แผนผังระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคารออมสิน

ช่องทางภายในของธนาคาร
- โทรศัพท์
- หนังสือผ่านฝ่ายเลขานุการธนาคาร
- ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารธนาคารออมสิน
- E-Mail
- สาขาทั่วประเทศ
- กล่องรับฟังความคิดเห็น

ช่องทางภายนอก
- หน่วยงานราชการ
- Social Media / สื่อมวลชน

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

พิจารณา กลั่นกรอง จำแนกเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 3 วัน

บันทึกใน "ระบบรับฟังเสียงลูกค้าและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน"

รับ/ติดตามผลจากหน่วยงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน

รายงานผลการพิจารณาให้หน่วยงานราชการภายนอกทราบ

บันทึกผลการพิจารณาใน "ระบบรับฟังเสียงลูกค้าและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน"

จัดทำรายงานสถิติผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน/รายไตรมาส/รายปี เสนอผู้บริหารและหน่วยที่เกี่ยวข้องทราบ

หน่วยงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน

พิจารณาหาข้อยุติเรื่องร้องเรียนภายใน 15 วัน

กรณียุติเรื่องได้ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

รายงานผลตามสายบังคับบัญชาและแจ้งฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

กรณีเรื่องยุติ

กรณีเรื่องไม่ยุติ

หน่วยงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนนำเข้าวาระการประชุมคณะทำงานพิจารณารับฟังเสียงของลูกค้าและกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนของธนาคารออมสิน

รายงานผลการพิจารณาต่อคณะกรรมการพิจารณารับฟังเสียงของลูกค้าและกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนของธนาคารออมสิน