

ประกาศการทำเรือแห่งประเทศไทย

เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของการทำเรือแห่งประเทศไทย

ด้วยการทำเรือแห่งประเทศไทย เล็งเห็นถึงความสำคัญของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีเจตนาพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัยหรือเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้การบริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความโปร่งใส สุจริตและยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน อันจะนำไปสู่การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตลอดจนภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการทำเรือแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๔๔ ผู้อำนวยการการทำเรือแห่งประเทศไทย จึงกำหนดนโยบายการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของการทำเรือแห่งประเทศไทย ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า บุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อ หรือใช้บริการของการทำเรือแห่งประเทศไทย

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายความว่า หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดการทำเรือแห่งประเทศไทย ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๒ กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ให้มีความหลากหลาย และมีหน่วยงานกลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ข้อ ๓ มีระบบการจัดการรับเรื่องร้องทุกข์ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องทุกข์ การพิจารณาแก้ไขข้อร้องทุกข์ และการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ด้วยความโปร่งใส

ข้อ ๔ กำหนดระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการชดเชยกรณีถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย ให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

ข้อ ๕ ให้พนักงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถือปฏิบัติตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

๕.๑ คำนึงถึงการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อกำหนด และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๕.๒ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

๕.๓ มีการปกปิดข้อมูลผู้ร้องทุกข์เป็นความลับ และคุ้มครองผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ให้ข้อมูล และผู้ที่เกี่ยวข้อง มิให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องทุกข์

๕.๔ มีการรวบรวมข้อมูลสถิติเรือราร้องทุกข์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ปรับปรุงประสิทธิภาพ การจัดการเรือราร้องทุกข์ และเพิ่มประสิทธิภาพด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดการทำเรือ แห่งประเทศไทย

๕.๕ ไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายก่อให้เกิดการร้องทุกข์ จากผู้ใช้บริการ โดยถือเป็นหน้าที่ที่ต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่รับผิดชอบได้ทราบโดยทันที และให้ความร่วมมือ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงในการจัดการเรือราร้องทุกข์

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

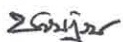
เรือโท 

(กมลศักดิ์ พรหมประยูร)

ผู้อำนวยการการทำเรือแห่งประเทศไทย

เรียน หัวหน้าหน่วยงานในสังกัด กทท.  
เพื่อโปรดทราบและแจ้งพนักงานในสังกัดทราบ

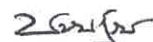
สำเนาถูกต้อง



(นางสาวชนันฐ์รัตน์ หทัยวุฒิพันธ์)

หัวหน้าแผนกบรรจุและแต่งตั้ง

๙ พ.ย. ๒๕๖๓



(นางสาวชนันฐ์รัตน์ หทัยวุฒิพันธ์)

หัวหน้าแผนกบรรจุและแต่งตั้ง

๙ พ.ย. ๒๕๖๓