การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงานต่างๆ ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย และ การไฟฟ้าในสังกัด ปี 2560

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์
2. ขอบเขต
3. คำจำกัดความ
4. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และหน่วยงานที่รับผิดชอบ
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ
6. แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ทั่วไป)
7. ขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน (ทั่วไป)
8. แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ทุจริตประพฤติมิชอบ)
9. ขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน (ทุจริตประพฤติมิชอบ)
10. ภาคผนวก
    - 10.1 หนังสืออนุมัติคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน พร้อมลายมือชื่อของคณะทำงานลงนามรับทราบ
    - 10.2 คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน (ภาพรวม)
    - 10.3 คำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน
    - 10.4 คู่มือปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. ปี 2558
    - 10.5 คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

1.1 วัตถุประสงค์

เพื่อจัดให้มีช่องทาง ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน และการบริหารจัดการให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1.2 ขอบเขต

ให้หน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด ปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัดแก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องตามระยะเวลาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนงานบริการข้อ 6 ของมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (อนุมัติ ผวก. ลว. 6 พ.ย. 2558)

1.3 คำจำกัดความ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง หน่วยงานที่กำกับดูแล พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ส่งมอบ (Supplier) คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อม

ร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.สทร. และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน หรือจากเหตุอื่นใด

ร้องขอ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ร้องขอให้หน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด ดำเนินการ หรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ติชม หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด ว่ายังมีข้อขาดตกบกพร่องที่จะต้องดำเนินการเพิ่มอย่างใดอย่างหนึ่ง

แนะนำ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด ให้เห็นถึงทางเลือกที่ควรจะดำเนินการในอีกมุมมองหนึ่ง

แจ้งเบาะแส หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด ให้เห็นถึงความผิดปกติต่างๆ เพื่อจะได้ตรวจสอบแก้ไขสิ่งที่เกิดขึ้น

ชื่นชม หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด ถึงเรื่องราวดีๆ ที่หน่วยงานได้ทำไว้

ทุจริต ประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งหน่วยงานในสำนักงาน กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด ถึงการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ

1.4 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

- 1129 PEA Call Center
- PEA Mobile App
- www.pea.co.th
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)

ผบค. ผกป.กฟฟ.

- สื่อมวลชน
- ศูนย์ดำรงธรรม
- เบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร
- รับเรื่องโดยตรงที่สำนักงาน
- ตู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน ที่อาคารสำนักงาน กฟอ.สทร. และ กฟฟ.ในสังกัด

ผบห./ธุรการ กฟฟ.

1.5 หน้าที่ความรับผิดชอบ

1.5.1 คณะทำงานมาตรฐานสายงานการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0

1.5.2 คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด ทำหน้าที่ดังนี้

1.5.2.1 จัดช่องทางสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก

1.5.2.2 ประเมินประสิทธิผลช่องทางการร้องเรียน

1.5.2.3 กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง และรายงานผลตามที่ กฟภ. กำหนด

1.5.2.4 สำรวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนโดย หผ.บค./หผ.กป.

1.5.2.5 จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด ประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนทุกเรื่อง พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

1.5.2.6 วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน

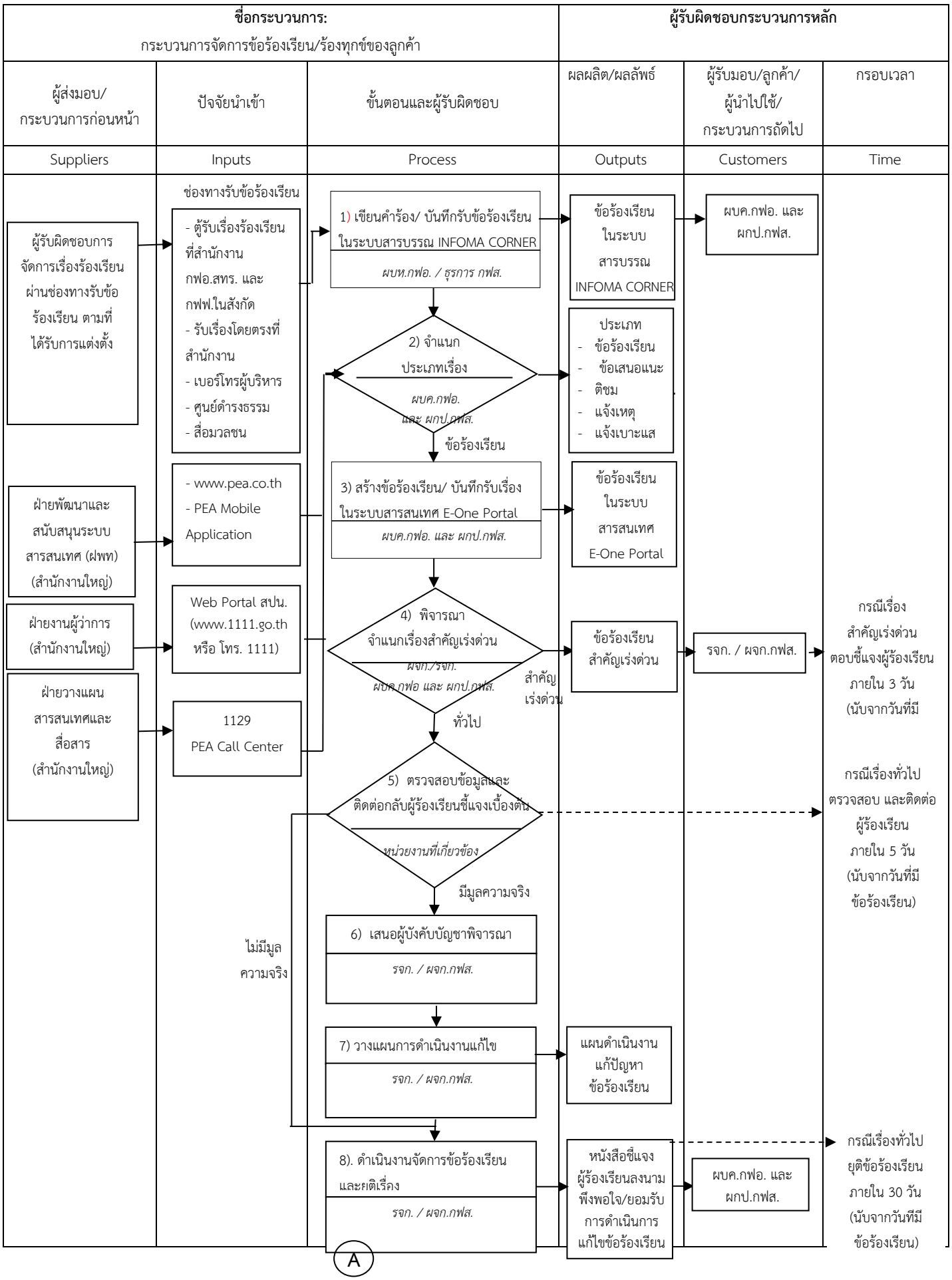
1.5.3 ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน ทำหน้าที่รวบรวมข้อร้องเรียนจากตู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่สำนักงาน และเอกสารคำร้อง/หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่สำนักงานเป็นประจำทุกวัน และรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER

1.5.4 ผบค. และ ผกป.กฟส. ทำหน้าที่จำแนกประเภทเรื่องที่ได้รับผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER และนำเรื่องเข้าสู่ระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน e-One Portal เป็นประจำทุกวัน นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ

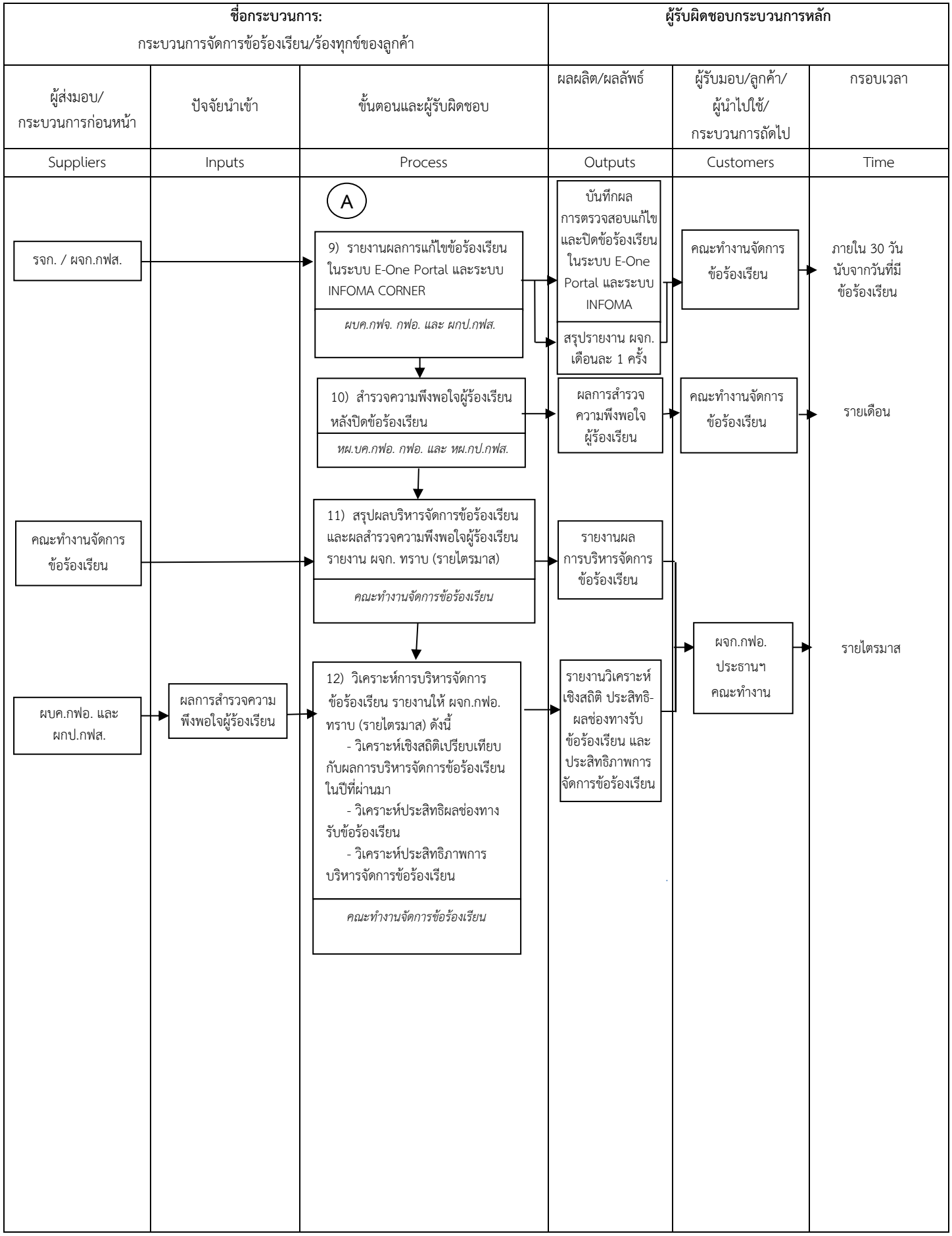
1.5.5 คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน (ภาพรวม) ของ กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด ทำหน้าที่ควบคุมและติดตามส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบตรวจสอบและติดต่อ ผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน และตอบชี้แจง ยุติข้อร้องเรียน สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน

1.5.6 ผจก. ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานต่างๆ ของ กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด

2.1 แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด



2.1 แผนผังการบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟอ.สทร. และ กฟฟ.ในสังกัด



2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงาน กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด

2.2.1 การเปิดรับเรื่องข้อร้องเรียน

2.2.1.1 ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนจากตู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่สำนักงาน กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด และรวบรวมเอกสารคำร้อง/ หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่สำนักงาน กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นประจำทุกวัน และรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER

2.2.1.2 ผู้บริหาร กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด รับเรื่องข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยแบ่งได้ดังนี้

- ผู้จัดการ/รองผู้จัดการ รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับมาตรฐานด้านงานบริการต่างๆ
- ผู้อำนวยการการไฟฟ้าเขต รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ ผบห.กฟอ.สทร. และธุรการ กฟส. จะเป็นผู้สร้างคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษรและบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวในระบบสารบรรณ INFOMA CORNER

2.2.2 การนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนงาน

ผบค.กฟอ. คือผู้รับผิดชอบหลักในการนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนงาน โดยมีหน้าที่ดังนี้

2.2.2.1 จำแนกประเภทเรื่อง (ร้องเรียน ร้องขอ ติชม แนะนำ แจ้งเบาะแส และชื่นชม) ทั้งที่ได้รับโดยตรงจากระบบ e-One Portal และเรื่องที่ได้รับจาก ผบห.กฟอ.สทร. และธุรการ กฟส. ผ่านระบบ INFOMA CORNER

2.2.2.2 สร้างข้อร้องเรียน (ภายหลังจำแนก) ที่ได้รับจาก ผบห.กฟอ.สทร. และธุรการ กฟส. ผ่านระบบ INFOMA CORNER เข้าสู่ระบบ e-One Portal

2.2.2.3 นำเสนอ ผจก./รจก. เพื่อพิจารณาเป็นเรื่องเร่งด่วนหรือเป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ก่อนส่งต่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER เพื่อดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข และตอบชี้แจงต่อไป

2.2.3 การตอบชี้แจงข้อร้องเรียน/สำรวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผจก./รจก. และส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของ กฟอ.สทร. และ กฟฟ.ในสังกัด เมื่อได้รับการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER ให้ดำเนินการดังนี้

2.2.3.1 กรณีข้อร้องเรียนที่เป็นเรื่องเร่งด่วน ให้ดำเนินการตรวจสอบ ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนภายใน 3 วัน (นับจากวันที่มีข้อร้องเรียน)

2.2.3.2 กรณีข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ให้ตรวจสอบ และติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้นภายใน 5 วัน (นับจากวันที่มีข้อร้องเรียน)

ทั้งนี้ต้องสรุปรายงานผลตามแบบฟอร์ม CPN001-004 ร้องเรียนฯ ของ กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด ภายในกำหนดระยะเวลา 30 วัน (อนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2557 ขออนุมัติปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA)

2.2.3.3 ผบค.กฟอ. ผกป.กฟส. สรุปรายงานแจ้ง ผจก. เป็นประจำทุกเดือน

2.2.3.4 ผบค.กฟอ. ผกป.กฟส. สำรวจความพึงพอใจผู้ร้องเรียนหลังปิดข้อร้องเรียนสรุป

รายงานเป็นประจำทุกเดือน

2.2.4 สรุปรายงานข้อร้องเรียน พร้อมปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนฯ สรุปรายงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานต่างๆ กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด พร้อมจัดทำสรุปบทวิเคราะห์ในประเด็นต่างๆ เพื่อนำเสนอ ผจก.กฟอ. ประธานฯ เป็นประจำทุกไตรมาส ดังนี้

2.2.4.1 วิเคราะห์เชิงสถิติเปรียบเทียบข้อร้องเรียนในปีที่ผ่านมา

2.2.4.2 วิเคราะห์ประเภทข้อร้องเรียน สาเหตุ วิธีการแก้ไข

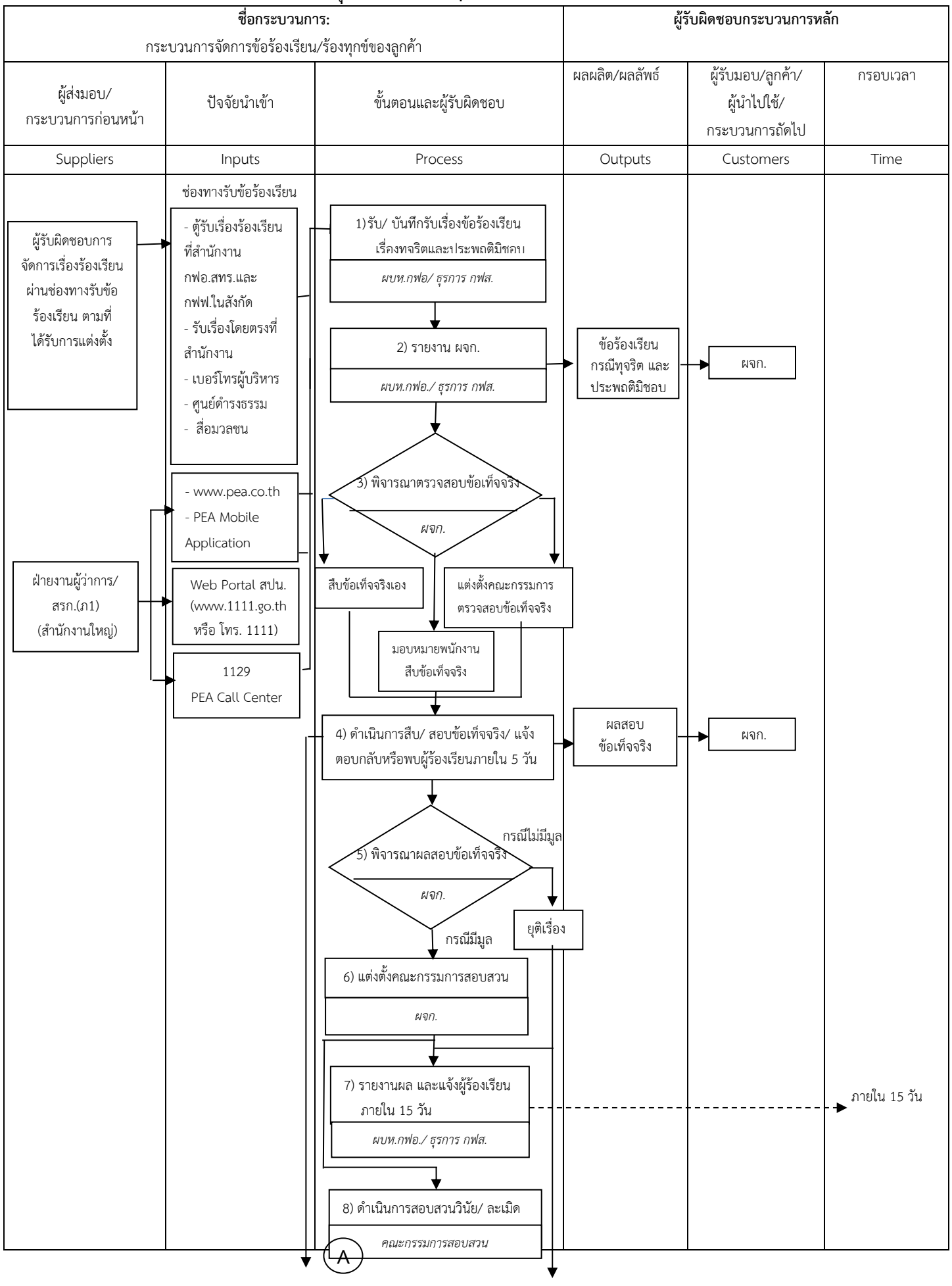
2.2.4.3 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด

2.2.4.4 วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

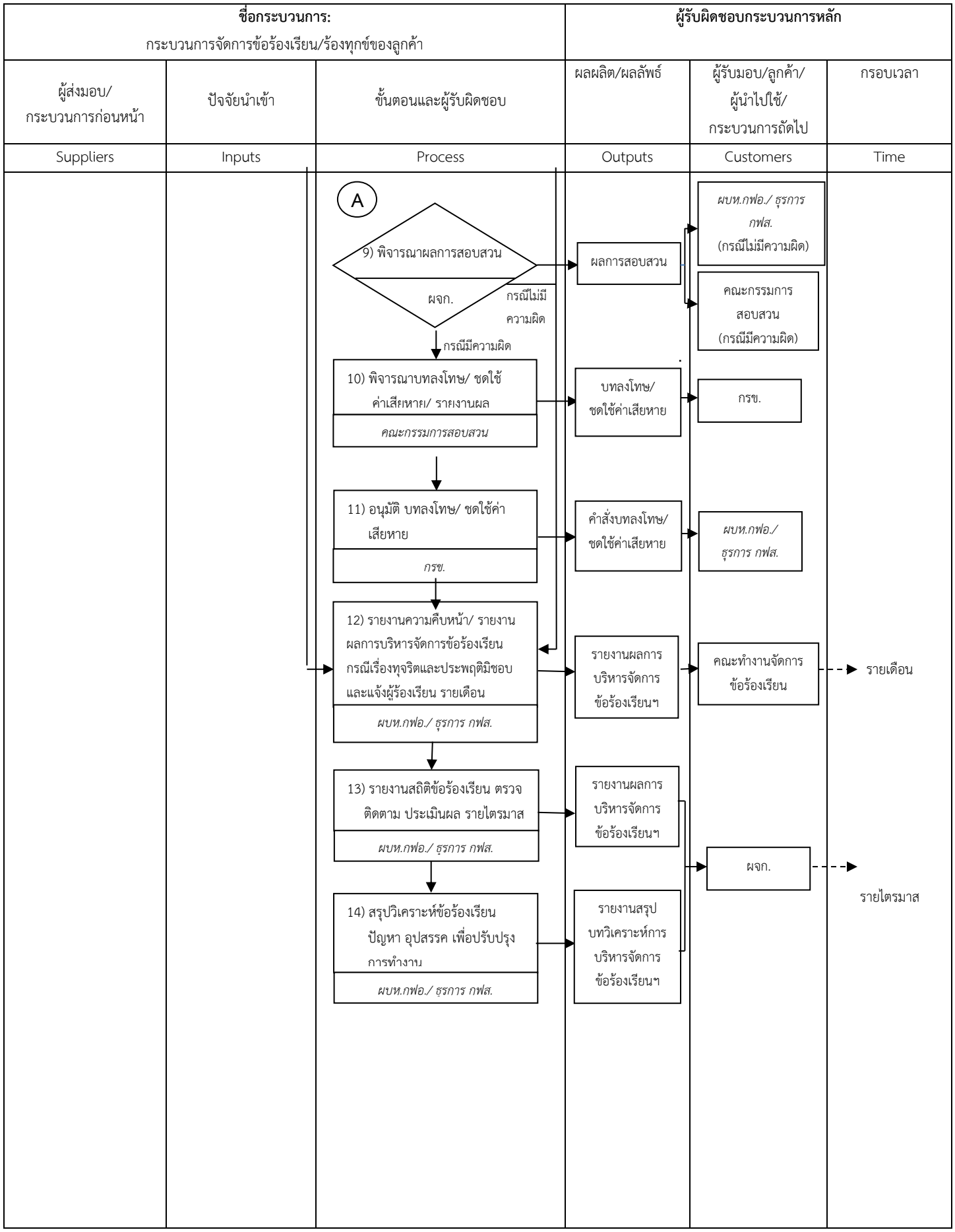
2.2.4.5 ประสิทธิผลของช่องทางรับข้อร้องเรียนจากผลสำรวจความนิยมของช่องทางรับข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเว็บไซต์ทั้ง Internet และ Intranet

2.2.4.6 วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ในการจัดการข้อร้องเรียนและพิจารณาการดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน

2.3 แผนผังการบริหารจัดการ กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ



2.3 แผนผังการบริหารจัดการ กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ



2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ กฟอ.สทร. และ กฟฟ.ในสังกัด

2.4.1 การเปิดรับเรื่องข้อร้องเรียน

2.4.1.1 ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนจากตู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่สำนักงาน กฟอ.สทร. และ กฟฟ.ในสังกัด และรวบรวมเอกสารคำร้อง/ หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรงที่สำนักงานเป็นประจำทุกวัน และจัดส่งให้ ผบห.กฟอ. / ธุรการ กฟส. เพื่อรับเรื่องเข้าระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER และรายงานนำเสนอ ผจก. ต่อไป

2.4.1.2 ผจก. รับเรื่องข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์กรณีเรื่องทุจริต และประพฤติมิชอบ และส่งเรื่องต่อให้ ผบห.กฟอ. / ธุรการ กฟส. ดำเนินการสร้างคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษรและบันทึก ข้อร้องเรียนดังกล่าว

2.4.2 การจัดการข้อร้องเรียน

ผจก. เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนกรณีเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อสั่งการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยดำเนินการในชั้นความลับ และสรุปผลยุติข้อร้องเรียนกับทางผู้ร้องเรียน

ภาคผนวก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาฯคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ถึง ผจก.กฟอ.สทร.
เลขที่ น.๑ สทร.(บห) 1592 /2560 วันที่ ๒๘ ก.พ. ๒๕๖๐
เรื่อง ขออนุมัติคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน กฟอ.สทร.และ กฟส.อ.พร้าว

เรียน ผจก.กฟอ.สทร.ผ่าน ประธานคณะทำงานฯ

ตามที่ ผวก.ลว. ๑๕ ก.พ.๒๕๖๐ ได้อนุมัติประกาศใช้คู่มือ “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” การจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นกระบวนการหนึ่งที่กำหนดในคู่มือ “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐”ซึ่งในปี ๒๕๖๐ กำหนดให้ดำเนินการครอบคลุมถึง กฟฟ.ในสังกัดด้วยนั้น

คณะทำงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงเห็นควรขออนุมัตินำคู่มือฯดังกล่าว ไปใช้บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟอ.สทร.และ กฟส.อ.พร้าว ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามอนุมัติ และแจ้งเวียนคู่มือฯให้ทุกแผนกของ กฟอ.สทร.และ กฟส.อ.พร้าว ทราบและถือปฏิบัติต่อไป

(นายไวยวิทย์ ศรีบุญยวง)
เลขานุการ คณะทำงานฯ

(นายประสงค์ สุวรรณ)
คณะทำงาน ฯ

(นางอำพัน สุวนิช)
คณะทำงาน ฯ

(นายเสรี จันทร์อินทร์)
คณะทำงาน ฯ

(นายมนู ชุ่มสุขใจ)
คณะทำงาน ฯ

อนุมัติตามเสนอ

(นายสาธิต ฉวีวัฒน์)
ผจก.กฟอ.สทร.

