

**ระเบียบการประปาส่วนภูมิภาค
ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน
พ.ศ. ๒๕๔๑**

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุง ระเบียบการประปาส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๓๘ ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๒๒ ผู้ว่าการจึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการประปาส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๑”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๔๑ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบการประปาส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๓๘

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“วัน” หมายความว่า วันตามปฏิทิน

“วันทำการ” หมายความว่า วันทำงานตามปกติของการประปาส่วนภูมิภาค

“คำขอ” หมายความว่า คำขอซึ่งประชาชนยื่นเพื่อให้การประปาส่วนภูมิภาคดำเนินการให้ตามที่กำหนดในกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งหรือสัญญาที่การประปาส่วนภูมิภาค ทำกับประชาชน และให้หมายความรวมถึงเอกสาร แบบแปลน รูปและรายละเอียดอื่นที่ต้องมีประกอบคำขอด้วย

“ประชาชน” หมายความว่า บุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรือคณะบุคคลที่มีกฎหมายรับรอง

“ผู้ปฏิบัติงาน” หมายความว่า ฝ่าย สำนัก กอง สำนักงานประปา และสำนักงานประปาเขตของการประปาส่วนภูมิภาค

ข้อ ๕ ให้หน่วยงานของการประปาส่วนภูมิภาค พิจารณาและดำเนินการตามคำขอของประชาชนให้แล้วเสร็จ และแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบภายในหนึ่งวันทำการ นับแต่เวลาที่ได้รับคำขอหรือให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามประเภทของคำขอในบัญชีเกณฑ์การให้บริการประชาชนท้ายระเบียบนี้

ข้อ ๖ คำขอใดๆ ถ้าโดยสภาพแห่งเรื่องไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามข้อ ๕ ให้ถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๖.๑ การพิจารณาคำขอของผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ก่อนเสนอผู้มีอำนาจสั่งการ ให้พิจารณาโดยรีบด่วน แต่ไม่เกินยี่สิบวัน นับแต่วันรับคำขอ หากไม่สามารถพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าวให้ขยายเวลาออกไปอีกได้ แต่ต้องไม่เกินสองครั้งๆ ละไม่เกินสิบวัน โดยแสดงเหตุผลของการขยายเวลาไว้ด้วย

๖.๒ การพิจารณาของผู้มีอำนาจสั่งการให้ใช้เวลาไม่เกินห้าวันทำการ นับแต่วันที่คำขอนั้นเสนอมาถึงตน หากไม่อาจสั่งการได้ภายในกำหนดดังกล่าวให้แสดงเหตุผลไว้ในคำขอด้วย

ข้อ ๗ ในกรณีที่กฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการในเรื่องใดไว้แล้ว ให้ผู้มีหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบ กำหนดไว้

ข้อ ๘ ในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนเรื่องใดๆ ไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามข้อ ๕ ให้หน่วยงานผู้มีหน้าที่ กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาที่จำเป็นสมควรแก่สภาพของเรื่อง โดยมีระยะเวลารวมแล้วต้องไม่เกินเก้าสิบวัน และแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ

ข้อ ๙ การนับระยะเวลาการปฏิบัติงานนั้น ไม่รวมระยะเวลาที่หน่วยงานคืนคำขอให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ไปดำเนินการแก้ไขในกรณีคำขอนั้นไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ ตามข้อ ๑๑.๑

ข้อ ๑๐ ให้หน่วยงานผู้มีหน้าที่ แจ้งผลการพิจารณาคำขอให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบทางไปรษณีย์ ภายในกำหนดระยะเวลาสามวันทำการ นับแต่วันมีคำสั่งหรือวันรับทราบการพิจารณา

ในกรณีที่หน่วยงานเห็นว่าคำสั่งนั้นหรือการพิจารณานั้น ไม่สมควรที่จะส่งทางไปรษณีย์ ให้หน่วยงานนั้นติดต่อแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบโดยตรงภายในกำหนดระยะเวลา ไม่เกินเจ็ดวันทำการ นับแต่วันมีคำสั่งหรือวันรับทราบการพิจารณา

ข้อ ๑๑ ในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนให้ผู้ปฏิบัติงานถือปฏิบัติดังนี้

๑๑.๑ ในการตรวจความถูกต้องและสมบูรณ์ของคำขอ ถ้าปรากฏว่า คำขอดังกล่าว ไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบกำหนด ให้หน่วยงานที่รับคำขอรวบรวมความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์นั้นทั้งหมด และแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอแก้ไข ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ในคราวเดียวกัน และในกรณีจำเป็นที่จะต้องส่งคืนคำขอแก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ก็ให้ส่งคำขอพร้อมทั้งแจ้งความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ให้ทราบโดยเร็วที่สุด

๑๑.๒ แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการตามคำขอที่ถูกต้องและสมบูรณ์แล้ว ให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ ในกรณีไม่สามารถดำเนินการนั้นแก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ให้แจ้งเป็นหนังสือและระบุเหตุผลประกอบโดยละเอียด

ข้อ ๑๒ ให้หัวหน้าหน่วยงานควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในบังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามระเบียบนี้โดยเคร่งครัด

ในกรณีประชาชนผู้ยื่นคำขอรายใดร้องเรียนว่าผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานใด ไม่ดำเนินการตามระเบียบ ให้หัวหน้าหน่วยงานนั้นตรวจสอบข้อเท็จจริง หากปรากฏว่าผู้ปฏิบัติงาน ผู้นั้นไม่ปฏิบัติตามระเบียบโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ก็ให้ดำเนินการทางวินัยตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

ข้อ ๑๓ ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ดำเนินการตามคำขอ ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละประเภทของคำขอ พร้อมคำแนะนำเกี่ยวกับการนำเอกสารหลักฐานประกอบการ ยื่นคำขอไว้ ณ หน่วยงานของตนเพื่อให้ประชาชนทราบ

ข้อ ๑๔ การปฏิบัติงานเพื่อประชาชนของการประปาส่วนภูมิภาค ในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือนอกจากที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้นำเสนอผู้ว่าการเพื่อวินิจฉัยสั่งการ

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๔๑

ธัญญา หาญพล

(นายธัญญา หาญพล)

ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค

บัญชีเกณฑ์การให้บริการประชาชน
แนบท้ายระเบียบการประปาส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลา
การปฏิบัติงานเพื่อประชาชน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๙

ชื่อเรื่อง / คำขอ	ระยะเวลา (ภายใน)
๑. การขอตติดตั้งประปาใหม่ การขอตติดตั้งประปาแบบถาวร ๑.๑ ความยาวท่อไม่เกิน ๑๐ เมตร ขนาดมาตรวัดน้ำ Ø ๑/๒ นิ้ว – ๓/๔ นิ้ว - รวมเวลาดังแต่รับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - รวมเวลาดังแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ ๑.๒ ความยาวท่อเกิน ๑๐ เมตร แต่ไม่เกิน ๑๐๐ เมตร ขนาดมาตรวัดน้ำ ไม่เกิน ๒ นิ้ว - รวมเวลาดังแต่รับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - รวมเวลาดังแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ การขอตติดตั้งประปาแบบชั่วคราว - รวมเวลาดังแต่รับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - รวมเวลาดังแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ	๓ วันทำการ ๓ วันทำการ ๗ วันทำการ ๑๕ วันทำการ ๓ วันทำการ ๕ วันทำการ
๒. การขอร้องทอขยายเขตบริการน้ำประปา (งบของผู้ใช้น้ำ) - รวมเวลาดังแต่รับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - รวมเวลาดังแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ	๑๕ วันทำการ ๔๕ วันทำการ
๓. การขอเปลี่ยนขนาดมาตรวัดน้ำให้มีขนาดใหญ่หรือเล็กลง - รวมเวลาดังแต่รับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - รวมเวลาดังแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ	๒ วันทำการ ๕ วันทำการ
๔. การขอย้ายมาตรวัดน้ำจากสถานที่เดิมไปติดตั้งสถานที่ใหม่ - รวมเวลาดังแต่รับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - รวมเวลาดังแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ	๓ วันทำการ ๓ วันทำการ
๕. การขอใช้น้ำประปาเป็นการชั่วคราว (การฝากมาตรวัดน้ำ) - รวมเวลาดังแต่รับคำขอจนถึงถอดมาตรวัดน้ำ	๑ วันทำการ
๖. การขอเปิดใช้น้ำประปา กรณีฝากมาตรวัดน้ำ (ขอบรรจุมาตรวัดน้ำ) - รวมเวลาดังแต่รับคำขอจนถึงการติดตั้งมาตรวัดน้ำคืน ณ จุดติดตั้ง	๑ วันทำการ
๗. การขอยกเลิกการใช้น้ำประปา และยกเลิกสัญญาการใช้น้ำกับ กปภ. - รวมเวลาดังแต่รับคำขอจนถึงการยกเลิกการใช้น้ำ	๑ วันทำการ

(แก้ไขโดยระเบียบฯ ฉบับที่ ๓ ข้อ ๓ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๙)

บัญชีเกณฑ์การให้บริการประชาชน
แนบท้ายระเบียบการประปาส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลา
การปฏิบัติงานเพื่อประชาชน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๙

ชื่อเรื่อง / คำขอ	ระยะเวลา (ภายใน)
๘. การคืนเงินประกันการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำ - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขอจนถึงการจ่ายเงินคืนให้แก่ผู้ใช้น้ำ	๑ ชั่วโมง
๙. การขอเปลี่ยนแปลงจาก การใช้น้ำแบบชั่วคราวเป็นแบบถาวร - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขอจนถึงการเปลี่ยนแปลงสัญญาการใช้น้ำ	๑ ชั่วโมง
๑๐. การขอเปิดจ่ายน้ำ กรณีถูกระงับการใช้น้ำชั่วคราวโดย กปภ. (ถูกต้องตามตร) - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขอจนถึงการติดตั้งมาตรวัดน้ำคืน	๑ วันทำการ
๑๑. การเปลี่ยนมาตรวัดน้ำชำรุด/ไม่เดิน ๑๑.๑ มาตรวัดน้ำ ขนาด ๑/๒ นิ้ว - ๑ ๑/๒ นิ้ว - ระยะเวลารับคำร้อง/รับเรื่อง จนออกปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรแล้วเสร็จ ๑๑.๒ มาตรวัดน้ำ ขนาดตั้งแต่ ๑ ๒ นิ้ว ขึ้นไป - ระยะเวลารับคำร้อง/รับเรื่อง จนออกปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรแล้วเสร็จ (ทั้งนี้ ไม่รวมระยะเวลาในการแก้ไขปัญหานอกเหนือการควบคุม เช่น บ้าน ปิด มีสิ่งกีดขวาง ต้องรื้อถอนผู้ใช้น้ำไม่ให้ดำเนินการ)	๓ วันทำการ ๑๕ วันทำการ
๑๒. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร - ข้อมูลข่าวสารทั่วไปที่มีให้บริการ - กรณีข้อมูลเปิดเผยได้และต้องประสานงานกับหน่วยงาน - กรณีข้อมูลที่อาจเปิดเผยไม่ได้และคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารพิจารณา วินิจฉัย	๑ วันทำการ ๗ วันทำการ ๓๐ วันทำการ/ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารฯ กำหนด
๑๓. การรับชำระเงินค่าน้ำประปา	๓ นาทีต่อราย
๑๔. การโอนสิทธิการใช้น้ำประปา	๑ ชั่วโมง
๑๕. การซ่อมท่อประปาแตกรั่ว (เฉพาะท่อบริการ ขนาดไม่เกิน ๑ ๔ นิ้ว)	๒๔ ชั่วโมง
๑๖. การแก้ไขเรื่องร้องเรียนอื่นๆ - ระยะเวลายื่นคำร้องจนถึงแจ้งสาเหตุให้ผู้ใช้น้ำทราบ - ระยะเวลาในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	๓ วันทำการ ๑๐ วันทำการ
๑๗. การยื่นคำขอเพื่อรับรองประปาเอกชน รวมระยะเวลาปฏิบัติงาน	๓๐ วันทำการ

(แก้ไขโดยระเบียบฯ ฉบับที่ ๓ ข้อ ๓ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๙)

หมายเหตุ ในกรณีการประชาสัมพันธ์ภาคสาขา ไม่มีหรือมีข้อต่อและอุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ หรือมีผู้ใช้บริการต่อวันจำนวนมาก ระยะเวลาดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในบัญชีเกณฑ์การให้บริการประชาชนข้างต้นอาจเปลี่ยนแปลงได้

(แก้ไขโดยระเบียบฯ ฉบับที่ ๓ ข้อ ๓ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๙)