



การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

MASS RAPID TRANSIT AUTHORITY OF THAILAND

รัฐวิสาหกิจภายใต้กำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

A STATE ENTERPRISE UNDER SUPERVISION OF MINISTER OF TRANSPORT

นโยบายการจัดการข้อร้องเรียน

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) มีความมุ่งมั่นในการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนำไปสู่การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว สามารถตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการได้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส ป้องกัน และปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิชอบของพนักงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานให้แก่ รฟม. จึงได้กำหนดนโยบายด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ รฟม. ดังนี้

๑. ส่งเสริมให้มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนและตรวจสอบข้อร้องเรียนช่องทางต่าง ๆ ในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงประชาชนที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ รฟม. และนำข้อคิดเห็นมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

๒. การจัดการข้อร้องเรียนมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมในการทำงาน รวมทั้งให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ

๓. การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม สุจริต ยุติธรรม เท่าเทียม รวมทั้งรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย เพื่อให้การดำเนินงานของ รฟม. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

๔. ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน หรือสอบถามข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกกับประชาชนในการดำเนินงานข้อร้องเรียน

๕. ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมและสนับสนุนในการกำกับดูแล และติดตามการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงเร่งรัด ติดตาม การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองผู้ร้องเรียนเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ การกิจของ รฟม.

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผู้อำนวยการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย