

แนวทางการจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน(Complete Time)

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางการจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน (Complete Time)
1, 2	น้ำไม่ไหล/น้ำไหลอ่อน	กรณีมีแผนการปิดน้ำ กรณีตัดบรรจบ 1. แจ้งข่าวสารล่วงหน้าผ่านสื่อต่าง ๆ 2. แจ้งลูกค้าที่ได้รับผลกระทบและลงทะเบียนการรับข่าวสารผ่าน SMS 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงาน บริหารจัดการประตุน้ำ สำหรับสำนักงานประปาสาขา ปี 2561 4. การตัดบรรจบ หน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือฯ โดยปฏิบัติงานทุกวันจันทร์ – วันพฤหัสบดี ใช้เวลาประมาณ 6 ชั่วโมง 4.1 งานตัดบรรจบ เกิน 6 ชั่วโมง แจ้ง ผอ.กรร. 4.2 งานตัดบรรจบ เกิน 12 ชั่วโมง แจ้ง ผจ.สาขา 4.3 งานตัดบรรจบเกิน 24 ชั่วโมง แจ้งผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ 1 - 5) ตามพื้นที่รับผิดชอบ กรณีไม่มีแผนการปิดน้ำ (จาก Term of reference : TOR) และคู่มือปฏิบัติงานการซ่อมท่อ สำหรับสำนักงานประปาสาขา สาเหตุจากการซ่อมท่อประปาแตกรั่วฉุกเฉิน - ซ่อมท่อประปาแตกรั่วที่ไม่มีน้ำซึมขึ้นผิวทาง และไม่เป็นอุปสรรคต่อการสัญจรจากการรับแจ้งทั่วไป ให้แล้วเสร็จภายใน 12 ชั่วโมงนับจากเวลาที่รับแจ้ง - ซ่อมท่อประปาที่แตกรั่ว และมีน้ำซึมขึ้นผิวทาง และเป็นอุปสรรคต่อการสัญจร หรือตามที่มีผู้ประสานงานของการประปานครหลวงแจ้ง ให้แล้วเสร็จภายใน 8 ชั่วโมงนับจากเวลาที่รับแจ้ง - ขุดสำรวจหรือซ่อมท่อใต้ดินที่ตรวจพบจากการสำรวจหาท่อรั่ว ให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน หลังจากได้รับแจ้ง <u>หมายเหตุ</u> ระยะเวลาการซ่อมท่อไม่รวมถึงกรณีต้องรอการอนุญาตจากเจ้าของพื้นที่ หรือเจ้าหน้าที่จราจร สาเหตุผู้รับจ้าง สัมเปิดประตุน้ำ หลังตัดบรรจบ หรือซ่อมเสร็จ - ผู้ควบคุมงานมีการตรวจสอบการเปิดประตุน้ำทุกครั้ง - ป้ายประชาสัมพันธ์ รอการซ่อมผิวถาวร การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วัน - ในกรณีตัดบรรจบ/งานซ่อมท่อ ที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด หรือแจ้ง สบ.ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 ชั่วโมง และภายในเวลาทำการ เพื่อเตรียมรถน้ำ กรณีต้องนำรถน้ำออกแจกจ่ายให้ลูกค้าที่เดือดร้อน

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน (Complete Time)
3	เจ้าหน้าที่	- พุดจาไม่สุภาพ - ไม่ชี้แจงและแนะนำบริการ - บริการล่าช้า/บกพร่อง หน่วยงานต้นสังกัดของพนักงาน ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลกล่าวตักเตือน แจ้งกลับเพื่อขออภัยผู้ร้องเรียน การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วันทำการ
4.	น้ำขุ่น น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	งานซ่อมท่อจ่ายน้ำ การตัดบรรจบ ผู้รับจ้างและผู้ปฏิบัติงาน จะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง มิให้น้ำสกปรกจากภายนอกปะปนเข้าภายในท่อประปา จนเกิดปัญหาน้ำประปาขุ่น และสกปรก หลังจากการซ่อม การตัดบรรจบ ผู้รับจ้างต้องทำการระบายน้ำ (Blow) พร้อมตรวจสอบคุณภาพน้ำจนใสสะอาดตามมาตรฐานของการประปาฯ โดยหลักเกณฑ์คือ ความขุ่นไม่เกิน 1NTU ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคลอรีนอิสระเหลือไม่น้อยกว่า 0.2 PPM หรือน้อยกว่าปริมาณคลอรีนอิสระเดิมในเส้นท่อนก่อนการซ่อมท่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานตามคู่มือบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการควบคุมคุณภาพน้ำว่าด้วยเรื่องวางท่อ ตัดบรรจบ และล้างฆ่าเชื้อโรค, คู่มือปฏิบัติงานซ่อมท่อประปา สำหรับสำนักงานประปาสาขา ปี 2561 การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วัน
5.	ค่าน้ำผิดปกติ	กรณีท่อรั่วภายใน - ค่าน้ำสูงขึ้นเป็นเท่าตัว หรือมากกว่า ให้รับเรื่อง ออกใบงานส่งไปยังสำนักงานประปาสาขา พร้อมแจ้งว่า จะส่งงานให้สาขาติดต่อกลับผู้ร้องเรียนให้เร็วที่สุด - พบน้ำรั่วไหลภายในบ้าน ให้รับเรื่อง ออกใบงานส่งไปกองบริหารธุรกิจเสริมด้านบริการ เพื่อหาจุดรั่วหรือซ่อม โดยคิดค่าบริการจากลูกค้าในราคายุติธรรม การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : โดยเร็วที่สุด กรณี มาตรไม่เดิน/มีการใช้น้ำ/ประเมนสูง/มาตรกระตุกเดินช้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา เรื่องการอ่านมาตรวัดน้ำ และการออกใบแจ้งค่าน้ำประปาพร้อมใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี (ถ้ามี) ด้วยเครื่องอ่านมาตรวัดน้ำมือถือ การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ
6	งานซ่อมท่อ	ซ่อมพื้นผิวถาวรทุกชนิด ให้กลับคืนสภาพเดิม ภายใน 3 วัน(กรณีพื้นที่น้อยกว่า 1 ตร.ม.) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม - คู่มือการปฏิบัติงานของงานก่อสร้างและวิศวกรรม - คู่มือการปฏิบัติงานซ่อมท่อประปา สำหรับงานประปาสาขา ปี 2561

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน (Complete Time)
		- คู่มือประสานงานก่อสร้าง - ป้ายประชาสัมพันธ์ (หมายเหตุ : กรณีพื้นที่มากกว่า 1 ตร.ม. ภายใน 7 วัน) การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วัน
7	งานวางท่อ	ซ่อมพื้นผิวให้กลับคืนสภาพเดิมหรือซ่อมผิวชั่วคราว ภายใน 3 วัน (กรณีพื้นที่น้อยกว่า 1 ตร.ม.) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม - คู่มือการปฏิบัติงานของงานก่อสร้างและวิศวกรรม - คู่มือการปฏิบัติงานควบคุมงานก่อสร้าง สำหรับงานประปาสาขา ปี 2561 - คู่มือประสานงานก่อสร้าง - ป้ายประชาสัมพันธ์ (หมายเหตุ : กรณีพื้นที่มากกว่า 1 ตร.ม. ภายใน 7 วัน) การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วัน
8.	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ	เพิ่มช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ได้แก่ MWA onMobile ขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งข้อมูลให้ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า 3 วัน หรือแจ้งสบน. ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 ชั่วโมง และภายในเวลาทำการ เพื่อเตรียมรถน้ำ กรณีต้องนำรถน้ำออกแจกจ่ายให้ลูกค้าที่เดือดร้อน การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วัน
9.	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา เรื่องการอ่านมาตรวัดน้ำ และการออกใบแจ้งค่าน้ำประปาพร้อมใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี (ถ้ามี) ด้วยเครื่องอ่านมาตรวัดน้ำมือถือนอกจากนี้แยกสาเหตุการไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา - กรณีลูกค้าไม่มีตู้รับจดหมาย ไม่เป็นเรื่องร้องเรียน หากสามารถชี้แจงลูกค้า ขอความร่วมมือติดตั้งตู้รับจดหมาย/กล่องรับใบแจ้งค่าน้ำประปาประปา หรือ Load App MWA onMobile - กรณีมีตู้รับจดหมาย แต่ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ
10.	มาตรวัดน้ำ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรวัดน้ำบำรุงรักษา มาตรครบวาระ การย้ายมาตรให้อยู่ในที่ที่เหมาะสม และ มาตรวัดน้ำสูญหาย การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