ไปรษณีย์ไทย ดิสทริบิวชั่น
ThailandPost Distribution

ระเบียบบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด
ฉบับที่ ๒๒
ว่าด้วย การร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๔

เพื่อให้บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด สามารถรักษาตลอดจนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานการให้บริการให้อยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งขันอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ การดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนต่าง ๆ การแก้ไขปัญหา การวางแนวทางการป้องกันข้อร้องเรียนมิให้เกิดซ้ำขึ้นอีก รวมทั้งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานได้ทั่วทั้งองค์กรและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีช่องทางการร้องเรียน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการสอดส่องกำกับดูแลการประพฤติปฏิบัติของพนักงานหรือลูกจ้างที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท อันจะเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของบริษัทในการป้องปรามการกระทำการใด ๆ ที่ไม่สมควร ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๔.๑.๑.๓ แห่งข้อบังคับคณะกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด ฉบับที่ ๓ ว่าด้วย อำนาจหน้าที่กรรมการผู้จัดการบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด พ.ศ.๒๕๕๘ กรรมการผู้จัดการจึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด ฉบับที่ ว่าด้วย การร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๔”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“บริษัท”	หมายความว่า	บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด
“กรรมการผู้จัดการ”	หมายความว่า	กรรมการผู้จัดการบริษัท
“หน่วยงาน”	หมายความว่า	ฝ่าย ส่วน หน่วย ปณท.ดบ. สาขา
“หน่วยงานที่รับผิดชอบ”	หมายความว่า	หน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบหรือที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่มีการร้องเรียนไม่ว่าจะมีการระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบไว้ในเรื่องร้องเรียนหรือไม่
“การร้องเรียน”	หมายความว่า	การร้องเรียนเป็นหนังสือ การร้องเรียนโดยเดินทางมาด้วยตนเอง การร้องเรียนทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ การร้องเรียนที่ปรากฏตามสื่อต่าง ๆ หรือการร้องเรียนที่ได้รับมาโดยทางอื่น

“ผู้ร้องเรียน”	หมายความว่า	ผู้ใช้บริการ ประชาชน หน่วยงานของรัฐหรือเอกชน รวมทั้งสื่อมวลชนและผู้ปฏิบัติงานของบริษัท
“ผู้ปฏิบัติงาน”	หมายความว่า	พนักงาน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้าง รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ของบริษัท
“กฎเกณฑ์”	หมายความว่า	กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง บันทึกสั่งการที่บริษัทกำหนดเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงาน
“การทุจริต”	หมายความว่า	เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่นรวมถึงการกระทำผิดกฎหมายในลักษณะของการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิด หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ และเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการข่มขู่ บังคับจากผู้อื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินเงินทองหรือบริการ เพื่อเลี่ยงการจ่ายเงินหรือให้บริการ หรือเพื่อรักษาความได้เปรียบส่วนตนหรือความได้เปรียบทางธุรกิจ
“การล่วงละเมิดหรือการคุกคามทางเพศ”	หมายความว่า	การกระทำ หรือพฤติกรรมใด ๆ ที่ส่อไปในทางเพศ ทั้งโดยทางตรง หรือโดยทางอ้อม ผ่านการใช้สายตา วาจา ข้อความ ท่าทาง แสดงด้วยเสียง รูปภาพ เอกสาร ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือสิ่งของลามกอนาจารเกี่ยวกับเพศ หรือการกระทำอย่างอื่นในทำนองเดียวกัน โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้ถูกคุกคามได้รับความเดือดร้อนรำคาญ ได้รับความอับอาย หรือรู้สึกว่าถูกเหยียดหยาม และให้ความหมายรวมถึง การติดตามรังควาญ หรือการกระทำใดที่ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยทางเพศ

ข้อ ๔ ให้ผู้จัดการฝ่ายอำนวยการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ในกรณีที่ไม่อาจปฏิบัติตามระเบียบนี้ได้หรือเห็นสมควรปฏิบัติเป็นอย่างอื่นที่เป็นผลดี ให้รายงานตามลำดับจนถึงกรรมการผู้จัดการ ผ่านฝ่ายอำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการ

หมวด ๑
สิทธิการร้องเรียนและการเสนอเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๕ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิร้องเรียนต่อกรรมการผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับการละเมิดหรือการกระทำใด ๆ อันอาจทำให้ผู้ร้องเรียนหรือบริษัทได้รับความเสียหายหรือไม่เป็นธรรมหรือเกิดความไม่พึงพอใจในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) พบเห็นหรือสงสัยว่าสิ่งของที่ใช้บริการกับบริษัทไม่ถึงผู้รับ สูญหาย เสียหาย หรือล่าช้าผิดปกติอันไม่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การขอสอบสวนและการขอให้ชดใช้ค่าเสียหายที่บริษัทได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

(๒) พบเห็นหรือสงสัยว่าบริการการเงินไม่ถึงผู้รับ สูญหาย หรือล่าช้าผิดปกติอันไม่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การขอสอบสวนและการขอให้ชดใช้ค่าเสียหายที่บริษัทได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

(๓) พบเห็นหรือสงสัยว่าบริการที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจไปรษณีย์ส่งไม่ถึงผู้รับ สูญหาย ล่าช้าผิดปกติ ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ชำรุดเสียหาย เป็นต้น

(๔) พบเห็นหรือสงสัยว่าการจัดซื้อจัดจ้างของบริษัทมีความไม่โปร่งใสหรือไม่มีความเป็นธรรม

(๕) พบเห็นหรือสงสัยว่าผู้ปฏิบัติงานกระทำการทุจริต/ประพฤติมิชอบปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือมีพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ไม่เหมาะสมต่อตำแหน่งหน้าที่

(๖) พบเห็นหรือสงสัยว่าไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

(๗) พบเห็นหรือสงสัยว่ามีการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน

(๘) กรณีอื่น ๆ โดยทั่วไปอันจะก่อให้เกิดความเสียหายกับบริษัท

ข้อ ๖ การร้องเรียนควรใช้ถ้อยคำสุภาพและระบุรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน สามารถติดต่อกลับได้

(๒) ชื่อและตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

(๓) รายละเอียดการกระทำหรือเหตุการณ์ที่ร้องเรียนให้ชัดเจน

(๔) วัตถุประสงค์ในการร้องเรียน

ข้อ ๗ การร้องเรียนสามารถกระทำด้วยวิธีการ ดังต่อไปนี้

(๑) ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์

(๒) ร้องเรียนโดยทางโทรศัพท์

(๓) ร้องเรียนโดยเดินทางมาด้วยตนเอง

(๔) ร้องเรียนโดยทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

(๕) ร้องเรียนโดยทางสื่อสังคมออนไลน์

(๖) ร้องเรียนโดยผ่านทางหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมาย

(๗) ร้องเรียนโดยทางอื่นใด

ข้อ ๘ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้กรรมการผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอาจไม่รับเรื่องไว้พิจารณาหรือยุติการพิจารณาตามระเบียบนี้

(๑) เรื่องที่เป็นนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนคณะกรรมการบริษัท

(๒) เรื่องที่เกี่ยวกับการอุทธรณ์หรือการร้องทุกข์หรือกรณีอื่นใดที่บริษัทได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

(๓) เรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาโทษทางวินัยหรือสอบสวนทางวินัย หรือความรับผิดทางแพ่ง

(๔) เรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดหรืออยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล

(๕) เรื่องการขอสอบสวนหรือการขอให้ชดใช้ค่าเสียหายจากการใช้บริการที่บริษัทได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

(๖) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามข้อ ๗ หรือมีการระบุข้อมูลเอกสารหลักฐานไม่ชัดเจนเพียงพอที่บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้

(๗) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ถ้อยคำ หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานหรือไม่ดำเนินการตามที่บริษัทขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๘) เรื่องร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำหยาบคาย ไม่สุภาพ

กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่รับไว้พิจารณาหรือยุติการพิจารณาตามวรรคหนึ่ง อาจจัดส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นข้อมูลเพื่อการบริหารการควบคุมภายในตามควรแก่กรณี

ข้อ ๙ ให้ฝ่ายอำนวยการมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นหนังสือจากส่วนราชการ/หน่วยงานของรัฐ หรือหนังสือร้องเรียนอื่นใดที่เรียนถึงกรรมการผู้จัดการ โดยนำเสนอ ปณท.ดบ. พิจารณาสั่งการแล้วส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อลงทะเบียนรับเรื่องไว้พิจารณาดำเนินการภายใน ๑ – ๒ วันทำการนับถัดจากวันรับเรื่อง ทั้งนี้ ให้สำเนาเรื่องดังกล่าวส่งส่วนกลางฝ่ายการตลาดและการขายทราบโดยเร็วเพื่อติดตามผลการดำเนินการต่อไป

ข้อ ๑๐ ให้ฝ่ายการตลาดและการขาย มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปรษณีย์ ทางสื่อสังคมออนไลน์ เดินทางมาร้องเรียนที่ฝ่ายการตลาดและการขายและช่องทางอื่น ๆ แล้วส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการอย่างช้าภายในวันทำการถัดไป

ข้อ ๑๑ ให้ส่วนงานประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรมีหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากสื่อมวลชนหรือสื่ออื่น ๆ แล้วนำเสนอกรรมการผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการภายในวันที่ตรวจสอบก่อนจัดส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ และสำเนาส่งให้ฝ่ายการตลาดและการขายทราบ

ข้อ ๑๒ ในกรณีหน่วยงานอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อ ๑๐ ถึงข้อ ๑๒ ได้รับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง ให้หน่วยงานนั้นดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ตามหมวด ๒ กรณีที่มิได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน ให้หน่วยงานนั้นจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการอย่างช้าภายในวันทำการถัดไป

ข้อ ๑๓ กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียนโดยการพิจารณาสั่งการโดยตรงจากผู้บริหารซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่รองกรรมการผู้จัดการหรือตำแหน่งที่เทียบเท่าขึ้นไป หรือเป็นเรื่องลับ ลับมาก ลับที่สุด และเป็นเรื่องต้องติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง แล้วสรุปรายงานผู้บริหารผู้สั่งการและสำเนาเรื่องให้ฝ่ายการตลาดและการขายทราบโดยเร็ว

หมวด ๒
การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๔ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๙ ถึงข้อ ๑๓ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยพิจารณาตามกฎ ระเบียบ หรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง และในกรณีจำเป็นอาจขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยงานของบริษัทหรือผู้ร้องเรียนและ/หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมสรุปประเด็นสาระสำคัญและความเห็นเสนอกรรมการผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อทราบหรือพิจารณาวินิจฉัยสั่งการแล้วแต่กรณี ดังนี้

(๑) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการของบริษัท ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง

(๒) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการการเงิน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง

(๓) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจไปรษณีย์ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง

(๔) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของบริษัท ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง

(๕) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต/ประพฤติมิชอบ ปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือมีพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ไม่เหมาะสมต่อตำแหน่งหน้าที่ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง

(๖) กรณีการร้องเรียนจากสื่อมวลชนต่าง ๆ อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ สื่อโทรทัศน์ เป็นต้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทใด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นกรณีเร่งด่วนให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องแล้วให้ส่วนงานประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรตอบชี้แจงสื่อมวลชนให้ทราบในเบื้องต้นอย่างช้าภายในวันทำการถัดไป

(๗) กรณีการร้องเรียนจากสื่อมวลชนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทใดมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือเอกสารไม่พร้อม จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่าที่กำหนด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตอบชี้แจงสื่อมวลชนนั้นทราบในเบื้องต้นก่อนภายใน ๕ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง

(๘) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง

กรณีการร้องเรียน (๑) (๒) (๓) (๔) (๕) (๘) และ (๙) ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

กรณีที่มีความจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่าที่กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดทำบันทึกรายงานเหตุผลและความจำเป็นเบื้องต้นขอขยายระยะเวลาต่อกรรมการผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อนวันสิ้นกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

ข้อ ๑๕ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วให้สรุปประเด็นสาระสำคัญนำเสนอกรรมการผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายภายใน ๓ วันทำการและเมื่อกรรมการผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายวินิจฉัยสั่งการแล้ว ให้ดำเนินการดังนี้

(๑) กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง ให้ตอบชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนที่มีการระบุชื่อ ที่อยู่ ทราบอย่างช้าภายในวันทำการถัดไป

(๒) กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามคำวินิจฉัยสั่งการของกรรมการผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนทราบก็ให้ดำเนินการภายในวันทำการถัดไปและหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนนั้นต้องตอบชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบในกรณีมีการระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนแล้วแต่กรณีอย่างช้าภายในวันทำการถัดไปจากวันที่ได้รับเรื่องจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ

(๓) ดำเนินการตามที่กรรมการผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ข้อ ๑๖ กรณีที่หน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตามข้อ ๑๕ แล้ว ให้จัดส่งสำเนาหนังสือตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนหรือผลการดำเนินการให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๐ ถึงข้อ ๑๕ ทราบ แล้วแต่กรณีภายในวันที่จัดส่งหนังสือตอบผู้ร้องเรียนหรือดำเนินการตามที่กรรมการผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการหรืออย่างช้าภายในวันทำการถัดไป

หมวด ๓
การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน

ข้อ ๑๗ ให้หน่วยงานข้อ ๑๐ ข้อ ๑๑ และข้อ ๑๒ จัดทำทะเบียนควบคุมเรื่องร้องเรียน ติดตามและประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ สรุปผลการปฏิบัติในทะเบียนควบคุมเรื่องร้องเรียน รวบรวม สรุปสถิติเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการ และแจ้งสรุปผลการดำเนินงานให้ฝ่ายการตลาดและการขายทราบ โดยให้รายงานผลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดทันทีที่สามารถดำเนินการได้ แต่ต้องไม่เกินวันทำการสุดท้ายของเดือน กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งข้อมูลโดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการอื่นใดที่ทำให้การรายงานผลสามารถดำเนินการได้โดยรวดเร็วและครบถ้วนถูกต้อง

ข้อ ๑๘ ให้ทุกฝ่ายที่จัดทำทะเบียนควบคุมเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนโดยตรง ติดตามและประสานงานกับหน่วยงานในสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบและหน่วยงานต้นสังกัด โดยให้รวบรวมสรุปสถิติเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการและรวบรวมสถิติเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัด จัดส่งให้หน่วยงานต้นสังกัดทราบทันทีที่สามารถดำเนินการได้ แต่ต้องไม่เกินวันทำการสุดท้ายของเดือน

ข้อ ๑๙ ให้ฝ่ายอำนวยการ รวบรวมสรุปสถิติเรื่องร้องเรียน ผลการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องที่ได้รับจากหน่วยงานเป็นรายเดือน เพื่อรายงานต่อกรรมการผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยเร็ว

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

(นายพีระ อุดมกิจสกุล)
กรรมการผู้จัดการ