



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายงานจัดการข้อร้องเรียน/เสียงของลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย

.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ดำเนินงานยกระดับงานจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม และในแต่ละด้าน ให้ปฏิบัติด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้น เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานตระหนักรู้และสามารถยึดถือปฏิบัติ จึงประกาศนโยบายงานจัดการข้อร้องเรียน/เสียงของลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ดังนี้

๑. ให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/เสียงของลูกค้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ยึดถือและมุ่งมั่นปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกรอบที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนด กล่าวคือ ให้ดำเนินการในทุกกระบวนการด้วยความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability) สำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ (Responsibility) ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริตและจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment) โปร่งใส (Transparency) สร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Value Creation) ส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดี (Ethics) ส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพ อนามัย คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น (Participation)

๒. ให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ปฏิบัติตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟผ. (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๒)”

๓. ให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ปฏิบัติตามหลักการและแนวทางตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด รวมทั้งกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน/เสียงของลูกค้า

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายนิมิตร ชัยศักดิ์)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย