



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน



จัดทำโดย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่

1. แจ้างเวียนนโยบาย “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0”
2. แต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน กฟอ.บญ.
3. มาตรฐานการให้บริการ และจัดการข้อร้องเรียน
4. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน

(Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

5. ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

ข้อเสนอแนะ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่

➤ หัวข้อที่ 1

1. แจ้างเวียนนโยบาย “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0”
ของ ผวก., และของ ผจก.กฟอ.บญ.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ANTI-CORRUPTION

นโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มุ่งมั่นบริหารงานที่ยึดการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

มุ่งเน้นเป็นองค์กรโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

มีมาตรฐานทางจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

ดังนั้น เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานถือปฏิบัติ จึงประกาศนโยบาย

ป้องกันและต่อต้านการทุจริต ดังนี้

๑. ให้ปฏิบัติตามหลักการและแนวทางตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ อย่างเคร่งครัด รวมทั้งกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องปรามการทุจริต
๒. ให้มีการป้องปรามการทุจริตกำหนดไว้ในวิธีปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน
๓. ต้องไม่ยินยอม ยอมรับ หรือส่งเสริมให้มีการทุจริตทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริต โดยให้ถือว่าการป้องกันและต่อต้านการทุจริตเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกระดับ
๔. การให้หรือรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากทรัพย์สินหรือประโยชน์อันควรได้ตามกฎหมาย ให้ถือปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒
๕. มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนทบทวนแนวทาง การปฏิบัติและข้อกำหนดในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดกฎหมาย ตลอดจนสภาพการณ์ทางสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง
๖. กำหนดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือเบาะแส รวมถึงเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการตรวจสอบการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อพบพฤติกรรมทุจริตหรือขัดต่อจรรยาบรรณในการดำเนินงาน
๗. ปกป้อง ค้ำครอง สร้างความมั่นใจ และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทุจริต ไม่ให้ได้รับภัยอันตรายหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลการทุจริต
๘. บุคลากรที่กระทำความผิดทุจริต หรือพบเห็นว่ามีกระทำความผิดทุจริต แต่เพิกเฉยไม่ดำเนินการใดๆ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะพิจารณาลงโทษทางวินัยตามระเบียบที่กำหนดไว้ และหากการกระทำนั้นเป็นความผิดตามกฎหมาย จะต้องได้รับโทษตามกฎหมายด้วย
๙. พัฒนาขีดความสามารถให้กับบุคลากรทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจในการป้องปรามการทุจริต ปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม และธรรมาภิบาลยึดถือปฏิบัติกับงานปกติประจำวันอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนและยกย่องพนักงาน หน่วยงานที่กระทำความดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต

ประกาศ ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

(นายไพบูลย์ ศิริภาณุเสถียร)

ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

และความรับผิดชอบต่อสังคม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายถวิล เปลี่ยนศรี)

ประธานกรรมการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผู้ว่าการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องกันและลดการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช้การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูล และเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง
3. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ
4. การต่อต้านและป้องกันการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ปลูกฝังวัฒนธรรมคุณธรรมในการทำงาน ควบคู่กับการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปลูกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อนพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบและควบคุมภายใน เพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน พร้อมทั้งพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการติดตามตรวจสอบและลงโทษผู้กระทำการทุจริตอย่างจริงจัง
5. การส่งเสริมเครือข่ายภาคประชาสังคมให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นติดตามตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีความโปร่งใสและเป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับสังคม

ประกาศ ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2560

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นิยามความโปร่งใสของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“การปฏิบัติงานตามกฎหมายด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่ และมีการเปิดเผยข้อมูล รวมถึงกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ส่งผลให้สามารถติดตามและตรวจสอบพฤติกรรมการทำงาน ข้อมูลสารสนเทศ และกระบวนการดำเนินงานได้อย่างครบถ้วน ทันเวลา และถูกต้องตามข้อเท็จจริง”



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ บริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการและประกาศมาตรฐานการให้บริการรวมถึงหลักเกณฑ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านช่องทางต่างๆอีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช้การเงินอย่างครบถ้วนทันเวลาชัดเจนและเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวกจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูลและเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

3. การจัดการเรื่องร้องเรียนให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการและกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบรวมถึงเร่งรัดแก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ

4. การต่อต้านและป้องปรามการทุจริตให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ปลูกฝังวัฒนธรรมคุณธรรมในการทำงานควบคู่กับการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อนพัฒนาบุคลากร การตรวจสอบและควบคุมภายในเพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชันพร้อมทั้งพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนติดตามตรวจสอบและลงโทษผู้กระทำการทุจริตอย่างจริงจัง

5. การส่งเสริมเครือข่ายภาคประชาสังคมให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ติดตามตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ ให้มีความโปร่งใสและเป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับสังคม

ประกาศ ณ วันที่ 22 มีนาคม 2560

(นายสมาน บุญโตนด)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่

➤ หัวข้อที่ 2

2. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน กฟอ.บญ.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่

ที่ ฉ.๓ บญ.(บพ.) ๑๗/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของ กฟอ.บญ.

.....

เพื่อให้การดำเนินงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ ของ กฟอ.บญ. ในมิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียนบรรลุนิติบุคคล เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟอ.บญ. และ กฟฟ.ในสังกัด ดังนี้

๑. คณะกรรมการรับผิดชอบในภาพรวม ของ กฟอ.บญ. และ กฟฟ.ในสังกัด

๑. รจก.(ท)กฟอ.บญ.	เป็น	ประธานกรรมการ
๒. ขจก.(บ)กฟอ.บญ.	เป็น	รองประธานกรรมการ
๓. นบพ.๙ กฟอ.บญ.	เป็น	กรรมการ
๔. ผจก.กฟส.ปทย.,คง.	เป็น	กรรมการ
๕. ผจก.กฟย.กสน.,บล.,โนนแดง,บหม.	เป็น	กรรมการ
๖. หม.กฟอ.บญ.ทุกแผนก,หผ.กฟส.ปทย.,คง ทุกแผนก	เป็น	กรรมการ
๗. หผ.บค.กฟอ.บญ.	เป็น	กรรมการและเลขานุการ
๘. ชผ.บค.กฟอ.บญ.	เป็น	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการรับผิดชอบในภาพรวม ของ กฟอ.บญ. และ กฟฟ.ในสังกัด มีหน้าที่ คือ

๑. วิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไข ข้อร้องเรียนภายในหน่วยงาน
๒. พิจารณาดำเนินการเพื่อป้องกัน และลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน
๓. ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
๔. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ ที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด

๒. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง

๒.๑ ผชน.๙ กฟอ.บญ.	เป็น	ประธานกรรมการ
๒.๒ หล.บป.กฟอ.บญ.,หล.บง.กฟส.ปทย.,คง	เป็น	กรรมการด้านการเงิน,บัญชี
๒.๓ หล.คบ.กฟอ.บญ.	เป็น	กรรมการด้านพัสดุ
๒.๔ หล.มต.กฟอ.บญ.,หล.บต.กฟส.ปทย.,คง	เป็น	กรรมการด้านมิเตอร์
๒.๕ หล.กส.กฟอ.บญ.,หล.กป.กฟส.ปทย.,คง	เป็น	กรรมการด้านก่อสร้าง
๒.๖ หล.ปป.กฟอ.บญ.,หล.กป.กฟส.ปทย.,คง	เป็น	กรรมการด้านคุณภาพไฟฟ้า
๒.๗ หล.บท.กฟอ.บญ.	เป็น	กรรมการด้านบริหาร
๒.๘ หล.บค.กฟอ.บญ.,หล.บต.กฟส.ปทย.,คง	เป็น	กรรมการด้านบริการ
๒.๙ หล.บค.กฟอ.บญ.	เป็น	กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง มีหน้าที่ คือ

๑. สื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายในหน่วยงานและประชาชนภายนอก ได้ทราบว่ามีการกำหนดหน่วยงานและผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน
๒. ให้คณะกรรมการชุดที่ ๒ เป็นผู้แก้ไข และชี้แจงผู้ร้องเรียนให้เป็นไปตามขั้นตอนและกรอบเวลาที่กำหนดและรายงานผลเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้บริหาร และแจ้งให้ หล.บค.กฟอ.บญ., หล.บต.กฟส.ปทย.,คง เป็นผู้ปิดข้อร้องเรียนในระบบ e-one Portal และรายงานผลเรื่องร้องเรียน (ตามแบบฟอร์มที่กำหนด) นำเสนอผู้บริหารทราบ เป็นประจำทุกเดือน

สำหรับเรื่องร้องเรียนอื่นๆ นอกเหนือจากนี้ให้ ผจก.กฟอ.บญ. หรือประธานคณะกรรมการชุดที่ ๑ เป็นผู้พิจารณา
สั่งการให้ดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๐


(นายสมาน บุญโตนด)
ผจก.กฟอ.บญ.

๒. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง

๒.๑ ผช.น.๙ กฟอ.บญ.	เป็น	ประธานกรรมการ
๒.๒ ผ.บ.ป.กฟอ.บญ.,ผ.บ.ก.ฟส.ปทย.,คก	เป็น	กรรมการด้านการเงิน,บัญชี
๒.๓ ผ.ค.บ.กฟอ.บญ.	เป็น	กรรมการด้านพัสดุ
๒.๔ ผ.ม.ต.กฟอ.บญ.,ผ.บ.ต.กฟส.ปทย.,คก	เป็น	กรรมการด้านมิเตอร์
๒.๕ ผ.ก.ส.กฟอ.บญ.,ผ.ก.ป.กฟส.ปทย.,คก	เป็น	กรรมการด้านก่อสร้าง
๒.๖ ผ.ป.บ.กฟอ.บญ.,ผ.ก.ป.กฟส.ปทย.,คก	เป็น	กรรมการด้านคุณภาพไฟฟ้า
๒.๗ ผ.บ.ห.กฟอ.บญ.	เป็น	กรรมการด้านบริหาร
๒.๘ ผ.บ.ค.กฟอ.บญ.,ผ.บ.ต.กฟส.ปทย.,คก	เป็น	กรรมการด้านบริการ
๒.๙ ผ.บ.ค.กฟอ.บญ.	เป็น	กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง มีหน้าที่ คือ

๑. สื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายในหน่วยงานและประชาชนภายนอก ได้ทราบว่าการกำหนดหน่วยงานและผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน
๒. ให้คณะกรรมการชุดที่ ๒ เป็นผู้แก้ไข และชี้แจงผู้ร้องเรียนให้เป็นไปตามขั้นตอนและกรอบเวลาที่กำหนดและรายงานผลเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้บริหาร และแจ้งให้ ผ.บ.ค.กฟอ.บญ., ผ.บ.ต.กฟส.ปทย.,คก เป็นผู้ปิดข้อร้องเรียนในระบบ e-one Portal และรายงานผลเรื่องร้องเรียน (ตามแบบฟอร์มที่กำหนด) นำเสนอผู้บริหารทราบ เป็นประจำทุกเดือน

สำหรับเรื่องร้องเรียนอื่นๆ นอกเหนือจากนี้ให้ ผจก.กฟอ.บญ. หรือประธานคณะกรรมการชุดที่ ๑ เป็นผู้พิจารณาสั่งการให้ดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๐

(ลงชื่อ) นายสมาน บุญโต

(นายสมาน บุญโต)

ผจก.กฟอ.บญ.

ที่ ผ.๓ บญ.(บท.).....

เรียน รจก.(ท),ชจก.(บ),นบท.๙,ผช.น.๙,ผจก.กฟส.ปทย.,คก,ผจก.กฟย.กสน.,บล.,โนนแดง,บหม.

ผ.กฟอ.บญ.ทุกแผนก,ผ.กฟส.ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสมาน บุญโต)

ผจก.กฟอ.บญ.



หัวข้อที่ 3

3. มาตรฐานการให้บริการ และจัดการข้อร้องเรียน

สำเนาถูกต้อง

ที่ กกท.(ปส) 48๖ /2559

เรียน ทุกหน่วยงาน

เพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติตามคู่มือ
“ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
(ศปท.PEA)” ต่อไปด้วย



(นายชุษฎี ลิ้มทอง)

อส.วก.

ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

13 พ.ค. 2559

ผปส. กกท.

โทร. 6168



บันทึก

ผู้ว่าราชการ
เลขรับที่ 2330
วันที่ 26 มิ.ย. 2559
เวลา 16.13 น.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กท. ถึง ผวก.
เลขที่ กท.(ปส) 404 /2559 วันที่ 22 เม.ย. 2559
เรื่อง ขออนุมัติเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

เรียน อ.ผ.วก. ผ่าน ร.ผ.วก.(อ)

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 21 ม.ค. 2558 ให้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ในการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเพื่อสร้างเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ร่วมกับศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตกระทรวงมหาดไทย (ศปท. มท.) (ตามเอกสารแนบ 1) รวมถึงให้มีการดำเนินงานตามขั้นตอนกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ (ตามเอกสารแนบ 2)

1.2 ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 12 มิ.ย. 2558 ให้ทบทวนปรับปรุงเรื่องการจัดตั้ง ศปท. PEA โดยศูนย์ปฏิบัติการดังกล่าวมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (ตามเอกสารแนบ 3)

- 1) เสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของ กฟผ.
- 2) จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของ กฟผ.
- 3) ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของ กฟผ.
- 4) รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของพนักงาน กฟผ. และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว
- 5) ดำเนินการเผยแพร่ ปลุกฝัง ส่งเสริม และจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ การถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของ กฟผ.
- 6) ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อ 4 และ 5 และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของ กฟผ. เสนอต่อ ผวก. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 8) รณรงค์ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ
- 9) จัดทำสรุปรายงานผลเกี่ยวกับการกระทำการทุจริต ประพฤติมิชอบ และฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ กฟผ.
- 10) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ศปท. PEA มีพิธีเปิดไปแล้วเมื่อวันที่ 2 มิ.ย. 2558 ซึ่งปัจจุบันจัดตั้งอยู่บริเวณชั้น 1 อาคาร LED

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ในปี 2558 ศปท. PEA มีผลการดำเนินงานสรุปได้ ดังนี้ (ตามเอกสารแนบ 4)

1) จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่และป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันของ กฟภ. ปี 2558 รวมถึงติดตามและจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ นำเสนอผู้บริหารระดับสูง โดยมีร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน 100%

2) เผยแพร่ ปณิธาน ส่งเสริม จัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในเรื่องคุณธรรม และจริยธรรม และจัดทำแบบสอบถาม “การตระหนักรู้และประยุกต์ใช้ เรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี หลักคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการดำเนินงานด้านนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของ กฟภ. ประจำปี 2558” โดยมีผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

- ผู้บริหารและพนักงานมีความตระหนักรู้และประยุกต์ใช้หลักคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 90.18

- ผู้บริหารและพนักงานมีความตระหนักรู้และประยุกต์ใช้แนวทางต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งกิจกรรม/แผนงานที่มีผลการตระหนักรู้มากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่

- ค่านิยมองค์กร “บริการดี มีคุณธรรม” ร้อยละ 81.2

- คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของ กฟภ. ร้อยละ 67.3

- นโยบายของ ผวก. “Excellence in Governance” มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ร้อยละ 63.6

- นโยบายการไฟฟ้าปริมณฑล ประกาศ ณ วันที่ 19 ส.ค. 2558 ร้อยละ 63.5

- การประกาศเจตนารมณ์ “ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟภ.ไม่โกง” นำโดย ผวก. เมื่อวันที่ 15 มิ.ย. 2558 ร้อยละ 60.2

- ผู้บริหารและพนักงานลงนามรับทราบและถือปฏิบัติตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของ กฟภ. คิดเป็นร้อยละ 91

3) รับข้อร้องเรียนทุจริต ประพฤติมิชอบของ กฟภ. และสรุปผลรายงานผู้บริหารระดับสูง ทุกไตรมาส โดยมีจำนวนข้อร้องเรียน ดังนี้

รายละเอียด	ภาค1 (เรื่อง)	ภาค2 (เรื่อง)	ภาค3 (เรื่อง)	ภาค4 (เรื่อง)	สนญ. (เรื่อง)	รวม (เรื่อง)
1. จำนวนข้อร้องเรียนสะสมทั้งหมด	5	6	6	5	1	23
2. จำนวนข้อร้องเรียนที่ยกเลิกทั้งหมด(สะสม)	-	2	-	-	-	-
3. คงเหลือจำนวนข้อร้องเรียนสะสมไม่รวม สถานะยกเลิก = (ข้อ 1) - (ข้อ 2)	5	4	6	5	1	21
4. จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการตอบชี้แจง สะสม	1	3	5	1	-	10
5. จำนวนข้อร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการ สะสม	4	1	1	4	1	11

4) ประสานงาน ติดตาม เร่งรัดการแก้ไขข้อร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบให้เป็นไปตาม กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบที่ได้รับการอนุมัติจาก ผวก. โดยมีประสิทธิภาพในการ ตอบสนองข้อร้องเรียนคิดเป็นร้อยละ 47.62

5) จัดทำสรุปรายงานผลเกี่ยวกับการกระทำทุจริตประพฤติมิชอบเพื่อตอบเกณฑ์ชี้วัดระดับ องค์กร เช่น ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA), บันทึก ข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. ปี 2559 และเกณฑ์ประเมินตามโครงการประเมินคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA)

6) ประสานเชื่อมโยงข้อมูล เข้าร่วมประชุมรับนโยบายและให้ความร่วมมือกับ ศปท.มท.

2.2 เมื่อวันที่ 25 มี.ค. 2559 ผวก. ได้มอบนโยบายให้กับสายงานขึ้นตรง ผวก. โดยขอให้ ผู้รับผิดชอบให้ความสำคัญกับ ศปท. PEA รวมถึงให้มีการพัฒนากระบวนการและปรับปรุงประสิทธิภาพ การทำงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อความโปร่งใสขององค์กรอย่างยั่งยืน (ตามเอกสารแนบ 5)

3. ข้อพิจารณา

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของ ศปท. PEA กทท.ผวก. พิจารณาแล้วเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

3.1 จัดทำคู่มือของ ศปท. PEA ให้มีเนื้อหาประกอบด้วยข้อมูลที่สำคัญ เช่น ที่มาของ ศปท. PEA, อำนาจหน้าที่และคณะทำงาน ศปท. PEA, การแบ่งกลุ่มงาน, รูปแบบของการทุจริต, กระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service) เป็นต้น

3.2 ประชาสัมพันธ์และเวียนย้ำคู่มือ ศปท. PEA ทั้งทั้งองค์กร เพื่อเสริมสร้างกลไกความร่วมมือ ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น

3.3 สร้างเครือข่ายการติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว

4. ข้อเสนอ

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของ ศปท. PEA ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติ มิชอบและป้องปรามการทุจริต รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ จึงเห็นควร ขออนุมัติ ดังนี้

4.1 ขออนุมัติคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)” รายละเอียดตามข้อ 3.1 (เอกสารแนบ 6) และให้ กทท.ผวก. แจ้งเวียนทุกหน่วยงานเพื่อถือปฏิบัติต่อไป

4.2 ให้ รผก.(ทุกสายงาน) มอบหมายผู้รับผิดชอบเพื่อร่วมเป็นเครือข่ายในการประสานงานและ ติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลส่งให้ กทท.ผวก. เพื่อรวบรวมนำเสนอ ผวก. ทราบเป็นรายไตรมาส

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอ ผวก. อนุมัติตามข้อ 4.1 และ 4.2 ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

เรียน ผวก.
เมื่อ 16 ต.ค. 2559 ข้อ 4.1-4.2
นายสุวิทย์ วัฒนศิริกุล

น.ส.สุพัตรา พันธุ์โสทธิ
อก.กท.

เรียน ผ.ก.
เพื่อโปรดพิจารณา ผวก.
อนุมัติตาม กทท. ข้อ 4.1-4.2
๑๖ ต.ค. ๒๕๕๙

อนุมัติตามข้อ 4.1 และ 4.2 ตามเสนอ

(นายดุสิต สิมทอง)
ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ
26 เม.ย. 2559

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผวก.

12 พ.ค. 2559

(นางอัสพร ศรีบุญนาท)
ร.ผก. รักษาการแทน ผ.ผวก.

26 เม.ย. 2559

พ.ค. 2559
โทร. 6168



คู่มือ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

“ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟผ. ไม่โกง”

จัดทำโดย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
ฝ่ายงานผู้ว่าการ
พฤษภาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
ที่มาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	1
อำนาจหน้าที่และคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	1
การแบ่งกลุ่มงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	2
• กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต	2
• กลุ่มงานส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม	2
รูปแบบของการทุจริต	2
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
• หน้าที่ของ ศปท.PEA	3
• หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service)	5
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	9

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 : นโยบายต่อต้านการทุจริต

ภาคผนวก 2 : คำสั่ง กฟผ. ที่ พ.(ก) 118/2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ภาคผนวก 3 : คำสั่ง กฟผ. ที่ พ.(ก) 151/2558 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ภาคผนวก 4 : อำนาจหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)

ที่มาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ตามแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาระบบไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ที่มุ่งสู่การพัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ปราศจากการทุจริต ปลุกและปลุกจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรไม่นิ่งเฉยต่อปัญหาการทุจริต รวมทั้งให้ความร่วมมือต่อต้านการทุจริตอย่างยั่งยืนเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กฟภ.จึงได้กำหนดนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี กำหนดแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของ กฟภ. รวมถึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) เป็นต้น

อำนาจหน้าที่และคณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 ม.ค. 2558 ตามนโยบายกระทรวงมหาดไทย ที่ให้รัฐวิสาหกิจจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และสร้างเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่างๆ

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ศปท.PEA เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของ กฟภ. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่างๆในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตกระทรวงมหาดไทย โดยมีผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการ ศปท.PEA และมีคณะกรรมการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และระบุอำนาจหน้าที่ตามคำสั่ง ที่ พ.ก) 118/2558 และคำสั่ง ที่ พ.ก) 151/2558

การแบ่งกลุ่มงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

ศปท. PEA มีรูปแบบการบริหารงานแบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน ดังนี้

1) กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต

- เสนอแนะมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- รับข้อร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ
- ประสานเร่งรัด และติดตามการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ
- รมรงค์ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- สรุปรายงานผลการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

2) กลุ่มงานส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม

- เผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริม และจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ การถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ประเมินผลการปฏิบัติการรับรู้ ความเข้าใจและการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- สรุปรายงานผลการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของพนักงาน

รูปแบบของการทุจริต

ศปท. PEA ได้จำแนกรูปแบบการทุจริตออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

- 1) เบียดบังทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตัว (โกง)
- 2) ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ (รับส่วย)
- 3) เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว)
- 4) ใช้อำนาจหน้าที่ กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชิญ เรียก รับ ผลประโยชน์ (รีดไถ)
- 5) ช่วยเหลือผู้กระทำความผิดไม่ต้องรับโทษ (รับสินบน)

