

แนวทางปฏิบัติในการตอบข้อร้องเรียน

ตามคำสั่งการประปานครหลวง ที่ 183/2543 เรื่อง การตอบหนังสือจากหน่วยงานภายนอก สั่ง ณ วันที่ 4 พฤษภาคม 2543 ได้กำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนตามประเภทชั้นความเร็ว โดยนับตั้งแต่วันที่การประปานครหลวงได้รับเรื่องร้องเรียน นั้น

เพื่อให้การตอบหนังสือร้องเรียนเป็นไปในแนวทางปฏิบัติเดียวกัน และเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของการประปานครหลวง จึงขอให้หน่วยงานปฏิบัติ ดังนี้

1. กองกลาง ฝ่ายบริการกลาง ดำเนินการตอบหนังสือร้องเรียน (ภายใน 1 วันทำการ) แจ้งให้หน่วยงานที่ร้องเรียน/ผู้ร้องเรียน ทราบในเบื้องต้น และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเร่งดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขให้เร็วที่สุด
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขเรื่องดังกล่าว และตอบหน่วยงานที่ร้องเรียน/ผู้ร้องเรียน ทราบ ภายในกำหนดระยะเวลา ทั้งนี้ ให้สแกนแนบสำเนาหนังสือตอบหน่วยงานที่ร้องเรียน/ผู้ร้องเรียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งให้ กองกลาง ฝ่ายบริการกลาง เพื่อจะได้จัดทำสรุปรายงานการตอบเรื่องร้องเรียน เสนอ ผู้ว่าการฯ
3. กองกลาง ฝ่ายบริการกลาง จัดทำสรุปรายงานการตอบเรื่องร้องเรียนเสนอ ผู้ว่าการฯ รับทราบทุกเดือน

ลงวันที่ 29 มีนาคม 2560

การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบช่องทางและระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข

1.ผ่านช่องทางโทรศัพท์ MWA Call Center 1125

เมื่อ Call Center รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ใช้น้ำผ่าน 1125 หากมีข้อมูลต้องตอบข้อร้องเรียนนั้นทันที หากไม่ทราบข้อมูล ให้พิจารณาว่า หน่วยงานใดเป็นผู้แก้ไขข้อร้องเรียนนั้นๆ แยกประเภทของข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลลงระบบ ส่งงานและแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ระหว่างดำเนินการ หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขแจ้งความก้าวหน้าการดำเนินการให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อให้ผู้รับเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะต่อไป

2.ผ่านช่องทาง Email/ Facebook/ Webboard / Website /Twitter

เมื่อ Call Center รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Email/ Facebook/ Webboard/ Website /Twitter ต้องตอบกลับทันที กรณีทราบข้อมูล หากไม่ทราบข้อมูล ต้องตอบกลับทันทีเช่นกันว่า ได้รับทราบเรื่องร้องเรียนนั้น ในเบื้องต้นและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งดำเนินการแก้ไข และเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขแล้วเสร็จ ให้แจ้งกลับ Call Center เพื่อแจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

3.ศูนย์ดำรงธรรม (วังไชยา)

เมื่อประชาชนผู้ใช้น้ำ แจ้งทุกข์ผ่านช่องทางหรือข้อร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ต้องตอบกลับทันที กรณีทราบข้อมูล หากไม่ทราบข้อมูล ต้องตอบชี้แจงกลับทันทีเช่นกันว่า ได้รับทราบเรื่องร้องเรียนนั้นในเบื้องต้นและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งดำเนินการแก้ไข และเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขแล้วเสร็จ ให้แจ้งกลับ Call Center เพื่อแจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

4.ศูนย์ดำรงธรรม (กปน.)

4.1 กรณีประชาชนเดินทางมาที่ศูนย์ฯ สำนักงานใหญ่ เพื่อสอบถาม /เสนอข้อเสนอนะ

4.2 กรณีประชาชนเดินทางมาที่ศูนย์ฯ สำนักงานใหญ่ เพื่อข้อร้องเรียน

4.3 กรณีประชาชนเดินทางมาที่ศูนย์ฯ สำนักงานประปาสาขา 18 สาขาเพื่อสอบถาม /เสนอข้อเสนอนะ

4.4 กรณีประชาชนเดินทางมาที่ศูนย์ฯ สำนักงานประปาสาขา 18 สาขาเพื่อร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรม กปน.ที่ สำนักงานใหญ่ มีหน้าที่รวบรวมข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ส่งหน่วยงานต่างๆ ภายนอกองค์กร และ ส่ง Email แจ้ง ศูนย์ดำรงธรรม มหาดไทย /ติดตามงาน/แจ้งกลับประชาชน

ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานประปาสาขา มีหน้าที่รวบรวมข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ส่งศูนย์ดำรงธรรม กปน.ที่ สำนักงานใหญ่ เพื่อ ประสานงานหน่วยงานต้นเรื่อง /ส่ง Email แจ้ง ศูนย์ดำรงธรรม มหาดไทย /ติดตามงาน/แจ้งกลับประชาชน

5.ผ่านทุกช่องทางโดยร้องเรียนการบริการของศูนย์บริการประชาชน 1125

เมื่อ Call Center รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการบริการของศูนย์บริการประชาชน 1125 บันทึกลงระบบ และแจ้งให้หัวหน้าผลัด หัวหน้าส่วนบริการข้อมูลรับทราบในเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบฟังเสียงจากระบบอัตโนมัติ พิจารณาข้อร้องเรียน สอบถามเหตุการณ์ /ข้อร้องเรียนจากพนักงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมติดต่อกลับชี้แจงผู้ใช้น้ำ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ MWA Call Center 1125 ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้