



สำนักงานจังหวัดอุดรธานี
ถนนประจักษ์มิตร ตำบลท่าอิฐ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี
สำนักงานจังหวัดอุดรธานี



คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี เป็นหนึ่งในกลุ่มงานของสำนักงานจังหวัดอุดรธานี ที่มีภารกิจหลักในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะงานบริการข้อมูลข่าวสาร งานบริการส่งต่อ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว และเป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐบาล ดังนั้น คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานจังหวัดอุดรธานี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ ผ่านกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดอุดรธานี

สารบัญ

หน้า

คำนำ

๑. บทนำ.....	๑
๒. วัตถุประสงค์.....	๒
๓. ขอบเขต.....	๒
๔. คำจำกัดความ.....	๒
๕. ประเภทของเรื่องร้องเรียน.....	๓
๖. ช่องทางการร้องเรียน.....	๔
๗. ขั้นตอนวิธีปฏิบัติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์.....	๔
๘. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	๕
๙. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	๗

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์

๑. บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนัก และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหา หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูลของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อีกทั้งยังรับเรื่องร้องเรียนจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานของหน่วยงาน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ ทราบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับและรวบรวมข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนข้อร้องทุกข์ การดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ขั้นตอนรวบรวมบันทึกสรุปข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และขั้นตอนจัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา

๔. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่”

หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรของสำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับจัดการข้อร้องเรียน

“ผู้รับบริการ”

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน”	หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุม กำกับติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน
“ผู้ร้องเรียน”	หมายถึง ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้สำนักงานจังหวัดอุตรดิตถ์พิจารณาและดำเนินการ
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน”	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ อีเมล เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น
“ข้อร้องเรียน”	หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความคู่กรณีหรือไม่มีความคู่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรมหรือหน่วยงานของรัฐ
“บัตรสนเท่ห์”	หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่าง ๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

๕. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนแบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังต่อไปนี้

๕.๑ ร้องเรียนทางวินัย เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน และเป็นการกระทำที่ขัดต่อวินัย ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๕.๒ ร้องเรียนการบริการ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ อาทิ สิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะบุคลากร คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานจังหวัดอุตรดิตถ์

๕.๓ แจ้งเบาะแส การแจ้งเบาะแสดำเนินการกระทำผิดกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ

๕.๔ ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ เรื่องร้องเรียนเพื่อขอให้ความช่วยเหลือ ให้ความเป็นธรรม หรือบรรเทาความเดือดร้อนในกรณีต่าง ๆ

๕.๕ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ การแสดงออกทางความคิดเห็น หรือการให้ข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานจังหวัดอุตรดิตถ์

๕.๖ ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานจังหวัดอุตรดิตถ์

๖. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ (ชั้น ๔) ศาลากลางจังหวัดอุดรดิตถ์ ถนนประจักษ์มิตร ตำบลท่าอิฐ อำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์

๖.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ ศาลากลางจังหวัดอุดรดิตถ์ ถนนประจักษ์มิตร ตำบลท่าอิฐ อำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๖.๓ ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐๕๕-๔๑๑๙๗๗

๖.๔ ทางเว็บไซต์จังหวัดอุดรดิตถ์: <https://www๒.uttaradit.go.th/>

๖.๕ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : uttaradit@moi.go.th

๖.๖ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์

๗. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ จังหวัดอุดรดิตถ์ หรือติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๗.๒.๑ รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

๗.๒.๒ รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการ

๘. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๘.๑ รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่าง ๆ

๘.๒ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียน พิจารณาข้อมูลที่ได้รับว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่

๘.๒.๑ กรณีที่ข้อร้องเรียนมีความสมบูรณ์ สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์จะคัดแยกเรื่องดังกล่าวออกมาเพื่อพิจารณาส่งต่อให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดตามความเร่งด่วนของเรื่อง โดยจะต้องส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๘.๒.๒ กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่มีความสมบูรณ์ สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์จะดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ดังนี้

- หากขาดรายละเอียดในส่วนของข้อความที่ร้องเรียน แต่มีรายละเอียดในส่วนที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์จะติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดในเรื่องที่ร้องเรียนเพิ่มเติมโดยทันที ก่อนที่จะส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยจะต้องส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้ข้อมูลเพิ่มเติมครบถ้วน อย่างไรก็ตาม หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือผู้ร้องเรียนมิได้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นให้แก่สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ภายใน ๕ วันทำการ จะพิจารณาเก็บเรื่องดังกล่าว

- หากไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน และข้อมูลที่ร้องเรียนไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถนำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ หรือทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์จะพิจารณาเป็นบัตรสนเท่ห์ เนื่องจากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมได้

- หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน แต่เนื้อหาสาระและประเด็นของการร้องเรียนชัดเจน และมีได้เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการพาดพิงถึงบุคคลใด มิใช่เรื่องร้องเรียนทางวินัย หากพิจารณาแล้วว่าสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ก็ยังคงถือว่าเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อไป เช่น การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เป็นต้น

๘.๓ พิจารณาความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ และกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการตามความเร่งด่วนของเรื่อง (๑ วัน, ๗ วัน และ ๑๕ วัน)

๘.๔ มอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

๘.๔.๑ ขอร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัย และขอร้องเรียนการบริการ มอบหมายให้กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ดำเนินการ

๘.๔.๒ ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ และแจ้งเบาะแสการกระทำผิด มอบหมายให้กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นผู้ดำเนินการ

๘.๔.๓ ขอร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง มอบหมายให้กลุ่มงานอำนวยการ เป็นผู้ดำเนินการ

๘.๔.๔ การเสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ มอบหมายให้กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด เป็นผู้ดำเนินการ

๘.๕ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา หน่วยงานผู้ที่ถูกร้องเรียน เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดจะต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้สำนักงานจังหวัดอุตรดิตถ์ทราบ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบความคืบหน้าต่อไป

๘.๖ พิจารณาผลการดำเนินการ สรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

๘.๖.๑ กรณีไม่เห็นชอบ ซึ่งอาจเกิดจากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือยังชี้แจงไม่ครบถ้วนในทุกประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน สำนักงานจังหวัดอุตรดิตถ์จะส่งเรื่องกลับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วน และส่งให้ สำนักงานจังหวัดอุตรดิตถ์ทราบเพื่อชี้แจงต่อผู้ร้องฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๘.๖.๒ กรณีเห็นชอบ สำนักงานจังหวัดอุตรดิตถ์ จะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งช่องทางในการแจ้งผลการดำเนินการมีดังนี้

(๑) แจ้งผลทางหนังสือราชการ ภายใน ๕ วันทำการ

(๒) แจ้งผลทางอีเมลและทางโทรศัพท์ ภายใน ๑ วันทำการ

๙. แผนผังกระบวนการงานจัดการข้อร้องเรียน