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

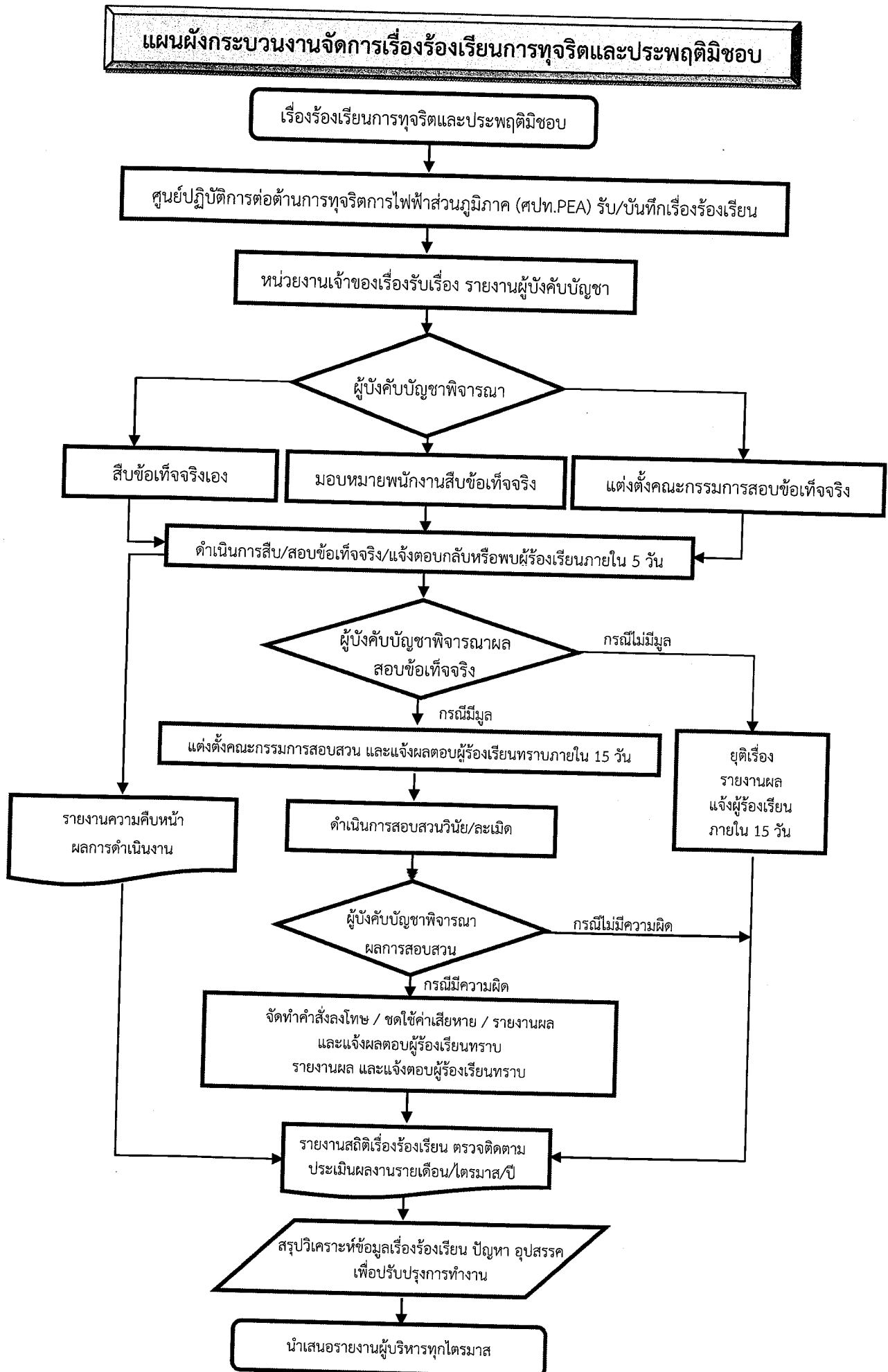
ศปท. PEA ได้จัดทำแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปได้ดังนี้

หน้าที่ของ ศปท. PEA

- 1) บันทึกรับเรื่องโดยใช้ระบบสารสนเทศ (e-One Portal Service)
- 2) กำหนดระดับชั้นความลับของเรื่อง
- 3) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 4) SMS แจ้งผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ
- 5) บันทึกผลการดำเนินงาน
- 6) ติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน

หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- 1) รับเรื่องและรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณา
 - สืบข้อเท็จจริงเอง
 - มอบหมายพนักงานสืบข้อเท็จจริง
 - แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงโดยแจ้งตอบกลับหรือพบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน
- 2) ผู้บังคับบัญชาพิจารณาผลสอบข้อเท็จจริง
 - กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่องและรายงานผล
 - กรณีมีมูลให้ดำเนินการตามขั้นตอนการสอบสวนวินัย/ละเมิดโดยแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน 15 วัน
- 3) รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนให้ ศปท. PEA ทราบเป็นรายไตรมาส



ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service)

ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service) ประกอบด้วย 3 เมนูหลัก ได้แก่

1. เอกสารข้อร้องเรียน

- สร้างข้อร้องเรียนใหม่
- แนะนำ
- ชื่นชม
- แจ้งเบาะแส
- ติดตามข้อร้องเรียน

2. รายงาน

- รายละเอียดข้อร้องเรียน
- แบ่งตามประเภทหลัก
- แบ่งตามประเภทย่อย
- ภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค
- ภาพรวมแบ่งตามช่องทาง
- ภาพรวมแบ่งตามรายไตรมาส
- สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน

3. การตั้งค่า

- ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน
- ป้อนฐานข้อมูล
- คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เมื่อ ศปท. PEA รับเรื่องร้องเรียนที่มาจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องดำเนินการสร้างข้อร้องเรียน โดยกรอกข้อความของผู้ร้องในรูปแบบฟอร์มสร้างข้อร้องเรียน

สร้างข้อร้องเรียน 	
ช่องทางการรับคำร้อง	
ชื่อผู้ร้องเรียน	
เลขที่บัตรประชาชน	
เบอร์โทรศัพท์	
E-Mail	
ที่อยู่	
หน่วยงาน	
สถานที่ติดต่อกลับ	
สถานที่เกิดเหตุ	
หมายเลขผู้ใช้ไฟ	
ประเภทข้อร้องเรียน	
รายการย่อย	
รายละเอียด	
เอกสารแนบ	
ข้อความภาพ	

บันทึก

ย้อนกลับ

โดยกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งมี 3 ช่องทางหลัก ดังนี้

- 1) รับเรื่องร้องเรียนจาก Website
- 2) รับเรื่องร้องเรียนจากระบบ Call Center
- 3) รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ร้องเรียนจากจาก Web Site

- <http://intranet.pea.co.th>
- www.pea.co.th

ร้องเรียนจากระบบ Call Center

- 1129 Call Center

ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

- ผวก./สำนักงาน ภ.1-ภ.4
- ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ
- ตู้ ป.ณ. 150
- สื่อมวลชน
- ศูนย์ดำรงธรรม
- สำนักงานหน่วยงาน/การไฟฟ้าเขต
- สื่อสังคมออนไลน์
- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

ประเภทข้อร้องเรียน
- คุณภาพไฟฟ้า
- การจดหน่วย / แฉ่งค่าไฟฟ้า
- พฤติกรรมพนักงาน
- การถูกงดจ่ายไฟฟ้า
- การทุจริตประพฤตมิชอบ
- แนะนำ
- ชื่นชม
- อื่นๆ

สำหรับประเภทข้อร้องเรียน ให้เลือก

เมื่อกรอกข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ข้อร้องเรียนจะถูกบันทึกเข้าหน้าจอรายการเอกสารข้อร้องเรียน

☐	ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน	☐	ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน	☐	ข้อร้องเรียนระยะเวลา 30 วัน ขึ้นไป
เลือกการแสดงผลตามเขตพื้นที่การไฟฟ้า ==ทั้งหมด==					
Q ค้นหา X Clear					
No.	หมายเลขข้อร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน
1	I-59002042	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาคลองโพ จังหวัดราชบุรี	30/04/2559 13:50:07
2	I-59002014	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ชั้น 2	28/04/2559 16:55:21
3	I-59001967	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอดำเนินการ		27/04/2559 14:09:36
4	C-9559716	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอดำเนินการ		26/04/2559 09:44:30
5	I-59001864	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอดำเนินการ		22/04/2559 08:49:31
6	C-9523805	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอดำเนินการ		18/04/2559 13:49:52
7	I-59001706	อื่นๆ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง ชั้น 2	16/04/2559 11:00:41
8	I-59001694	การลักขโมย	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	14/04/2559 23:18:06
9	I-59001693	การลักขโมย	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	14/04/2559 23:18:02
10	I-59001591	การลักขโมย	รอดำเนินการ		08/04/2559 14:48:11

หากต้องการติดตามข้อร้องเรียนที่บันทึกแล้วให้เข้าหน้าจอ

 ติดตามข้อร้องเรียน

 Clear

กลุ่ม	==ทั้งหมด==	เขต	==ทั้งหมด==	การไฟฟ้า	== ทั้งหมด ==	ช่องทาง	==ทั้งหมด==	
No.	หมายเลข ข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน	#
			== ทั้งหมด ==		==ทั้งหมด==			
1	I-59002082	เนตรนภา	อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด พิษณุโลก ชั้น1	02/05/2559 22:58:58	
2	I-59002042		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาดอนไผ่ จังหวัดราชบุรี	30/04/2559 13:50:07	
3	I-59002014	จีดา	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด ฉะเชิงเทรา ชั้น 2	28/04/2559 16:55:21	
4	I-59001967	รัฐพงษ์ เรืองอุดม	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		27/04/2559 14:09:36	
5	I-59001940		อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด พิษณุโลก ชั้น1	26/04/2559 16:40:39	
6	I-59001939		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามโก้ ชั้น 2 จังหวัดปทุมธานี	26/04/2559 16:20:12	
7	C-9559716	ชัยพงษ์ วุฒิพงษ์	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		26/04/2559 09:44:30	
8	I-59001892		อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลำ ปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์	24/04/2559 11:19:33	
9	I-59001864	แปลง สุระพระ	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		22/04/2559 08:49:31	
10	I-59001822		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามโก้ ชั้น 2 จังหวัดปทุมธานี	20/04/2559 21:27:45	

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

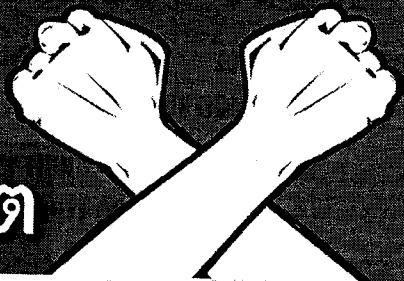
ช่องทางการรับคำร้อง	
ชื่อผู้ร้องเรียน	
เลขที่บัตรประชาชน	
เบอร์โทรศัพท์	
E-Mail	
ที่อยู่	
หน่วยงาน	
สถานที่ติดต่อกลับ	
สถานที่เกิดเหตุ	
หมายเลขผู้ใช้ไฟ	
ประเภทข้อร้องเรียน	
รายการย่อ	
รายละเอียด	

ภาคผนวก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายต่อต้านการทุจริต



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นเป็นองค์กรโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพและรักษาวัฒนธรรมขององค์กร “บริการดี มีคุณธรรม” ดังนั้น เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานถือปฏิบัติ จึงประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนี้

๑. ให้ปฏิบัติตามหลักการและแนวทางตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ทางผลประโยชน์ รวมทั้งระเบียบข้อบังคับ และคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด
๒. ให้มีการป้องปรามการทุจริตกำหนดไว้ในวิธีปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน
๓. ต้องไม่ยินยอมหรือยอมรับการทุจริตทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริต
๔. มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนทบทวนแนวทางการปฏิบัติและข้อกำหนดในการดำเนินการ เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดกฎหมาย
๕. กำหนดให้มีช่องทางและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือเบาะแส เมื่อพบพฤติกรรมทุจริตหรือขัดต่อจรรยาบรรณในการดำเนินงาน
๖. พัฒนาขีดความสามารถให้กับบุคลากรทุกระดับในการป้องปรามการทุจริต ปูปลูกจิตสำนึกค่านิยมคุณธรรม และธรรมาภิบาลให้ยึดถือปฏิบัติเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง
๗. ส่งเสริมสนับสนุนและยกย่องพนักงานหรือหน่วยงานที่กระทำความดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๘

พลเอก

(วิโรจน์ บัวเจริญ)

ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายสมพร ไข่บางยาง)

ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
และความรับผิดชอบต่อสังคม
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผู้ว่าการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ที่ พ.ก) 118 /2558

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) /

เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรูปธรรม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ รวมถึงเพื่อให้เกิดเครือข่ายขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่างๆ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงมหาดไทย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) ประกอบด้วย

- | | |
|---|------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ | หัวหน้าศูนย์ |
| 2. ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| 3. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| 4. ผู้อำนวยการฝ่ายงานผู้ว่าการ | คณะกรรมการ |
| 5. ผู้อำนวยการฝ่ายคดีและสอบสวน | คณะกรรมการ |
| 6. ผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน | คณะกรรมการ |
| 7. ผู้อำนวยการฝ่ายจัดหา | คณะกรรมการ |
| 8. ผู้อำนวยการฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล | คณะกรรมการ |
| 9. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ | คณะกรรมการ |
| 10. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1 | คณะกรรมการ |
| 11. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 2 | คณะกรรมการ |
| 12. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 3 | คณะกรรมการ |
| 13. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 4 | คณะกรรมการ |
| 14. ผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| 15. รองผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 16. นักบริหารงานทั่วไประดับ 9 กองกำกับดูแลกิจการที่ดี | ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยคณะทำงาน ฯ มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. เสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3. ประสานงานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
4. รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในหน้าที่โดยมิชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว
5. ดำเนินการเผยแพร่ ปลุกฝัง ส่งเสริม และจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจการถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
6. ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อ 4 และ ข้อ 5 และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เสนอต่อ ผู้ว่าการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
8. รณรงค์ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ
9. จัดทำสรุปรายงานผลเกี่ยวกับการกระทำการทุจริต ประพฤติมิชอบ และฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
10. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
11. งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เมษายน 2558



(นายสาธิต รุ่งจิรธนานนท์)

รองผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมและสิ่งแวดล้อม รักษาการ

ผู้ว่าการ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ที่ พ.(ก) ๗๕๑/2558

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองตอบนโยบายของรัฐบาล ในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ ในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่างๆ ในการป้องกันและปราบปราม การทุจริตประพฤติมิชอบร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงมหาดไทย

ในการนี้ จึงให้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)
2. มอบให้ ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ ทำหน้าที่เป็น ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ทั้งนี้ ให้สามารถแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานจากหน่วยงานต่างๆ ได้ตามความเหมาะสมและให้สามารถเชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุมพิจารณาข้อหารือให้ข้อมูล หรือชี้แจงได้ตามที่เห็นสมควร

3. จัดให้มีสำนักงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงาน ศปท. PEA) ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ ชั้น 1 อาคาร LED เลขที่ 200 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ

4. อำนาจหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

4.1 เสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค

4.2 จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4.3 ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4.4 รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในหน้าที่โดยมิชอบของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว

4.5 ดำเนินการเผยแพร่ ปูกล้าง ส่งเสริม และจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ การถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4.6 ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตาม 4.4 และ 4.5 และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.7 ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เสนอต่อ ผู้ว่าการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

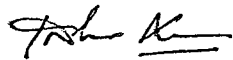
4.8 รมรงค์ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ

4.9 จัดทำสรุปรายงานผลเกี่ยวกับการกระทำการทุจริต ประพฤติมิชอบ และฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

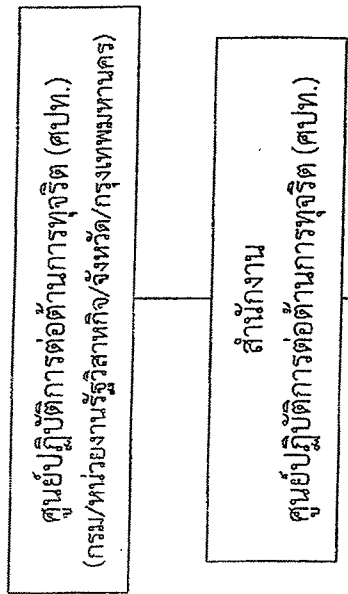
4.10 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๔ มิถุนายน 2558



(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



ด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริต

มีหน้าที่

- รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ: พฤติกรรมไม่เหมาะสม ของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ รวมถึงหน่วยงานในกำกับดูแล และใช้ดุลพินิจในการพิจารณาเนื้อหาข้อร้องเรียน
- ประสานงานและเร่งรัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การแก้ไขปัญหามาตรการทุจริตประพฤติมิชอบ พฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ และใช้ดุลพินิจในการพิจารณาเนื้อหาข้อร้องเรียน
- ให้ไปเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- เผยแพร่ รณรงค์ และให้ความรู้เกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันในภาพรวมของ(กรม/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/จังหวัด/กรุงเทพมหานคร) และวางแผนกลยุทธ์สู่แผนการปฏิบัติการลงสู่ระดับหน่วยงานในกำกับดูแล
- รายงานผลการจัดทำแผน และผลการปฏิบัติงานตามวงจรรอบต่อกระทรวงมหาดไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

อำนาจหน้าที่

- (๑) เสนอแนะแก่ (อธิบดีกรม/ผู้ว่าการ/ผู้ว่าราชการจังหวัด/ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของ (กรม/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/จังหวัด/กรุงเทพมหานคร) รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตราการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐและกระทรวงมหาดไทย เสนอต่อ (อธิบดีกรม/ผู้ว่าการ/ผู้ว่าราชการจังหวัด/ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร)
- (๒) ประสานงาน เฝ้าระวัง และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของ (กรม/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/จังหวัด/กรุงเทพมหานคร)
- (๓) รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ใน (กรม/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/จังหวัด/กรุงเทพมหานคร) และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม (ข้าราชการพลเรือน/มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของพนักงาน และลูกจ้างของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ)
- (๕) ประสานงาน เฝ้าระวัง และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตาม (๓) และ (๔) และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัด และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอต่อปลัดกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๗) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ด้านส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม

มีหน้าที่

- การดำเนินการเผยแพร่ ปณิธาน ส่งเสริม และรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐในกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม (ข้าราชการพลเรือน/มาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรมของข้าราชการพนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของพนักงาน และลูกจ้างของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ) และติดตามสอดส่องการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมเพื่อรายงานผลให้ (อธิบดีกรม/ผู้ว่าการ/ผู้ว่าราชการจังหวัด/ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) พิจารณา ทั้งนี้ โดยอาจมีผู้ร้องหรืออาจดำเนินการตาม (อธิบดีกรม/ผู้ว่าการ/ผู้ว่าราชการจังหวัด/ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) มอบหมาย หรือตามที่เห็นสมควร
- ให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา
- ทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการจริยธรรมประจำ (กรม/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/จังหวัด/กรุงเทพมหานคร)
- จัดทำยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม
- ดำเนินการและติดตามผลการปฏิบัติงาน และจัดทำรายงานการสรุปผลการดำเนินการดำเนินการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ของ (กรม/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/จังหวัด/กรุงเทพมหานคร) พร้อมทั้งรายงานผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการการจริยธรรมประจำ (กรม/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/จังหวัด/กรุงเทพมหานคร) และรายงานต่อกระทรวงมหาดไทยทราบ
- จัดกิจกรรมโครงการสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับจริยธรรม จัดทำแนวทางปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม (ข้าราชการพลเรือน/มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ) และรายงานผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการการจริยธรรมประจำ (กรม/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/จังหวัด/กรุงเทพมหานคร) และรายงาน
- บัณฑิตกระทรวงมหาดไทยทราบ และสืบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้นกรณีเรื่องร้องเรียนในสิ่งจริยธรรม หรือมีการฝ่าฝืนจริยธรรมของ (กรม/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/จังหวัด/กรุงเทพมหานคร)

➤ หัวข้อที่ 4

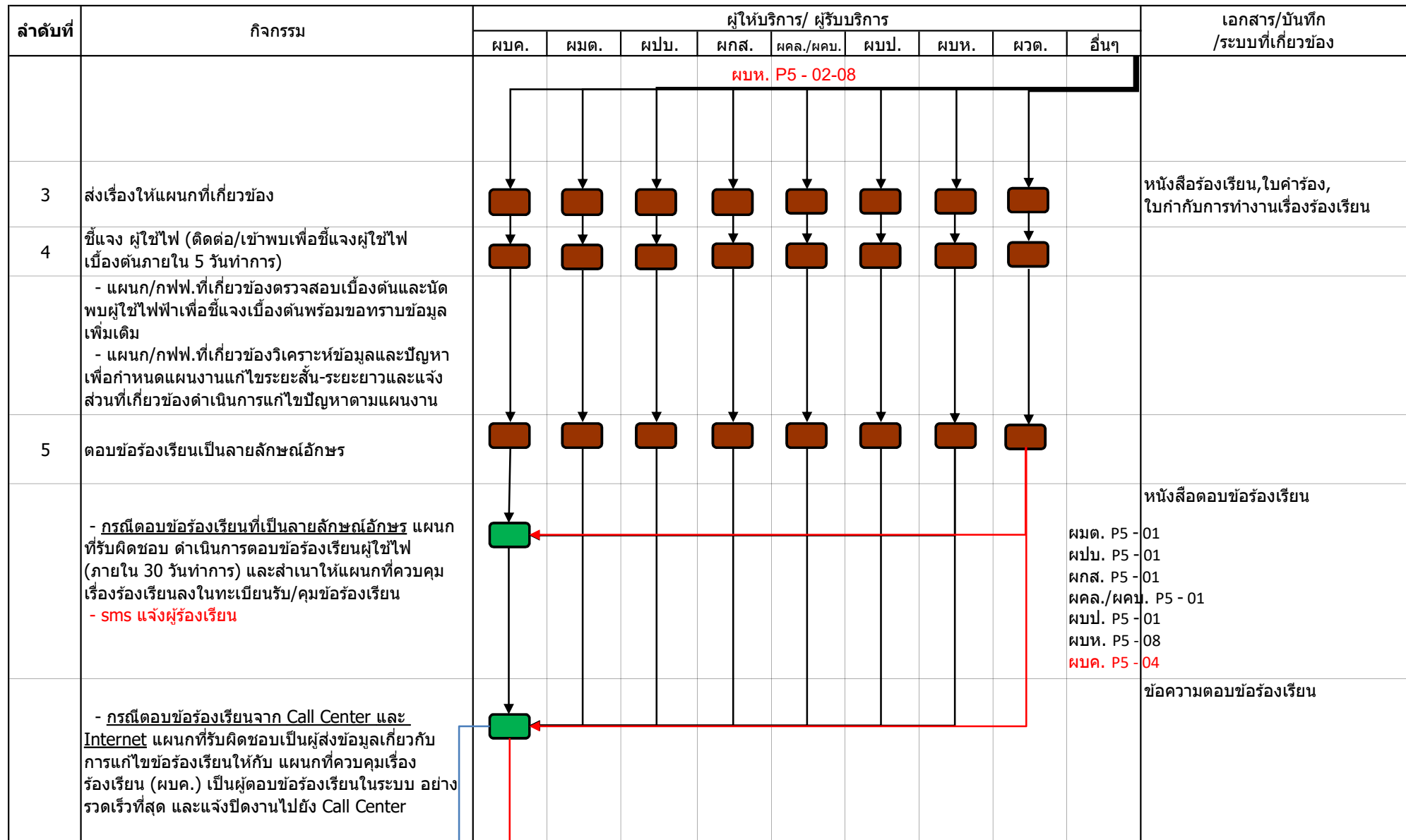
4. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน

(Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคป.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
1	รับเรื่องร้องเรียน										เรื่องร้องเรียน
	<u>กรณีที่ 1</u> รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center , Internet. สื่อประเภทต่างๆ - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง										
	กรณี 7 แผนก	Start									หนังสือร้องเรียน
	กรณี 8 แผนก								Start		
	<u>กรณีที่ 2</u> ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์ อักษร - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง							Start	ผวด. P5 - 01		- ศูนย์ดำรงธรรม มท. (1567) - ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. - สื่อสังคมออนไลน์ สื่อมวลชน - ระบบ CPN e-one portal - ตู้ ปณ.150 ปณจ.หลักสี่
2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - <u>จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ชมเชย</u> - ผบท. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผกค./ผู้ปฏิบัติงาน แทน พิจารณาสั่งการ - สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการ										ระบบสารบรรณ
	<u>กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน ผวก.มอบหมายให้</u> <u>ผู้รับผิดชอบ</u> - <u>ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน</u> - <u>รายงาน ผวก. ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน</u> <u>3 วัน</u> - <u>ชี้แจงผู้ร้องเรียน</u> - <u>ชี้แจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน</u> - <u>บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าฐานข้อมูลสารสนเทศการ</u> <u>จัดการข้อร้องเรียน (e-One Portal)</u>										เป็นไปตามคณะกรรมการจัดการข้อ ร้องเรียน

5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน



5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

[illegible]

➤ หัวข้อที่ 5

5. ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

ข้อเสนอแนะ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0

ต่อต้านทุจริต

สร้างจิตสำนึก กฟผ.ไม่โกง

การบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ

นายธนาสีทธิ์ เพื่อนหมื่นไวย

รองผู้จัดการ (เทคนิค) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่

โทร 08-1265-7529

การรับบริการที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่ทักเตือน

นายสมาน บุญโตนด

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่

โทร 08-1769-1180

พบเห็นการทุจริตหรือเรียกรับผลประโยชน์

นายสุวัฒน์ แสงประทีป

ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๓ (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

นครราชสีมา โทร 04-4214-338



ระบบร้องเรียน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



เอกสารข้อร้องเรียน ▾

➔ เข้าสู่ระบบ

ลำดับที่	ช่องทาง การรับคำร้อง
1	Call Center 1129
2	ผวก. /สำนักงาน ก2
3	ส่งผ่านหน่วยงานอื่น ๆ
4	www.pea.co.th
5	ตู้ ปณ. 150
6	สื่อมวลชน
7	สปน./สตง.



ระบบร้องเรียน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



เอกสารข้อร้องเรียน ▾

➔ เข้าสู่ระบบ

ลำดับที่	ช่องทาง การรับคำร้อง
8	ศูนย์ดำรงธรรม
9	สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต
10	สื่อสังคมออนไลน์
11	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
12	PEA Mobile
13	กล่องรับเรื่องร้องเรียน