ไปรษณีย์ไทย
THAILAND POST

ประกาศบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

เรื่อง นโยบายการจัดการข้อร้องเรียน

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.๒๕๖๒ ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน เป็นไปตามหลักกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง หลักคุณธรรมและจริยธรรม โดยกำกับติดตามและควบคุมการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความพึงพอใจและสร้างความมั่นใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้กำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน กระบวนการร้องเรียน และการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๒. กำหนดมาตรการเก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อมูลผู้ร้องเรียนทั้งบุคคลภายในและภายนอกไว้เป็นความลับ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
๓. ตอบสนองผลการร้องเรียนแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็วและถูกต้อง
๔. กำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการร้องเรียนซ้ำขึ้นอีก รวมทั้งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานได้ทั่วทั้งองค์กร
๕. เผยแพร่นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอก
๖. สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนและประเมินประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี
๗. กำหนดการทบทวนนโยบายและแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี

ประกาศ ณ วันที่ ๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายก่อกิจ ด่านชัยวิจิตร)
กรรมการผู้จัดการใหญ่