

แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- แจ้งผ่านช่องทาง Website : www.thanachart.co.th หรือ
- แจ้งผ่านหนังสือ หรือจดหมาย หรือโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่น ๆ

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

↓ 1 วันทำการ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องตรวจสอบเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนเบื้องต้น (หากไม่ใช่เรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการติดต่อแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนและปิดเรื่อง)

ถ้าทำการตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะติดต่อไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อแจ้งรับเรื่องร้องเรียน และส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยจะดำเนินการชี้แจง ภายใน 15 วันทำการ

ติดตามผลเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามระยะเวลาที่กำหนด หลังจากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแล้วจะแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

ปิดเรื่องหลังจากผู้ร้องเรียนรับทราบ