

แนวทางปฏิบัติในการรับซื้อร้องเรียนของบริษัท อุ้งกรุงเทพ จำกัด

1. บริษัท อุ้งกรุงเทพ จำกัด มีช่องทางการรับซื้อร้องเรียน ดังนี้
 - 1.1 ผู้รับซื้อร้องเรียน
 - 1.2 จดหมาย / ไปรษณีย์
 - 1.3 เว็บไซต์ของ บอท.
2. เมื่อมีผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทางช่องทางผู้รับซื้อร้องเรียน, จดหมาย/ไปรษณีย์ แผนกธุรการจะดำเนินการลงรับเอกสารดังกล่าวก่อนนำเสนอ ผอ. กองบริหารทรัพยากร
หากเป็นการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของ บอท. แผนกสารสนเทศ จะเป็นผู้เสนอเรื่องดังกล่าวส่งให้แผนกธุรการเพื่อลงรับเอกสารดังกล่าว ก่อนนำเสนอ ผอ. กองบริหารทรัพยากร
3. เมื่อผอ. กองบริหารทรัพยากรได้รับเอกสารจากแผนกธุรการแล้ว ก็จะนำเรียน รอง ผจก. บร. เพื่อทราบ และรอง ผจก. บร. นำเสนอ ผจก. เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป
4. เมื่อ ผจก. พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ผจก. จะออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อทำการสอบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
5. เมื่อมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว คณะกรรมการจะทำการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวว่ามีมูลหรือไม่
 - หากเรื่องดังกล่าวมีมูล คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการพิจารณาสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการสอบข้อเท็จจริงแล้ว จะดำเนินการออกหนังสือนำเสนอ ผจก. ผ่านรอง ผจก. บร. เพื่อรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงและให้ ผจก. พิจารณาและสั่งการต่อไป และแผนกธุรการจะเป็นผู้จัดส่งหนังสือดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว
 - หากเรื่องดังกล่าวไม่มีมูล คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน จะแจ้งยุติการสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวและทำการออกหนังสือนำเสนอ ผจก. ผ่านรอง ผจก. บร. เพื่อรายงานผลการสอบข้อเท็จจริง และให้ ผจก. พิจารณาและสั่งการต่อไป และแผนกธุรการจะเป็นผู้จัดส่งหนังสือดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียน เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว