trợ

### Chính sách mua sắm linh hoạt ưu tiên khả năng tiếp cận

### Rõ ràng về Thiết kế Phổ quát và tính nhất quán giữa các nhà thầu.

Ở Queensland, những rào cản quan trọng đối với giao thông hiện hữu và không phải ai cũng có cơ hội sử dụng hệ thống giao thông như nhau; đặc biệt là những người dễ bị tổn thương trong xã hội chúng ta cần được xem xét:

* 18% người Queensland bị khuyết tật.
* Mọi người đang sống lâu hơn. Ước tính đến năm 2057, 22% dân số sẽ ở độ tuổi từ 65 trở lên.
* Khoảng 4,6% tổng dân số là Thổ dân và dân đảo Torres Strait sống ở Queensland, một số sống ở những vùng xa xôi.
* Queensland rất đa dạng về văn hóa, 12% người Queensland nói ngôn ngữ khác tiếng Anh tại nhà. Queensland là quê hương của những người đến từ hơn 220 quốc gia, với 220 ngôn ngữ và 100 tín ngưỡng tôn giáo.
* Năm 2018-19 khách quốc tế đến Queensland tăng lên 2,8 triệu, khách nội địa Queensland đạt đến 25,3 triệu.
* Không phải ai cũng có đủ khả năng chi trả cho phương tiện giao thông, khoảng 28,3% người Queensland làm việc kiếm được thấp hơn $499 một tuần.

Giao thông dễ tiếp cận và toàn diện là rất quan trọng để phá vỡ mọi rào cản và tham gia vào cộng đồng của chúng tôi thông qua tiếp cận đến việc làm, y tế, giáo dục, giải trí và văn hóa. TMR đóng vai trò kết nối mọi người, địa điểm, hàng hóa và dịch vụ một cách an toàn, hiệu quả và hiệu suất trên khắp Queensland.

Điều quan trọng không kém là TMR thúc đẩy sự đa dạng và toàn diện trong việc tuyển dụng, con đường sự nghiệp và nơi làm việc của chúng tôi. Đảm bảo thực tế kinh doanh và nơi làm việc của chúng tôi cho phép mọi người đều tham gia.

**Chiến lược**

**Khát vọng và mục tiêu của TMR đối với Chiến lược Tiếp cận và Toàn diện là gì?**

Tầm nhìn của TMR là tạo ra một mạng lưới giao thông tích hợp duy nhất đến với tất cả mọi người, với mục đích đưa Queensland đến gần nhau hơn. Tất cả người dân Queensland, bất kể họ sống và làm việc ở đâu, đều có thể có các lựa chọn vận chuyển phù hợp và tiếp cận công bằng với hệ thống giao thông.

TMR cam kết dẫn đầu nỗ lực của Queensland về các sản phẩm, dịch vụ, thông tin và cơ sở hạ tầng đàng hoàng, dễ tiếp cận và toàn diện, phù hợp với các mục tiêu của chính phủ liên bang, tiểu bang và địa phương và trách nhiệm nhân quyền rộng hơn.

AIS sẽ hướng dẫn chúng tôi xây dựng các dịch vụ giao thông, sản phẩm, cơ sở hạ tầng và nơi làm việc TMR cũng như các thực tiễn công việc có thể tiếp cận và toàn diện.

**Lĩnh vực mà TMR sẽ tập trung nỗ lực trong khả năng tiếp cận và toàn diện?**

TMR sẽ tập trung vào cả khả năng tiếp cận và toàn diện bằng cách loại bỏ các rào cản và đáp ứng các nhu cầu của:

* Tất cả khách hàng của các sản phẩm, dịch vụ, thông tin và cơ sở hạ tầng giao thông của chúng tôi trên khắp Queensland
* Nhân viên của TMR và
* đối tác giao hàng

Chúng tôi cam kết dẫn đầu về khả năng tiếp cận và toàn diện bằng cách ưu tiên:

* Sản phẩm, dịch vụ, thông tin và cơ sở hạ tầng giao thông ở Queensland
* Nơi làm việc TMR có thể tiếp cận và toàn diện
* Đồng thiết kế và hợp tác với các đối tác

**Cách TMR sẽ thành công trong việc đưa ra tầm nhìn của chúng tôi về khả năng tiếp cận và toàn diện?**

TMR sẽ cam kết hợp tác thiết kế và gắn kết với khách hàng, người dân và đối tác của chúng tôi bằng cách:

1. Đồng thiết kế với khách hàng, người dân và đối tác của chúng tôi
2. Làm cho khách hàng và người dân của chúng tôi cảm thấy được chào đón và không lệ thuộc
3. Lắng nghe góp ý và tiếp tục cải thiện
4. Khiến cho nền văn hóa của chúng ta toàn diện

**Những khả năng quan trọng nào để thành công?**

TMR sẽ phát triển các khả năng cần thiết để trở thành nhà lãnh đạo dễ tiếp cận và toàn diện trong lĩnh vực giao thông, làm gương cho các lĩnh vực khác:

* Thiết kế (áp dụng các nguyên tắc Thiết kế Phổ quát)
* Thực tiễn kinh doanh
* Thông tin và công cụ khách hàng
* Báo cáo và dữ liệu về tiến trình khả năng tiếp cận và toàn diện của chúng tôi
* Văn hóa tổ chức khả năng tiếp cận và toàn diện
* Lãnh đạo toàn diện

**Lộ trình thực hiện tầm nhìn của TMR là gì?**

1. **Thay đổi ban đầu**

Ưu tiên các lĩnh vực nhu cầu khách hàng và nhân viên lớn nhất và thiết lập nền tảng cho sự thay đổi xác định các cơ hội để thu hút các đối tác cùng thiết kế các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi

1. **Gắn kết các nguyên tắc hướng dẫn của chúng tôi**

Phát triển quan điểm và năng lực văn hóa cần thiết để biến TMR thành nơi làm việc toàn diện và bắt đầu chuyển đổi các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi

1. **Phát triển phạm vi của chúng tôi trên khắp Queensland**

Thiết lập TMR như một nhà lãnh đạo dễ tiếp cận và toàn diện trong lĩnh vực giao thông và tiếp tục chuyển đổi các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi

Liên hệ với chúng tôi

|  |  |
| --- | --- |
|  | 13 23 80 |
| Mailing address icon  | Queensland Government Department of Transport and Main RoadsGPO Box 673Fortitude ValleyQueensland 4006 |
|  | Vào trang mạng của chúng tôi [www.](http://www.tmr.gov.au)tmr.gov.au để xem các phiên bản khác của chiến lược này.Vào <https://www.qld.gov.au/help/languages> nếu quý vị cần thêm các dịch vụ dịch thuật.  |