

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ช่องทางรับข้อร้องเรียน

1. E-mail (sakon-coop.net@hotmail.com)
2. Facebook สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสกลนคร จำกัด
3. website (sakon-coop.net)
4. Call Center (0-4297-2018 ,0-4297-2074)
6. จดหมาย
7. ติดต่อด้วยตนเอง (Walk – in)



ศูนย์รับแจ้งฯ รับเรื่องร้องเรียนปฏิบัติตามคู่มือ	1วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกข้อมูลลงในระบบรับเรื่องร้องเรียน - ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของ เรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในคู่มือปฏิบัติงาน - แจ้งผลกลับผู้ร้องเรียน และปิดงานตามคู่มือ (กรณีไม่สามารถดำเนินการต่อได้) 	



ศูนย์รับแจ้งฯ	ทุกวันทำ
<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเรื่องให้หน่วยงานดำเนินการจัดการข้อเรียนตามสาย บังคับบัญชา - รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนประจำวันให้สำนักสื่อสารองค์กรทราบ 	



หน่วยงานที่รับผิดชอบ
<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการแก้ไขและแจ้งผลให้ลูกค้า พร้อมรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน - เรื่องไม่ซับซ้อน ดำเนินการภายใน 7 วันทำการ เรื่องซับซ้อน ดำเนินการภายใน 15 วัน



ศูนย์รับแจ้งฯ	ทุกเดือน
<p>รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารระดับสูงและนำส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - หนังสือติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน กรณีไม่ดำเนินการตามรอบระยะเวลาที่กำหนด 	



ศูนย์รับแจ้งฯ
<p>ติดตามประเมินผล กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน</p>