



คำสั่งการไฟฟ้านครหลวง
ที่ ๓๓/๒๕๕๕
เรื่อง วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑(๒) แห่งพระราชบัญญัติการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. ๒๕๐๑ ผู้ว่าการจึงออกคำสั่งไว้ดังต่อไปนี้

๑. ให้ยกเลิกคำสั่งการไฟฟ้านครหลวง ที่ ๖๖/๒๕๕๑ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ เรื่อง วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

บรรดาคำสั่ง ประกาศ หรือบันทึกข้อความอื่นใดในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในคำสั่งนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

๒. การร้องเรียนในคำสั่งนี้ให้หมายถึง กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือบุคคลภายนอกร้องเรียน การไฟฟ้านครหลวง เกี่ยวกับการดำเนินงานหรือการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ที่กำหนดไว้ รวมถึงกรณีที่จำเป็นต้องแก้ไขเพื่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้านครหลวง

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ช่องทาง ดังนี้

๓.๑ ผู้ร้องเรียนส่งให้การไฟฟ้านครหลวงโดยตรง

๓.๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่ส่งมายังฝ่ายบริหาร

๓.๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ส่งหน่วยงาน หรือการไฟฟ้านครหลวงเขตที่รับผิดชอบ

๓.๑.๓ เรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วนหมายเลข ๑๑๓๐

๓.๑.๔ เรื่องร้องเรียนทาง Web Site ของการไฟฟ้านครหลวง

๓.๑.๕ เรื่องร้องเรียนทางตู้ ปณ. ๓๐ ปณศ. รองเมือง และ ตู้ ปณ. ๙๙

ปณศ. รองเมือง

๓.๒ ผู้ร้องเรียนส่งผ่านหน่วยงานภายนอก

๓.๒.๑ เรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ เช่น ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center) สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานผู้ตรวจการรัฐสภา กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพลังงาน ศาลแรงงาน ศาลปกครอง กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรีและจังหวัดสมุทรปราการ

๓.๒.๒ เรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานเอกชน

๓.๒.๓ เรื่องร้องเรียนผ่านสื่อต่าง ๆ

๔. วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนให้ดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ส่งมายังฝ่ายบริหาร ให้ฝ่ายอำนวยการลงทะเบียนรับเรื่อง นำเสนอฝ่ายบริหารพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการแก้ไข และตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน

๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ส่งหน่วยงานหรือการไฟฟ้านครหลวงเขต ให้ส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน โดยแผนกบริหารทั่วไปลงทะเบียนรับเรื่องนำเสนอหัวหน้าหน่วยงาน สั่งการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข และตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน

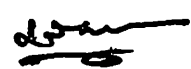
๔.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วนหมายเลข ๑๑๓๐ และเรื่องร้องเรียนทาง Web Site ของการไฟฟ้านครหลวง ให้กองบริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (Call Center) ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ลงทะเบียนรับเรื่องและตอบชี้แจง กรณีที่ต้องดำเนินการแก้ไข ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ และเมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ทราบ เพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน

๔.๔ กรณีเรื่องร้องเรียนทางตู้ ปณ. ๓๐ ปณศ.รองเมืองและตู้ ปณ. ๙๙ ปณศ.รองเมือง ให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์รับผิดชอบเปิดตู้ ปณ. ตามเวลาที่กำหนด โดยลงทะเบียนรับเรื่อง และตอบชี้แจง ในกรณีที่ต้องดำเนินการแก้ไข ให้ดำเนินการเช่นเดียวกับ ๔.๒ แล้วแจ้งฝ่ายประชาสัมพันธ์ทราบ

๔.๕ กรณีเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน ให้หน่วยงานที่รับเรื่องดำเนินการเช่นเดียวกับกรณีผู้ร้องเรียนส่งให้ การไฟฟ้านครหลวงโดยตรง ตาม ๔.๑ ถึง ๔.๔ แล้วแต่กรณี พร้อมกับชี้แจงหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานเอกชนเพิ่มจากที่ต้องแจ้งผู้ร้องเรียนด้วย

๔.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อต่างๆ ให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากสื่อต่างๆ เป็นประจำทุกวัน โดยจัดทำทะเบียนเรื่องร้องเรียนและตอบชี้แจง กรณีที่ต้องดำเนินการแก้ไขให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ และเมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งฝ่ายประชาสัมพันธ์ทราบ เพื่อตอบชี้แจงสื่อต่าง ๆ

๕. ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ตอบข้อร้องเรียน ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่การไฟฟ้านครหลวงรับเรื่อง หากดำเนินการแก้ไขไม่แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ต้องตอบชี้แจงเบื้องต้นก่อนโดยให้ระบุระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ และเมื่อดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ให้ตอบชี้แจงโดยเร็ว



๖. เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขและตอบชี้แจงแล้ว ให้วิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางป้องกัน เพื่อมิให้เกิดการร้องเรียนเรื่องดังกล่าวซ้ำอีก พร้อมทั้งติดตามประเมินผลเสนอรองผู้ว่าการต้นสังกัดพิจารณาสั่งการ ทั้งนี้ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องสำเนาให้ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์เป็นประจำทุกเดือน

๗. ให้ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์รวบรวมและสรุปเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตาม ๖. แล้วจัดทำเป็นรายงานเชิงวิเคราะห์ในภาพรวม เสนอร้องผู้ว่าการต้นสังกัดพิจารณา และนำเสนอผู้ว่าการทราบเป็นรายเดือน รายไตรมาสและรายปี

๘. ผู้ว่าการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการใช้คำสั่งนี้
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๕

(ลงชื่อ) อาทร สินสวัสดิ์
(นายอาทร สินสวัสดิ์)
ผู้ว่าการ

หมายเหตุ เหตุผลในการออกคำสั่งฉบับนี้ คือ เนื่องจากมีพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยกำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน จึงจำเป็นต้องออกคำสั่งนี้

