

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	อื่นๆ	
1	รับเรื่องร้องเรียน						เรื่องร้องเรียน
	- รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือ จาก Call Center , Internet. สื่อประเภทต่างๆ						หนังสือร้องเรียน
	- ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ผบด. P5 - 01					
☐ 2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ชมเชย - ธก. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผกค./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ, - สำเนาแจ้ง ผบด. เพื่อดำเนินการ	ธก. P5 - 01					ระบบสารบรรณ
	กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน ผกค.มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ - ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน - รายงาน ผวก. ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน 3 วัน - ชี้แจงผู้ร้องเรียน - ชี้แจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน - บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าฐานข้อมูลสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (e-One Portal)	 ผบด. P5 - 03					
		ธก. P5 - 02	ธก. P5 - 03	ธก. P5 - 04			
3	ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง						หนังสือร้องเรียน,ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
4	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้น ภายใน 5 วัน)						
	- แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม - แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหตามแผนงาน						

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	อื่นๆ	
5	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร						
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบ ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ (ภายใน 30 วัน) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน - <u>sms แจ้งผู้ร้องเรียน</u>		ผกป. P5 - 01	ผบง. P5 - 01	ธก. P5 - 05		หนังสือตอบข้อร้องเรียน
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบด.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center						ข้อความตอบข้อร้องเรียน
6	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน - <u>สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงาน</u> - <u>สำรวจความพึงพอใจผู้ร้องเรียน</u>						รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียน ประจำเดือน
	- แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจงและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของข้อร้องเรียนแต่ละรายที่แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (มีการลงบันทึกเลขรับเข้า ธก. เพื่อนำเสนอผู้บริหาร		ผบด. P5 - 02				

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	อื่นๆ	