เรียน รจก.,ผจก.กฟส.อ.พร้าว ,วศก.๙,นบท.๙,หผ.,ชผ.ทุกแผนก,
นักวิชาการ,พนักงาน , ลูกจ้าง กฟอ.สทร.,กฟส.อ.พร้าว
เพื่อทราบและถือปฏิบัติ ต่อไป

(นายสาธิต ฉวีวัฒน์)
ผจก.กฟอ.สทร.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย

ที่ สทร. ๓๗ /๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน (ภาพรวม) ของ กฟอ.สทร. และ กฟฟ.ในสังกัด

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะของ กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสอดคล้องตามระยะเวลาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนงานบริการข้อ ๖ ของมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (อนุมัติ ผวก. ลว. ๖ พ.ย. ๒๕๕๘) จึงแต่งตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน (ภาพรวม) ของ กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด ดังนี้

๑.	นายสาธิต ฉวีวัฒน์	ผจก.กฟอ.สทร.	ประธานคณะทำงาน
๒.	นายประสงค์ สุวรรณ	รจก.(ท) กฟอ.สทร.	คณะทำงาน
๓.	นางอำพัน สุวนิช	รจก.(บ) กฟอ.สทร.	คณะทำงาน
๔.	นายเสรี จันทร์อินทร์	ผจก.กฟส.อ.พร้าว	คณะทำงาน
๕.	นายไวยวิทย์ ศรีบุญยวง	หผ.บค.กฟอ.สทร.	เลขานุการฯ
๖.	นายมนู ชุ่มสุขใจ	หผ.กป.กฟส.อ.พร้าว	ผู้ช่วยเลขานุการฯ

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ให้ประธานฯ มีหน้าที่กำกับดูแล วางแผน สั่งการ ติดตามแก้ไขเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
๒. ให้คณะทำงานมีหน้าที่กำกับดูแล วางแผน สั่งการและติดตามแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการและเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวข้อง
๓. ผจก.กฟอ. กฟส. รับผิดชอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน
๔. กำหนดขั้นตอน (Flow Chart) และกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
๕. จัดทำคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน ให้สอดคล้องตามมาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า กฟภ.
๖. กำหนดช่องทางการสื่อสาร สำหรับข้อร้องเรียน ติชม แนะนำ แจ้งเบาะแส อย่างน้อย ๒ ช่องทาง นอกเหนือจาก ๑๑๒๙ PEA Call Center
๗. จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนรายไตรมาส พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร
๘. นำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุงและพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียน

๙. ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการข้อร้องเรียนและระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงมีการสำรวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

(นายสาธิต ฉวีวัฒน์)

ผจก.กฟอ.สทร.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย

ที่ สทร. ๔๐/๒๕๖๐

เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน ของ กฟอ.สทร. และ กฟฟ.ในสังกัด

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-One , ระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER, การรับหนังสือโดยตรง และช่องทางกล่องรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน ของ กฟอ.สทร. และ กฟฟ.ในสังกัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงมอบหมายผู้รับผิดชอบดังนี้

การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-One

๑. นายธนพล ราโชกาญจน์ ตำแหน่ง พชง.๕ ผบค.กฟอ.สทร.
๒. นายอิทธิวุฒิ จันทรบุญ ตำแหน่ง พชง.๔ ผกป.กฟส.พร้าว

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบ ติดตามและจัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-One เป็นประจำทุกวัน
๒. รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง นำเสนอผู้บริหาร และคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนของ กฟอ.สทร.และ กฟฟ.ในสังกัด เพื่อดำเนินการต่อไป

การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER และการรับหนังสือโดยตรง

๑. นางนวินดา เนตรนำเกตุ ตำแหน่ง ลบค.ผบห.กฟอ.สทร.
๒. น.ส.ทิตยา ตุ้ยยวง ตำแหน่ง ลชง.ธุรการ.กฟส.อ.พร้าว

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบและประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทางระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER เป็นประจำทุกวัน รวมถึงการรับหนังสือโดยตรงจากผู้ร้องเรียน
๒. รวบรวมเรื่องร้องเรียน แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง เสนอผู้บริหารและคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนของ กฟอ.สทร. และ กฟฟ.ในสังกัด เพื่อดำเนินการต่อไป

การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกล่องรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน

๑. นายธนพล ราโชกาญจน์ ตำแหน่ง พชง.๕ ผบค.กฟอ.สทร.

๒. นายประชัน เสาร์แก้ว ตำแหน่ง หผ.บง.กฟส.อ.พร้าว

หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางกล่องรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน เป็นประจำทุกวัน

๒. รวบรวมและจัดส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกล่องรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน ให้ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ INFOMA CORNER และการรับหนังสือโดยตรง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

(นายสาธิต ฉวีวัฒน์)

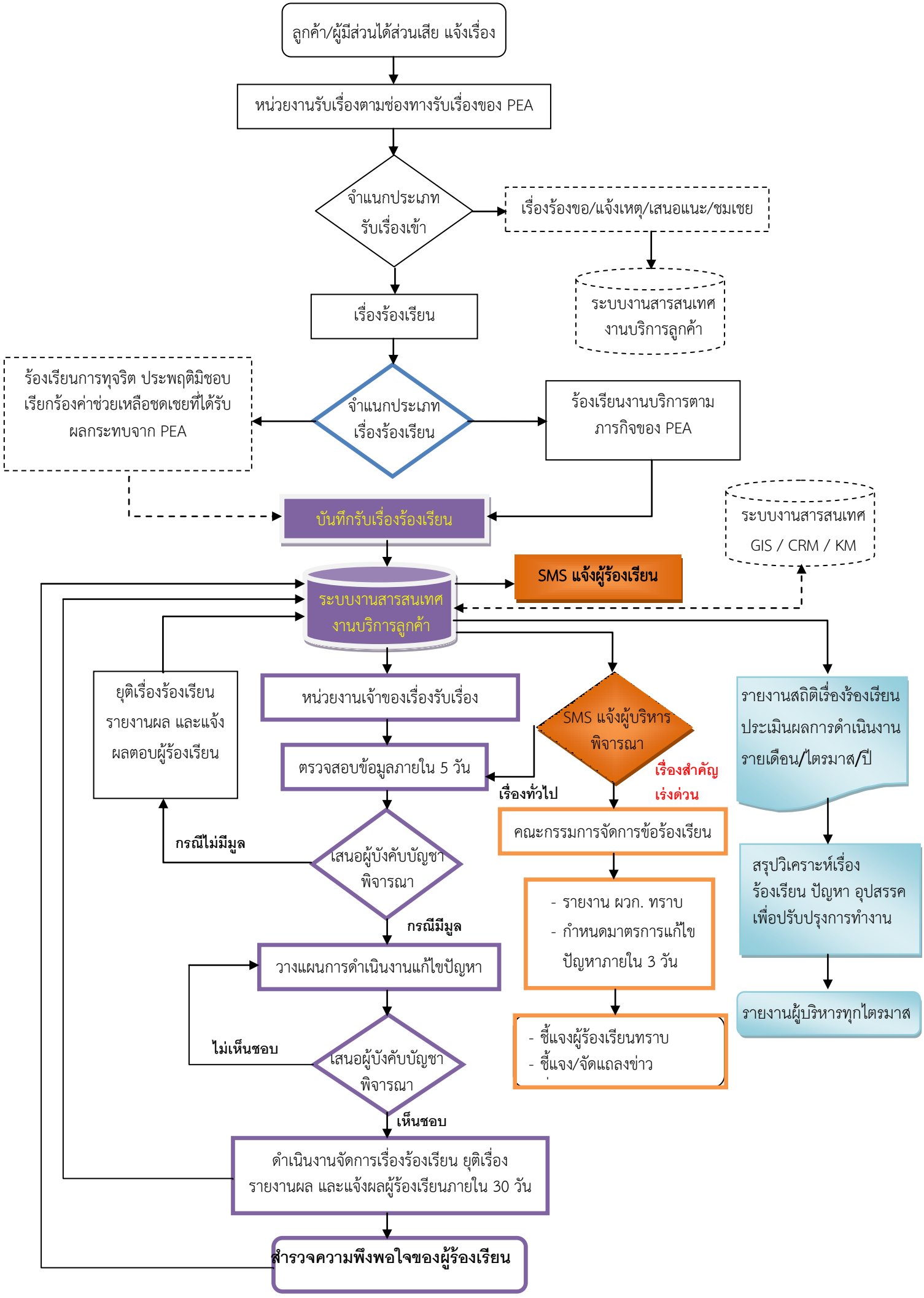
ผจก.กฟอ.สทร.

การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA

ปี 2558

คณะทำงานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA


ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งเรื่อง
หน่วยงานรับเรื่องตามช่องทางรับเรื่องของ PEA
จำแนกประเภท รับเรื่องเข้า
เรื่องร้องขอ/แจ้งเหตุ/เสนอแนะ/ชมเชย
ระบบงานสารสนเทศ งานบริการลูกค้า
เรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ เรียกร้องค่าช่วยเหลือชดเชยที่ได้รับ ผลกระทบจาก PEA
จำแนกประเภท เรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนงานบริการตาม ภารกิจของ PEA
บันทึกรับเรื่องร้องเรียน
ระบบงานสารสนเทศ GIS / CRM / KM
SMS แจ้งผู้ร้องเรียน
ระบบงานสารสนเทศ งานบริการลูกค้า
ยุติเรื่องร้องเรียน รายงานผล และแจ้ง ผลตอบผู้ร้องเรียน
หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่อง
SMS แจ้งผู้บริหาร พิจารณา
รายงานสถิติเรื่องร้องเรียน ประเมินผลการดำเนินงาน รายเดือน/ไตรมาส/ปี
ตรวจสอบข้อมูลภายใน 5 วัน
เรื่องทั่วไป
เรื่องสำคัญ เร่งด่วน
กรณีไม่มีมูล
เสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณา
คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
สรุปวิเคราะห์เรื่อง ร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงาน
กรณีมีมูล
- รายงาน ผวก. ทราบ
- กำหนดมาตรการแก้ไข ปัญหาภายใน 3 วัน
วางแผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหา
ไม่เห็นชอบ
เสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณา
- ชี้แจงผู้ร้องเรียนทราบ
- ชี้แจง/จัดแถลงข่าว
รายงานผู้บริหารทุกไตรมาส
เห็นชอบ
ดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง รายงานผล และแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน
สำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

การพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม/คำจำกัดความ

- ร้องขอ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้ PEA ดำเนินการหรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การร้องขอขยายเขตไฟฟ้า การร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า เป็นต้น

- แจ้งเหตุ/แบะแส หมายถึง การแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟภ.ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ หรือ แจ้งเบาะแสต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กฟภ.เช่น แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง(ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน มีประกายไฟหรือแสง/เสียง ที่อุปกรณ์ไฟฟ้า) เป็นต้น

- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น หมายถึง เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ PEA

- ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ และการกระทำละเมิด หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ

- ร้องเรียน งานด้านบริการ หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ PEA ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งแบ่งประเภท ดังนี้

คำจำกัดความเพื่อพิจารณาจำแนกประเภทข้อร้องเรียน	
ประเภทข้อร้องเรียน	**ความหมาย**
1. คุณภาพไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าเกิน เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหาย หรือ ความไม่พึงพอใจ
2. การให้บริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของ PEA เช่น ใช้เวลานานในติดต่อธุรกรรม ได้รับการบริการแก้ไขปัญหาเรื่องคุณภาพไฟฟ้าล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ไม่สามารถติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าหรือ Call Center เพื่อแจ้งเหตุเกี่ยวกับไฟฟ้าได้
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ PEA เช่น ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือ ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ค่าไฟฟ้าผิดปกติ ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด เป็นต้น
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ PEA มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น ไม่มีพนักงานในการให้บริการ ไม่เต็มใจในการให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่องานกับ PEA ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เป็นต้น
5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ PEA
6. อื่นๆ 6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ PEA
6.2 เรื่องทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพไฟฟ้า การบริการ จดหน่วย บิล และพฤติกรรมพนักงาน เช่น เสาไฟฟ้าชำรุด อุปกรณ์ระบบไฟฟ้าไม่ปลอดภัย มิเตอร์ไฟฟ้าผิดปกติ สายไฟฟ้าหย่อนหรือมีระดับต่ำกว่ามาตรฐาน สำนักงานรุกล้ำที่ดินเอกชน เป็นต้น

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน วิธีสื่อสาร และหน่วยงานรับผิดชอบ

ช่องทางรับเรื่อง	วิธีสื่อสารกับผู้ร้อง	หน่วยงานรับผิชอบ	ระบบบันทึกรับเรื่อง
1129 PEA Call Center	โทรศัพท์ Website e-mail	ฝพส.	Project Tracking
Web Portal สปน. (www.1111.go.th / โทร. 1111)	โทรศัพท์ website ไปรษณีย์	ฝสส.	CPN e-One Portal Service
ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร. 1567)	โทรศัพท์ Walk in	ฝปส. ฝสส.	
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.	โทรศัพท์ บันทึก หนังสือ Walk in	กฟฟ.	
สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสาธารณะ สื่อมวลชน ตู้ ปณ. 150 ปณจ. หลักสี่ กทม.	Website ข่าวหนังสือพิมพ์ ทีวี วิทยุ ไปรษณีย์	ฝปส.	
Website PEA (www.pea.co.th)	Website e-mail	ฝสท.	
รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม PEA	โทรศัพท์ Walk in	ฝปส. ฝสส. กฟฟ.	
หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	ไปรษณีย์ โทรสาร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

<u>หมายเหตุ</u> 1) หน่วยงานรับผิดชอบตามโครงสร้างการบริหารงานปี 2557 (ควรปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานปี 2558 ภายหลังการรับมอบโอนงานระหว่างหน่วยงานแล้ว)

2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. ปัจจุบัน กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องในแต่ละพื้นที่ ยังมีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน จากการสำรวจ กฟฟ.ที่ตั้งจังหวัด 74 จังหวัด เมื่อเดือน พ.ย. 2557 เป็นดังนี้

- จัดพนักงาน PEA ไปประจำที่ศูนย์ฯ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องขอ/ให้บริการโดยตรง จำนวน 28 แห่ง
- ใช้ระบบสื่อสารในการติดต่อรับเรื่องระหว่างหน่วยงาน โดยไม่ได้จัดพนักงานไปประจำศูนย์ฯ จำนวน 46 แห่ง

รูปแบบการรายงานและติดตามผลแต่ละแห่ง ปัจจุบันยังคงใช้ระบบเอกสารทำให้ล่าช้าไม่ทันการ ดังนั้น ด้วยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ปรับปรุง ม.ค. 2558) นี้ได้ถูกออกแบบให้ผู้รับเรื่อง ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สามารถบันทึกข้อมูลและรายงานผ่านทางอินเตอร์เน็ตบนระบบ CPN e-One Portal Service ซึ่งผู้บริหารสามารถติดตามสถานะความคืบหน้าได้ทุกที่ทุกเวลา

การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางรับเรื่อง Call Center ในระบบ Project Tracking

1. เรื่องร้องเรียนตามประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้,เรื่องทั่วไป)

ให้ Call Center บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (Project Tracking) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และยุติข้อร้องเรียนผ่านระบบ Project Tracking โดยจัดกลุ่มประเภทเรื่องให้สอดคล้องกับประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ PEA

ในกรณีที่ระบบจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (CPN e-One) พร้อมใช้งาน Call Center จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนเข้าระบบจัดการข้อร้องเรียนของ PEA (CPN e-One)

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พฤติกรรมมิชอบ, พฤติกรรมส่อเจตนาทุจริตและ พฤติกรรมละเว้นหน้าที่

ให้ Call Center บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (Project Tracking) เป็นเรื่องลับ และจัดส่งรายละเอียดเรื่องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

การบันทึกเรื่องร้องเรียนช่องทางอื่นๆ ในระบบ CPN e-One Portal Service

1. เรื่องร้องเรียนตามประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียนของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้,เรื่องทั่วไป)

ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในแต่ละช่องทาง รับเรื่อง บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (CPN e-One Portal Service) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และยุติข้อร้องเรียนผ่านระบบ CPN e-One Portal Service โดยจัดกลุ่มประเภทเรื่องให้สอดคล้องกับประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน

2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ พฤติกรรมมิชอบ, พฤติกรรมส่อเจตนาทุจริตและ พฤติกรรมละเว้นหน้าที่

ปัจจุบัน ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในแต่ละช่องทาง รับเรื่อง จัดทำเป็นบันทึกเป็นเรื่องลับ และจัดส่งเอกสารรายละเอียดแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ในระยะต่อไป ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละช่องทางรับเรื่อง บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (CPN e-One Portal Service) เป็นเรื่องลับ และจัดส่งรายละเอียดเรื่องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ (ระดับสายงาน) เพื่อดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

หมายเหตุ เมื่อได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่อง จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน หรือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการ หรือตามที่กฎหมายกำหนด

การพิจารณาจำแนกเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องสำคัญเร่งด่วน

1. <u>เรื่องร้องเรียน ทั่วไป</u> การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การถูกงดจ่ายไฟฟ้า และ อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้ เรื่องทั่วไป)

2. <u>เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน</u> เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ PEA อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารพิจารณาเห็นว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร หรือมีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง หรือมีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

การปรับปรุงยกระดับการให้บริการที่ดีของ PEA

มาตรฐานการให้บริการของ PEA	ระดับการให้บริการ พ.ศ. 2545	ปรับปรุงยกระดับการให้บริการ เริ่มใช้ พ.ศ. 2558
มาตรฐานการให้บริการทั่วไป		
การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 95% ภายใน 30 วันทำการ	- เรื่องร้องเรียนทั่วไป ภายใน 30 วัน - เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ภายใน 3 วัน
มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน		
ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ - ตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน

<u>หมายเหตุ</u> เปลี่ยนจากการนับระยะเวลาวันทำการ ซึ่ง PEA ใช้เป็นมาตรฐานมาตั้งแต่ปี 2545 มาใช้เป็นวันปกติตามปฏิทิน เพื่อให้ระบบสารสนเทศเป็นตัวนับ คำนวณระยะเวลา สำหรับ แจ้งเตือน และสรุปรายงาน ซึ่งจะทำให้การจัดการข้อร้องเรียนของ PEA มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งในอนาคต PEA สามารถนำฐานข้อมูลมาใช้กำหนดค่าร้อยละของความสำเร็จ และปรับยกระดับการ ให้บริการจัดการ ข้อร้องเรียนด้วยระยะเวลาที่รวดเร็ว

คู่มือ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

“ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟภ. 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

กระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 3

- หน้าที่ของ ศปท.PEA 3
- หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3

แผนผังกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 4

ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service) 5

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 9

<u>ภาคผนวก</u>

ภาคผนวก 1 : นโยบายต่อต้านการทุจริต

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

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

ภาคผนวก 4 : อำนาจหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)

ที่มาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ตามแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ที่มุ่งสู่การ พัฒนาและส่งเสริมการกำ กับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงาน ด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ปราศจากการทุจริต ปลูกและปลุกจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรไม่ นิ่งเฉยต่อปัญหาการทุจริต รวมทั้งให้ความร่วมมือต่อต้านการทุจริต อย่างยั่งยืน เป็นไปตาม นโ ยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการ ป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กฟภ.จึงได้กำหนดนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี กำหนดแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตคอร์รั ปชั่นของ กฟภ . รวมถึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) เป็นต้น

อำนาจหน้าที่และคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

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

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ศปท.PEA เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของ กฟภ. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการ ต่างๆในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตกระทรวงมหาดไทย โดยมีผู้อำนวยก ารสำนักผู้ว่าการ ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการ ศปท.PEA และมีคณะทำงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และระบุอำนาจหน้าที่ตามคำสั่ง ที่ พ.(ก) 118/2558 และคำสั่ง ที่ พ.(ก) 151/2558

การแบ่งกลุ่มงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ศปท.PEA มีรูปแบบการบริหารงานแบ่งเป็น2 กลุ่มงาน ดังนี้

1) <u>กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต</u>

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

2) <u>กลุ่มงานส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม</u>

- เผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริม และจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจการถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ประเมินผลการปฏิบัติการรับรู้ ความเข้าใจและการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- สรุปรายงานผลการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของพนักงาน

รูปแบบของการทุจริต

ศปท.PEA ได้จำแนกรูปแบบการทุจริตออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1) เบียดบังทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตน (โกง)
2) ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ (รับส่วย)
3) เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว)
4) ใช้อำนาจหน้าที่ กลั่นแกล้ง บังคับ ขู่เข็ญ เรียก รับ ผลประโยชน์ (รีดไถ)
5) ช่วยเหลือผู้กระทำผิดไม่ต้องรับโทษ (รับสินบน)

กระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศปท.PEA ได้จัดทำแผนผังกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 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
   - แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

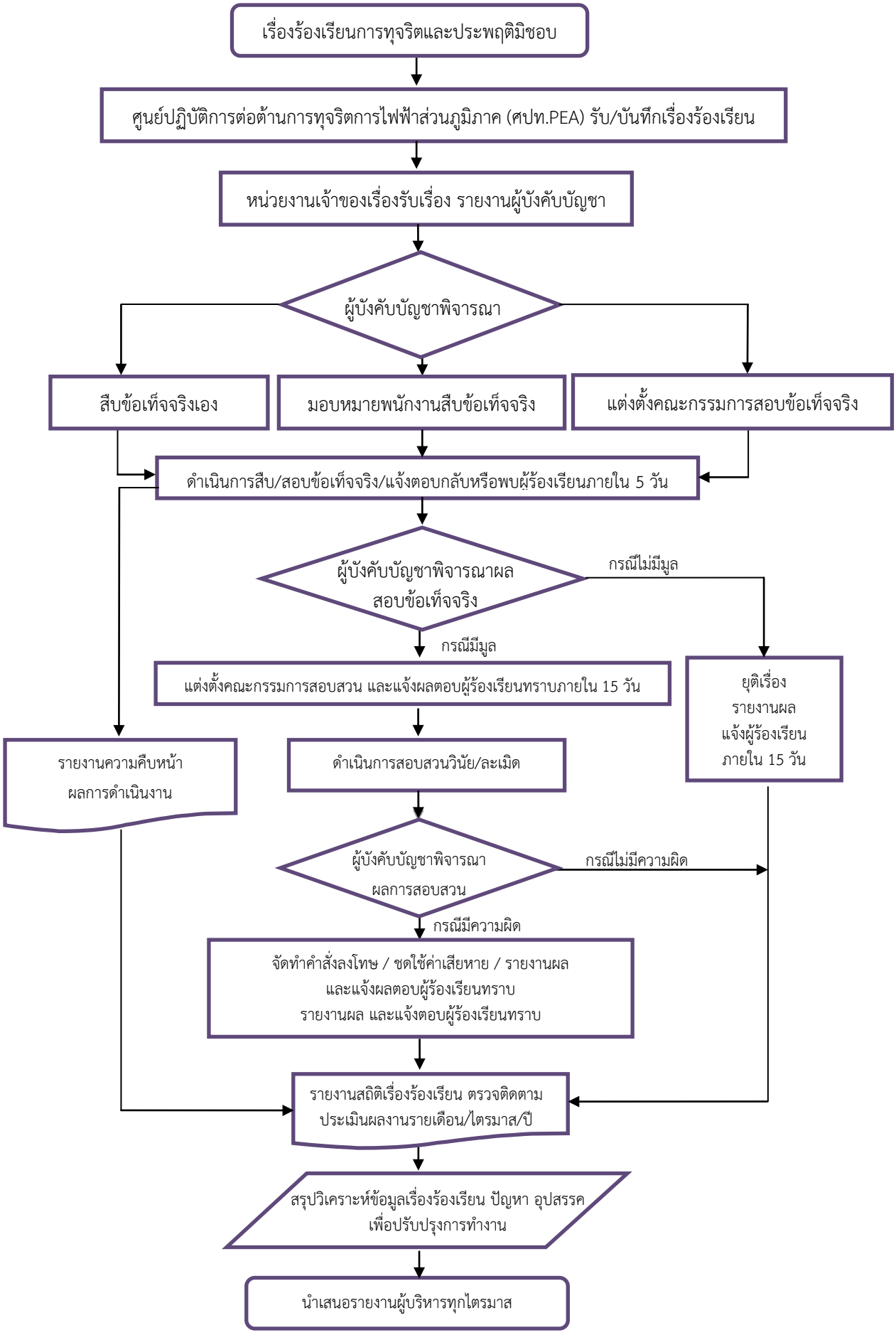
   โดยแจ้งตอบกลับหรือพบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน

2) ผู้บังคับบัญชาพิจารณาผลสอบข้อเท็จจริง
   - กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่องและรายงานผล
   - กรณีมีมูลให้ดำเนินการตามขั้นตอนการสอบสวนวินัย/ละเมิด

   โดยแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน 15 วัน

3) รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนให้ ศปท.PEA ทราบเป็นรายไตรมาส

แผนผังกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



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
- ปีของฐานข้อมูล
- คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

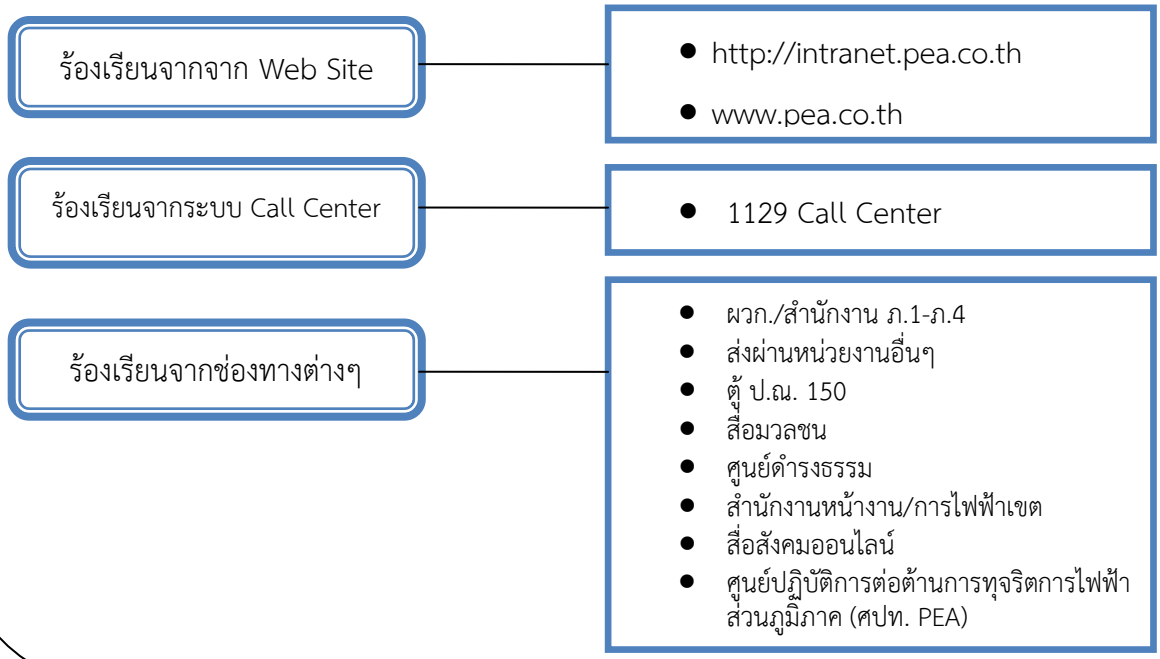
เมื่อ ศปทPEA รับเรื่องร้องเรียนที่มาจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องดำเนินการสร้างข้อร้องเรียน โดยกรอกข้อความของผู้ร้องในแบบฟอร์มสร้างข้อร้องเรียน

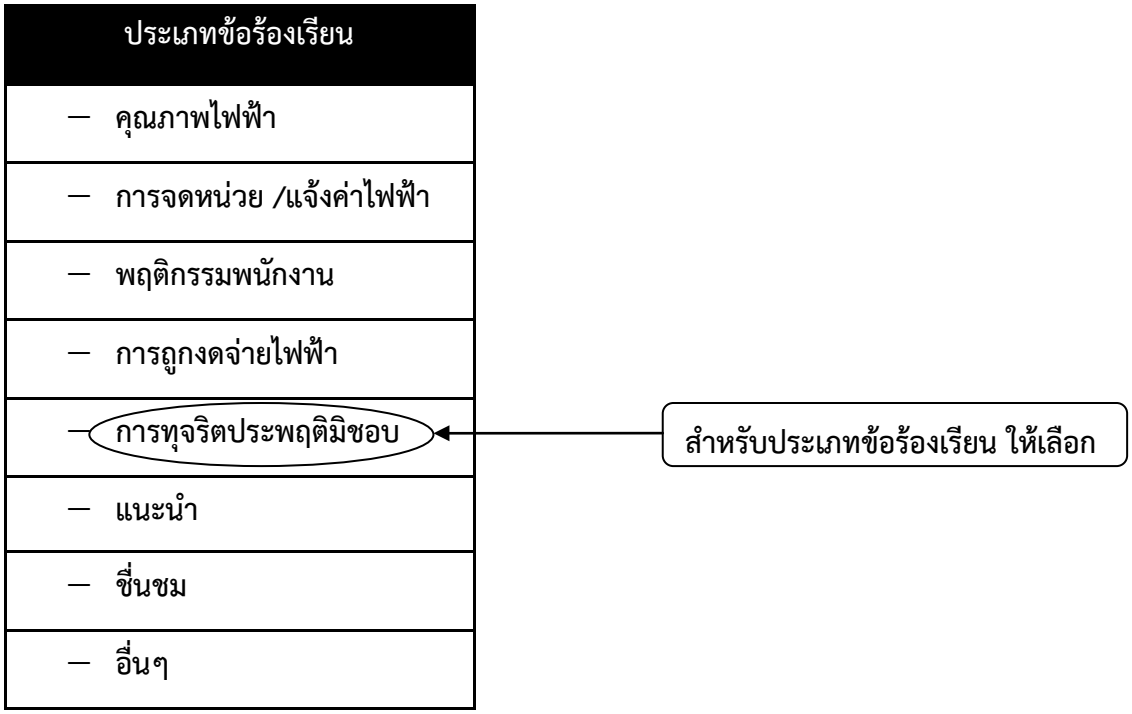
สร้างข้อร้องเรียน	
ช่องทางการรับคำร้อง	
ชื่อผู้ร้องเรียน	
เลขที่บัตรประชาชน	
เบอร์โทรศัพท์	
E-Mail	
ที่อยู่	
หน่วยงาน	
สถานที่ติดต่อกลับ	
สถานที่เกิดเหตุ	
หมายเลขผู้ใช้ไฟ	
ประเภทข้อร้องเรียน	
รายการย่อย	
รายละเอียด	
เอกสารแนบ	
ข้อความภาพ	

บันทึก ย้อนกลับ

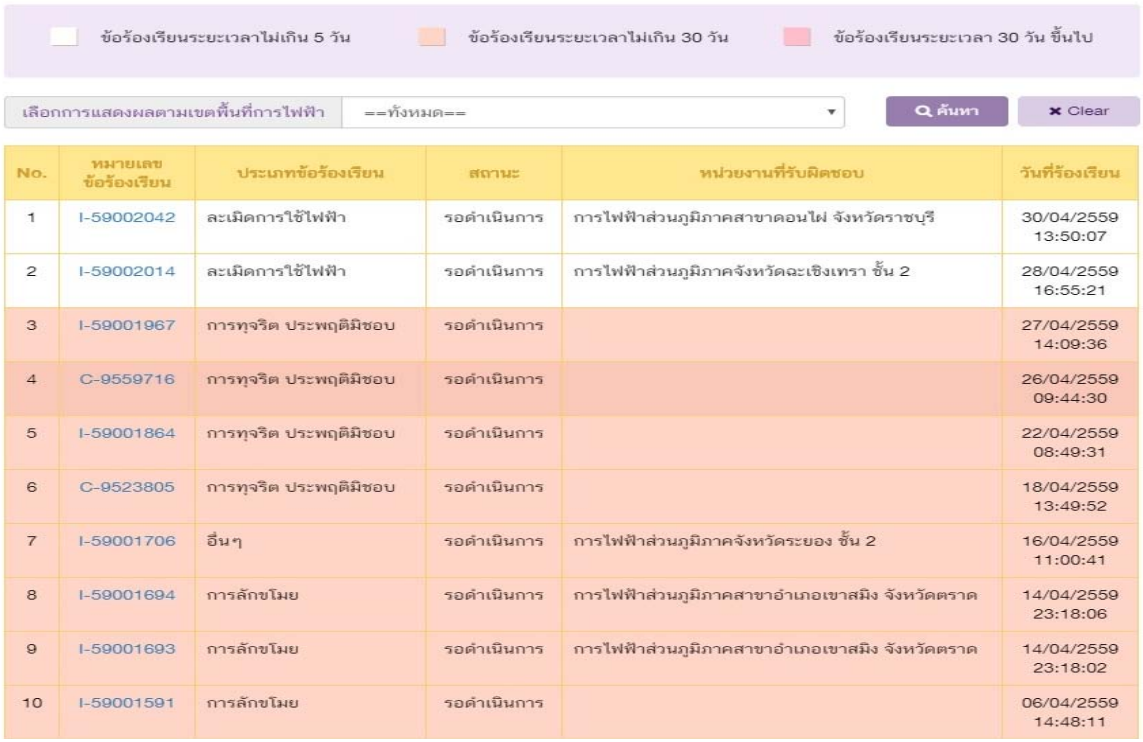
โดยกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งมี 3 ช่องทางหลัก ดังนี้

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





เมื่อกรอกข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ข้อร้องเรียนจะถูกบันทึกเข้าหน้าจอรายการเอกสารข้อร้องเรียน



No.	หมายเลขข้อร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน
1	I-59002042	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาดอนไผ่ 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		06/04/2559 14:48:11

หากต้องการติดตามข้อร้องเรียนที่บันทึกแล้วให้เข้าหน้าจอ

ติดตามข้อร้องเรียน

× Clear

กลุ่ม ==ทั้งหมด== เขต ==ทั้งหมด== การไฟฟ้า == ทั้งหมด == ช่องทาง ==ทั้งหมด==

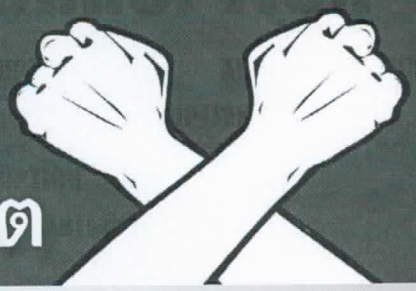
No.	หมายเลขข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน	#
			== ทั้งหมด ==		==ทั้งหมด==		-	
1	I-59002082	เนตรนภา	อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ชั้น1	02/05/2559 22:58:58	
2	I-59002042		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาดอนไผ่ จังหวัดราชบุรี	30/04/2559 13:50:07	
3	I-59002014	ธิดา	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา 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	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ชั้น1	26/04/2559 16:40:39	
6	I-59001939		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำลูกกา ชั้น 2 จังหวัดปทุมธานี	26/04/2559 16:20:12	
7	C-9559716	ชัยพง วุฒิพงษ์	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		26/04/2559 09:44:30	
8	I-59001892		อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์	24/04/2559 11:19:33	
9	I-59001864	แปลง ธุระพระ	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		22/04/2559 08:49:31	
10	I-59001822		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำลูกกา ชั้น 2 จังหวัดปทุมธานี	20/04/2559 21:27:45	

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

ภาคผนวก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



นโยบายต่อต้านการทุจริต

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล
มุ่งเน้นเป็นองค์กรโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นมีมาตรฐานทางจริยธรรม
จรรยาบรรณในวิชาชีพและรักษาวัฒนธรรมขององค์กร "บริการดี มีคุณธรรม"
ดังนั้น เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานถือปฏิบัติ
จึงประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น ดังนี้

๑. ให้ปฏิบัติตามหลักการและแนวทางตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งระเบียบข้อบังคับ และคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

๒. ให้มีการป้องปรามการทุจริตกำหนดไว้ในวิธีปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน

๓. ต้องไม่ยินยอมหรือยอมรับการทุจริตทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริต

๔. มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนทบทวนแนวทางการปฏิบัติและข้อกำหนดในการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดกฎหมาย

๕. กำหนดให้มีช่องทางและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือเบาะแสเมื่อพบพฤติกรรมการทุจริตหรือขัดต่อจรรยาบรรณในการดำเนินงาน

