

คู่มือสำหรับประชาชน : การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการการทำเรือแห่งประเทศไทย

หน่วยงานที่ให้บริการ : แผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองข้อมูลข่าวสาร

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ระเบียบการทำเรือแห่งประเทศไทย ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการการทำเรือ แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2554

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ แผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองข้อมูลข่าวสาร	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.
--	--

ขั้นตอนและวิธีการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
๑.	การตรวจสอบข้อมูลและดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่ผู้ใช้บริการ	15 นาที	แผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์
๒.	การแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ และแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ใช้บริการ - เรื่องเงินออกระบบ - เรื่องทั่วไป/เกี่ยวกับสินค้า/แนะนำและการให้บริการ	60 วัน 15 วัน	แผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์

รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1.	แบบฟอร์มการรับเรื่องราวร้องทุกข์	การทำเรือแห่งประเทศไทย
2.	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข.	การทำเรือแห่งประเทศไทย

ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม

ช่องทางการร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน
1.	กองข้อมูลข่าวสาร ฝ่ายอำนวยการ การท่าเรือแห่งประเทศไทย - โทรศัพท์ 0-2269-5465 - โทรสาร 0-2269-5466 - ไปรษณีย์ - E-mail : info@port.co.th - ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ 1. ชั้น 1 อาคารโอบี การท่าเรือแห่งประเทศไทย 2. ชั้น 1 หน้าอาคารตัวแทนเรือ การท่าเรือแห่งประเทศไทย 3. หน้าประตูทางเข้า ONE STOP SERVICE การท่าเรือแห่งประเทศไทย 4. หน้าห้องที่ทำการกองข้อมูลข่าวสาร อาคารบี ชั้น 2 การท่าเรือแห่งประเทศไทย
2.	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) - 99 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 2 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 - สายด่วน 1206 / โทรศัพท์ 0 2502 6670-80 ต่อ 1900 , 1904- 7 / โทรสาร 0 2502 6132 - www.pacc.go.th / www.facebook.com/PACC.GO.TH

แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
1.	แบบฟอร์มการรับเรื่องราวร้องทุกข์

[illegible]