

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งจากผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเป็นไปตามระเบียบบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ ๒๐๐ ว่าด้วย การร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ และบันทึกข้อความ ที่ ปณท ลก.(ลล)/๒๒๐๔ เรื่อง แนวทางการดำเนินการกรณีที่เกิดข้อพิพาท บริการและการปฏิบัติการมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ลงวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๙ ได้กำหนดช่องทางในการร้องเรียน ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนทางไปรษณีย์
 - ๒) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ THP Contact Center : 1545
 - ๓) ร้องเรียนด้วยวาจา (มาร้องเรียนด้วยตนเองที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
 - ๔) ร้องเรียนทางโทรสาร (ถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน)
 - ๕) ร้องเรียนทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนหน้าเว็บไซต์ www.thailandpost.co.th หรือ e-Mail : postalcare@thailandpost.co.th
 - ๖) ร้องเรียนทางสื่อมวลชนหรือสื่ออื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ฯลฯ รวมทั้ง Social Media
 - ๗) ร้องเรียนทางอื่นใด เช่น ตู้ ปณ.๑๑๑ ของฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ
- ผู้แสดงความคิดเห็นที่ติดตั้ง ณ ที่ทำการไปรษณีย์ต่าง ๆ เป็นต้น

เมื่อได้รับการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว ปณท จะพิจารณาดำเนินการ เพื่อให้ได้ข้อยุติภายในกำหนดระยะเวลาของเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท ดังนี้

- ๑) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการไปรษณีย์ มีระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง
 - ๒) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการการเงิน มีระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง
 - ๓) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไปรษณีย์ มีระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง
 - ๔) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของบริษัท มีระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง
 - ๕) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต/ประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือมีพฤติกรรมอื่นๆ ที่ไม่เหมาะสมต่อตำแหน่งหน้าที่ มีระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง
 - ๖) กรณีที่ผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติการมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ได้แก่ สิ่งของต้องห้ามส่งทางไปรษณีย์ประเภทวัตถุระเบิดและยาเสพติด ธุรกรรมการเงิน ที่เกี่ยวกับการฟอกเงินหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- ปณท จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามระเบียบ/บันทึกสั่งการที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณี

- ๗) กรณีการร้องเรียนเรื่องอื่นๆ มีระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง
- ๘) กรณีเรื่องร้องเรียนจากสื่อมวลชนต่างๆ ปณท จะดำเนินการตรวจสอบในเบื้องต้น ภายใน ๕ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง
- ทั้งนี้ ปณท จะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบกรณีที่มีการระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเมื่อกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นที่เสร็จสิ้นแล้ว
-

