การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.อต ถึง กฟจ.อต.

เลขที่ น.๒ กฟจ.อต(บค) ๔๙/๒๕๖๗ วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง การแต่งตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน กฟจ.อต

เรียน ผจก.กฟจ.อต

เพื่อให้การบริการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และธุรกิจของ กฟภ.ที่มีความซับซ้อนจำเป็นต้องบูรณาการความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ให้สามารถแก้ไข ตอบสนอง และยุติเรื่องด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ของ กฟภ. ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองและแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนของ กฟจ.อุตรดิตถ์ ดังเอกสารแนบจำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายคมสันต์ จันทร์เส็ง)

หผ.บค.กฟจ.อต.

เลขที่ น.๒ กฟจ.อต.(บห) ๒๐๕ /๒๕๖๗

เรียน ผจก.กฟส.,ผจก.กฟย.,หผ.ทุกแผนก.

แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินงานตามแผนฯและรายงานผลให้ทราบต่อไป

(นายไพโรจน์ สาธา)

ผจก.กฟจ.อต.

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุตรดิตถ์

ที่ น.๒ กฟจ.อต - ๒๑๗ / ๒๕๖๗

เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารจัดการข้องร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และธุรกิจของ กฟภ. ที่มีความซับซ้อนจำเป็นต้องบูรณาการความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ให้สามารถแก้ไขตอบสนอง และยุติเรื่องด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ของ กฟภ. ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองและแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะทำงานจัดการข้องร้องเรียน กฟจ.อุตรดิตถ์ ดังนี้

๑.คณะทำงานรับผิดชอบข้อร้องเรียนในภาพรวม ของ กฟจ.อุตรดิตถ์ และ กฟฟ. ในสังกัด

๑.๑ ผจก.กฟจ.อต	ประธานคณะทำงาน
๑.๒ รจก.(ท) กฟจ.อต	รองประธานคณะทำงาน
๑.๓ รจก.(บ) กฟจ.อต	รองประธานคณะทำงาน
๑.๔ ผจก.กฟส.ในสังกัด	คณะทำงาน
๑.๕ ผจก.กฟย.ในสังกัด	คณะทำงาน
๑.๖ หผ.บค.กฟจ.อต	เลขานุการ
๑.๗ วศก.ผบค.กฟจ.อต	ผู้ช่วยเลขานุการ

๒.คณะทำงาน จัดการข้อร้องเรียนเฉพาะด้าน

๒.๑ หผ.ปบ.กฟจ.อต.	ด้านคุณภาพไฟฟ้า
๒.๒ หผ.กป.กฟส.นป.	ด้านคุณภาพไฟฟ้า
๒.๓ หผ.กป.กฟส.พช.	ด้านคุณภาพไฟฟ้า
๒.๔ หผ.บค.กฟจ.อต.	ด้านการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า
๒.๕ หผ.บต.กฟส.นป.	ด้านการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า
๒.๗ หผ.บง.กฟส.พช.	ด้านพฤติกรรมพนักงาน/การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
๒.๘ หผ.บง.กฟส.นป.	ด้านพฤติกรรมพนักงาน/การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
๒.๙ หผ.บห.กฟจ.อต.	ด้านพฤติกรรมพนักงาน
๒.๑๐ หผ.บป.กฟจ.อต.	ด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
๒.๑๑ หผ.มต.กฟจ.อต.	ด้านการงดจ่ายกระแสไฟฟ้า
๒.๑๒ หผ.กส.กฟจ.อต.	ด้านการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่าย

๓.คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ ผจก.กฟจ.อต.	ประธานคณะทำงาน
๓.๒ รจก.(ท) กฟจ.อต.	รองประธานคณะทำงาน
๓.๓ รจก.(บ) กฟจ.อต.	รองประธานคณะทำงาน
๓.๔ หผ.ทุกแผนก.	คณะทำงาน
๓.๕ วศก.ผบค.กฟจ.อต.	เลขานุการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. ให้คณะทำงานตามข้อ ๑ เป็นผู้กำกับ ดูแล วางแผน สั่งการ และติดตามข้อร้องเรียนในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงการปิดข้อร้องเรียน ในภาพรวมของ กฟจ.อต. ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่มาตรฐานของ กฟจ.กำหนด

๒. ให้คณะทำงานตามข้อ ๒ เป็นผู้ดำเนินการแก้ไข ชี้แจงผู้ร้องเรียน ให้เป็นไปตามขั้นตอนและกรอบเวลาที่กำหนด พร้อมแจ้ง ผบค. ดำเนินการสร้างและปิดข้อร้องเรียนในระบบ e-One Portal ให้สมบูรณ์ และสรุปรายงานผล กฟจ.อุตรดิตถ์ , กฟน.๒ ในทุกเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ให้จัดส่งสำเนาการจัดการร้องเรียนให้ ผบห.กฟจ.อต. เพื่อจัดเก็บในภาพรวมต่อไป

๓. ให้คณะทำงานตามข้อ ๓ ดำเนินการเปิดตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน หากมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะทำงานตามข้อ ๑ วางแผน สั่งการ และติดตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เสร็จสิ้นตามกระบวนการมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๗

(นายไพโรจน์ สาธา)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุตรดิตถ์