ไปรษณีย์ไทย ดิสทริบิวชั่น
ThailandPost Distribution

ประกาศ บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด

ที่ 0017/2564

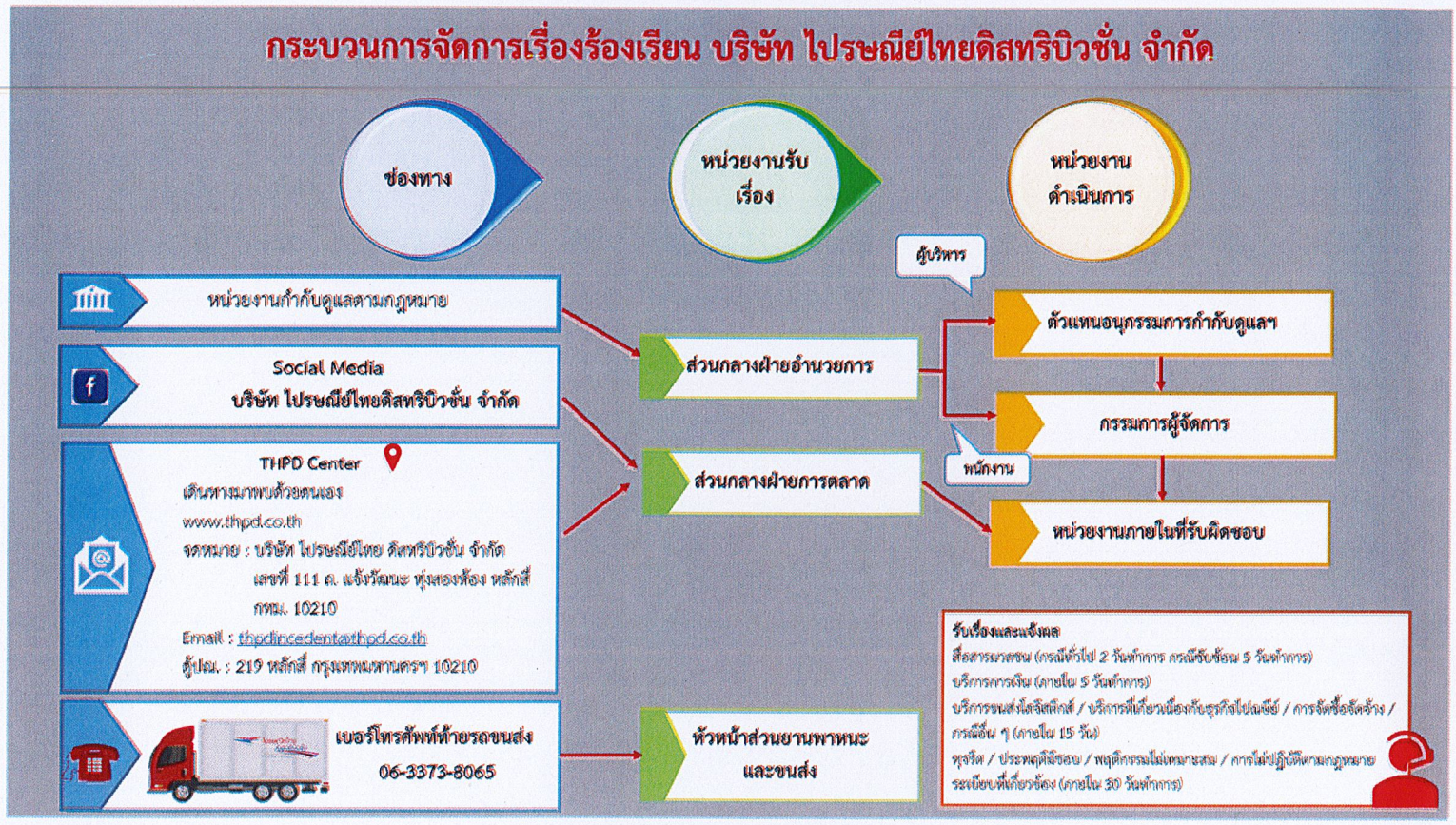
เรื่อง นโยบายการจัดการข้อร้องเรียน

บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน เป็นไปตามหลักกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง หลักคุณธรรมและจริยธรรม โดยกำกับติดตามและควบคุมการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความพึงพอใจและสร้างความมั่นใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้กำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

1. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน กระบวนการร้องเรียน และการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. กำหนดมาตรการเก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อมูลผู้ร้องเรียนทั้งบุคคลภายในและภายนอกไว้เป็นความลับ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
3. ตอบสนองผลการร้องเรียนแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็วและถูกต้อง
4. กำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการร้องเรียนซ้ำขึ้นอีก รวมทั้งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานได้ทั่วทั้งองค์กร
5. เผยแพร่นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอก
6. สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนและประเมินประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี
7. กำหนดการทบทวนนโยบายและแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564

(นายพีระ อุดมกิจสกุล)
กรรมการผู้จัดการ
บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด