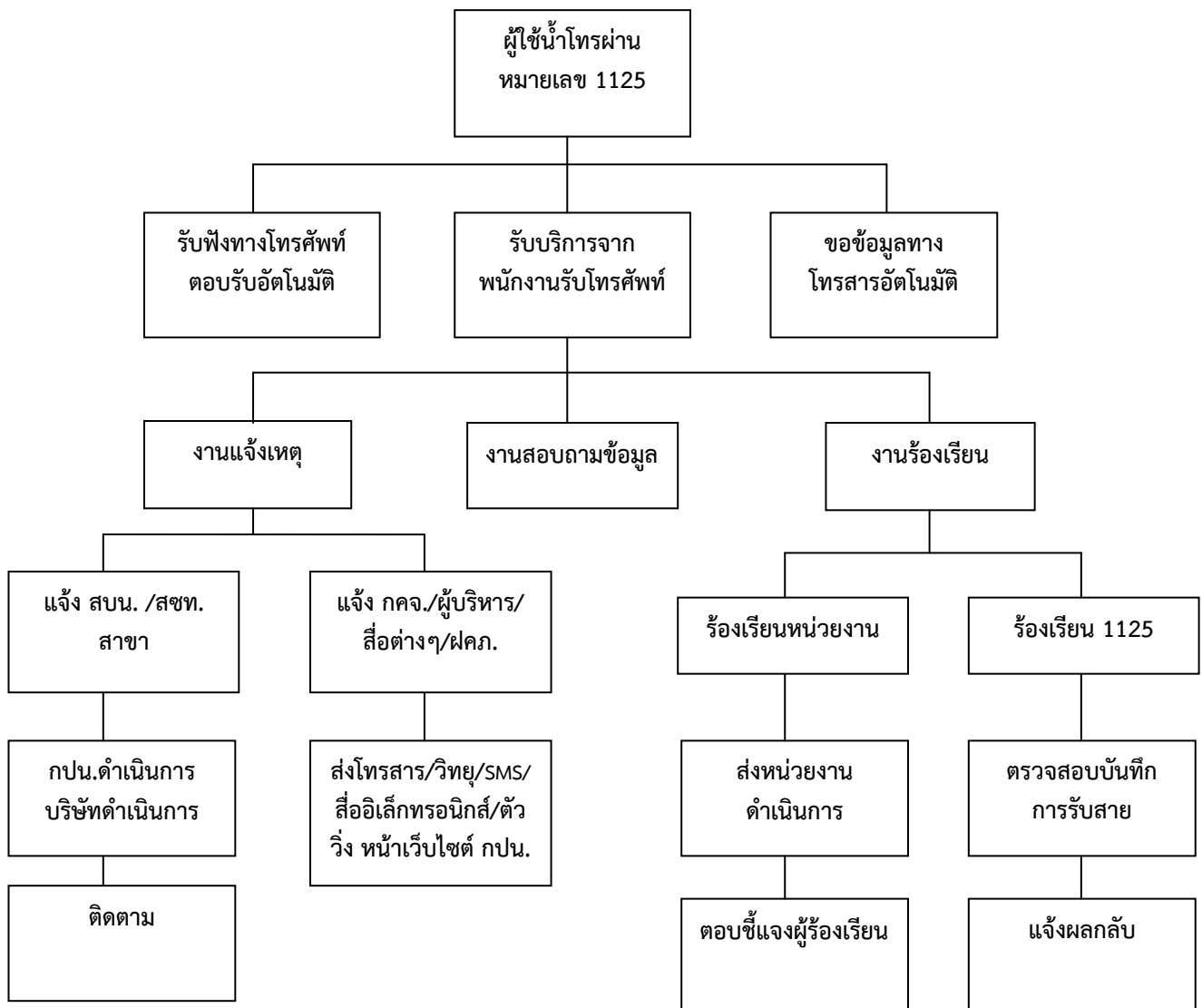


ขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียนการให้บริการผ่าน Call Center 1125