๖. พัฒนาขีดความสามารถให้กับบุคลากรทุกระดับในการป้องปรามการทุจริต ปลูกจิตสำนึกค่านิยมคุณธรรม และรณรงค์ให้ยึดถือปฏิบัติเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

๗. ส่งเสริมสนับสนุนและยกย่องพนักงานหรือหน่วยงานที่กระทำความดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๘

พลเอก

(วิโรจน์ บัวจรูญ)
ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายสมพร ใช้บางยาง)
ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
และความรับผิดชอบต่อสังคม
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผู้ว่าการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ออกแบบ/พิมพ์ที่ : กองการพิมพ์ ฝ่ายธุรการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ที่ พ.(ก) 118 /2558

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

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

1.	ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ	หัวหน้าศูนย์
2.	ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน	ที่ปรึกษาคณะทำงาน
3.	ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย	ที่ปรึกษาคณะทำงาน
4.	ผู้อำนวยการฝ่ายงานผู้ว่าการ	คณะทำงาน
5.	ผู้อำนวยการฝ่ายคดีและสอบสวน	คณะทำงาน
6.	ผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน	คณะทำงาน
7.	ผู้อำนวยการฝ่ายจัดหา	คณะทำงาน
8.	ผู้อำนวยการฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน
9.	ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ	คณะทำงาน
10.	ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1	คณะทำงาน
11.	ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 2	คณะทำงาน
12.	ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 3	คณะทำงาน
13.	ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 4	คณะทำงาน
14.	ผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี	คณะทำงานและเลขานุการ
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 ปลูกฝัง ส่งเสริม และจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจการถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของกฺรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
6. ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อ 4 และ ข้อ 5 และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริต 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)
รองผู้ว่าการกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม รักษาการ
ผู้ว่าการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กกด. ถึง ฝวก.

เลขที่ กกด. 15 /2558 วันที่ 17 เม.ย. 2558

เรื่อง ขออนุมัติแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

อ้างถึง คำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ก) 5/2558 สั่ง ณ วันที่ 21 ม.ค. 2558

เรียน อฝ.วก.

1. เรื่องเดิม

ตามคำสั่งที่อ้างถึง ให้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) เพื่อเป็นการสนองนโยบายรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ทั้งนี้มอบหมายให้ อส.วก. ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการฯ ดังกล่าว โดยสามารถแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานจากหน่วยงานต่างๆ ได้ตามความเหมาะสม นั้น

2. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้ กฟภ. มีกระบวนการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ รวมถึงเพื่อให้เกิดเครือข่ายขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่างๆ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงมหาดไทย จึงเห็นควรขออนุมัติแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) ดังนี้

1) ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ	หัวหน้าศูนย์
2) ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน	ที่ปรึกษาคณะทำงาน
3) ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย	ที่ปรึกษาคณะทำงาน
4) ผู้อำนวยการฝ่ายงานผู้ว่าการ	คณะทำงาน
5) ผู้อำนวยการฝ่ายคดีและสอบสวน	คณะทำงาน
6) ผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน	คณะทำงาน
7) ผู้อำนวยการฝ่ายจัดหา	คณะทำงาน
8) ผู้อำนวยการฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน
9) ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ	คณะทำงาน
10) ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 1	คณะทำงาน
11) ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 2	คณะทำงาน
12) ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 3	คณะทำงาน
13) ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค 4	คณะทำงาน

14) ผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี	คณะทำงานและเลขานุการ
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 ปลูกฝัง ส่งเสริม และจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจการถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
6) ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อ ๔ และ ข้อ ๕ และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เสนอต่อ ผู้ว่าการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
8) รณรงค์ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ
9) จัดทำสรุปรายงานผลเกี่ยวกับการกระทำการทุจริต ประพฤติมิชอบ และฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
10) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
11) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดนำเรียน ผวก. ลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(น.ส.สุพัตรา พันธ์โสตถี)
อก.กด.

กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกด.)
โทร 6160-61

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ที่ พ.(ก) ๔ /๒๕๕๘
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่างๆ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงมหาดไทย

ในการนี้ จึงให้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

๒. มอบให้ ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ ทำหน้าที่เป็น หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ทั้งนี้ ให้สามารถแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานจากหน่วยงานต่างๆ ได้ตามความเหมาะสมและให้สามารถเชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุมพิจารณาข้อหารือให้ข้อมูล หรือชี้แจงได้ตามที่เห็นสมควร

๓. จัดให้มีสำนักงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงาน ศปท.PEA) ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ เลขที่ ๒๐๐ ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาวเขตจตุจักร กรุงเทพฯ

๔. อำนาจหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

๔.๑ เสนอแนะเกี่ยวกับมาตการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๔.๒ จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๔.๓ ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๔.๔ รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในหน้าที่โดยมิชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว

๔.๕ ดำเนินการเผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริม และจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจการถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๔.๖ ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตาม ๔.๔ และ ๔.๕ และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๗ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เสนอต่อ ผู้ว่าการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๘ รณรงค์ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๔.๙ จัดทำสรุปรายงานผลเกี่ยวกับการกระทำการทุจริต ประพฤติมิชอบ และฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๔.๑๐ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๕๘

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ที่ พ.(ก) ๑๕๑ /2558

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาล ในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่างๆ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงมหาดไทย

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 เสนอแนะเกี่ยวกับมาตการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4.2 จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4.3 ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4.4 รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในหน้าที่โดยมิชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว

4.5 ดำเนินการเผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริม และจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจการถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4.6 ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตาม 4.4 และ 4.5 และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.7 ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เสนอต่อ ผู้ว่าการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.8 รณรงค์ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ

4.9 จัดทำสรุปรายงานผลเกี่ยวกับการกระทำการทุจริต ประพฤติมิชอบ และฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4.10 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ มิถุนายน 2558

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

ผู้อำนวยการ
เลขรับที่ 2581
วันที่ 1 ... 2558
เวลา 8.36 น.

จาก กกต. ถึง ฝวก.

เลขที่ กกต. 119 /2558 วันที่ 11 มิ.ย. 2558

เรื่อง ขออนุมัติทบทวนปรับปรุงเรื่องจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรียน อฝ.วก. ผ่าน รฝ.วก.(อ) 11 มิ.ย. 2558

1. เรื่องเดิม

ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 21 ม.ค. 2558 ให้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) พร้อมทั้งหน้าที่ความรับผิดชอบตามคำสั่ง กฟภ. ที่ พ(ก) 5 /2558 สั่ง ณ วันที่ 21 ม.ค. 2558 โดยมี อส.วก. ทำหน้าที่เป็นหัวหน้า ศปท. (PEA) และให้ ศปท. PEA ดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ นั้น (เอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

2.1. ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 20 พ.ค. 2558 ให้ใช้ชุดนิทรรศการแบบจำลองอาคารสำนักงานน็อคดาวน์ (PEA Knockdown Office) เป็นพื้นที่จัดตั้ง ศปท. PEA บริเวณ ชั้น 1 อาคาร LED ซึ่งเดิมในคำสั่งดังกล่าวข้างต้นระบุสถานที่ตั้ง ศปท. PEA ไว้ในภาพรวมที่สำนักงานใหญ่ เลขที่ 200 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ (เอกสารแนบ 2)

2.2 กกต. ได้ตรวจสอบข้อมูลของรัฐวิสาหกิจอื่นที่มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จะใช้ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์ฯ แทน หัวหน้าศูนย์ฯ

2.3 คณะกรรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม มีมติในการประชุมครั้งที่ 4/2558 เมื่อวันที่ 14 พ.ค. 2558 ให้ปรับระยะเวลายุติเรื่องและรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน เป็น 15 วัน เพื่อให้สอดคล้องตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน กพร.) (เอกสารแนบ 3)

3. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

กกต. ได้พิจารณาทบทวนรายละเอียดตามข้อ 2.1- 2.3 แล้วเพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสอดคล้องตามมติของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม จึงเห็นควรขออนุมัติดังนี้

3.1 ยกเลิกคำสั่ง กฟภ. ที่ พ(ก) 5/2558 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.2 ลงนามในคำสั่ง เรื่องการจัดตั้งศูนย์ต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ดังแนบ)

3.3 ให้ ศปท. (PEA) ดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ โดยปรับระยะเวลายุติเรื่องและรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน เป็น 15 วัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. พิจารณาอนุมัติและลงนามในคำสั่งต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(น.ส.สุพัตรา พันธ์โสตถี)
อก.กต

เรียน ผวก.
เพื่อโปรดลงนามในคำสั่ง
และนำเสนอต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายศุษฎี ลิ่มทอง)
ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ
11 มิ.ย. 2558

เรียน อผ.กต.
เพื่อโปรดนำเสนอ ผอก. พิจารณาอนุมัติ
และลงนามในคำสั่ง ๆ และ กรอ. เสนอ
ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางโสภิดา ถีถะแก้ว)
อผ.กต.
๑๑ มิ.ย. ๒๕๕๘

อนุมัติ-ลงนามแล้ว

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผวก.
12 มิ.ย. 2558

กกด.
12 มิ.ย.-58.

รก.กด.
12 มิ.ย. 58

กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกด.)
โทร.6160-61