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

1. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่
 - 1.1 ฝ่ายปฏิบัติการการประปานครหลวง ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน MWA CALL CENTER 1125 /E-mail/Facebook /Line@/Twitter/Web Chat/GCC/ศูนย์ดำรงธรรม (วังไชยา)/ศูนย์ดำรงธรรม (กปน.)
 - 1.2 สำนักงานประปาสาขา ผ่านหน้าเคาน์เตอร์
 - 1.3 ฝ่ายบริการกลาง ผ่านช่องทางหนังสือร้องเรียน
2. เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้ว หน่วยงานที่รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงระบบ CRM
3. หน่วยงานที่รับเรื่อง
 - 3.1 กรณีที่ทราบข้อมูล ตอบข้อร้องเรียนได้ทันที
 - 3.2 กรณีไม่ทราบข้อมูล หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข โดยอธิบายขั้นตอนต่างๆ ให้ผู้ร้องเรียนด้วย
4. ระหว่างดำเนินการ หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขแจ้งความก้าวหน้าการดำเนินการให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อให้ผู้รับเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะๆ
5. เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ
 - 5.1 กรณีเป็นสถานการณ์ปกติ: จัดทำรายงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
 - 5.2 กรณีเป็นสถานการณ์ฉุกเฉิน: สรุปรายงานผู้บริหารทันที
6. สำนวความพึงพอใจ จากการแก้ไขข้อร้องเรียนและการบริการของ Call Center
7. กรณีเป็นหนังสือร้องเรียนต้องตอบข้อร้องเรียน ยึดปฏิบัติตามคำสั่ง กปน.ที่183/2543 สัณ ณ วันที่ 4 พฤษภาคม 2543 ภายในระยะเวลาดังนี้
 - หนังสือด่วนที่สุด และเรื่องที่ต้องชี้แจงผ่านสื่อ ให้ตอบภายใน 1 วันทำการ
 - หนังสือด่วนมากให้ตอบภายใน 3 วันทำการ หรือตามวันที่กำหนดในหนังสือ (ถ้ามี) โดยใช้วันที่ถึงกำหนดก่อน
 - หนังสือปกติ หรือสอบถามข้อมูลทั่วไป ให้ตอบภายใน 5 วันทำการ หรือตามวันเวลาที่กำหนดในหนังสือ (ถ้ามี) โดยใช้วันที่ถึงกำหนดก่อน
8. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำสถิติการร้องเรียนและส่งให้ ฝ่ายปฏิบัติการ กปน.เป็นผู้รวบรวม

แผนผัง การบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (หมายเลข 1125)



งานสอบถาม แจ้งเหตุและร้องเรียน ทาง E-mail/Facebook /Twitter /Web Chat /Line@

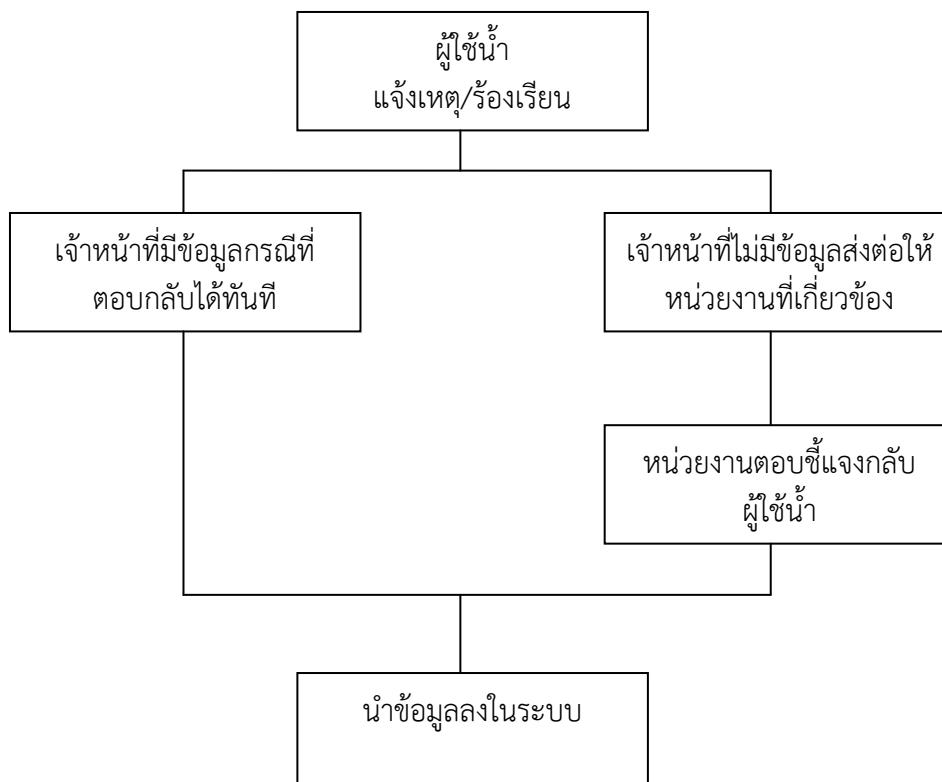
ขั้นตอนดำเนินการ

2.1 รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ

2.2 แยกประเภทการรับเรื่อง ว่าเป็นสอบถาม แจ้งเหตุ หรือร้องเรียน

กรณี เจ้าหน้าที่ 1125 มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพียงพอและสามารถตอบชี้แจงได้

กรณีเจ้าหน้าที่ 1125 ไม่มีข้อมูล หรือเป็นเรื่องราวร้องเรียนหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ 1125 ส่งเรื่องราวร้องเรียนต่อให้สำนักงานประชาสัมพันธ์/ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข และตอบชี้แจงกลับผู้ใช้น้ำพร้อมบันทึกข้อมูลลงในระบบ



การรับเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรม การประปานครหลวง

