



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง กฟฟ.มาบตาพุด ที่ ก.2 พ.มตพ.(บห)...../2559

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

และเปิดกล่องรับความคิดเห็น ของ กฟฟ.มาบตาพุดโปร่งใส

และเปิดกล่องรับความคิดเห็นของ ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร กฟฟ.มาบตาพุด

ตามอนุมัติ ผวก.ลว. 27 ม.ค. 2559 ให้ทุก กฟฟ.ดำเนินการไฟฟ้าโปร่งใส โดยให้ดำเนินการตามมาตรฐาน 4 มิติ 5 ด้าน และตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ตามมติที่ 3 ด้านที่ 4 ซึ่งจะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อรับผิดชอบในภาพรวมรวมถึงจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละด้านเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของ กฟฟ.มาบตาพุด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและเปิดกล่องรับความคิดเห็นของ กฟฟ.มาบตาพุดโปร่งใส และเปิดกล่องรับความคิดเห็นของ ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร กฟฟ.มาบตาพุด ดังนี้ -

(ข้อ 1.) ตรวจสอบติดตามประเมินผลพร้อมเปิดกล่องรับความคิดเห็นและรับผิดชอบต่อภาพรวม

- | | | |
|---------------------------|-------------------------|----------------------------|
| 1.1 นายสำรอง สุขสว่าง | รจก.(ท) กฟฟ.มาบตาพุด | ประธานคณะกรรมการ |
| 1.2 นายสุรพงษ์ เครือวัง | รจก.(บ) กฟฟ.มาบตาพุด | รองประธานคณะกรรมการ |
| 1.3 นายวีรศักดิ์ บุญดี | ทผ.บค. กฟฟ.มาบตาพุด | คณะกรรมการ |
| 1.4 นายศักดิ์ชัย นรสิงห์ | ทผ.วต. กฟฟ.มาบตาพุด | เลขานุการคณะกรรมการ |
| 1.5 นายเอกรัตน์ แก้ววิสัย | พชง. 4 ผวต.กฟฟ.มาบตาพุด | ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ |

(ข้อ 2.) จัดการข้อร้องเรียนเฉพาะเรื่อง

- | | |
|--------------------------|--|
| 2.2 รจก.(ท) นายสำรอง | ประธานคณะกรรมการ |
| 2.3 ทผ.บค. | คณะกรรมการด้านการขอใช้บริการของงานบริการลูกค้า |
| 2.3 ทผ.ปบ. | คณะกรรมการด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ไฟตก-ไฟดับ |
| 2.4 ทผ.กส. | คณะกรรมการด้านก่อสร้างระบบจำหน่าย |
| 2.5 ทผ.มต. | คณะกรรมการด้านการจัดการด้านมิเตอร์ |
| 2.6 ทผ.บป. | คณะกรรมการด้านการจัดการด้านการเงิน/ค่าไฟฟ้า |
| 2.7 ทผ.วต. | คณะกรรมการด้านลูกค้ารายใหญ่และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ SPP |
| 2.8 ทผ.บห. | คณะกรรมการด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง |
| 2.9 ชผ.มต. (นายคำนวน) | คณะกรรมการ |
| 2.10 ชผ.บค. (นายพนพล) | คณะกรรมการ |
| 2.11 วศก.6 (นายรุ่งธรรม) | คณะกรรมการ |
| 2.12 วศก.6 (นายคมสันต์) | คณะกรรมการ |
| 2.13 นบช.6 (น.ส.วรรณพร) | คณะกรรมการ |
| 2.14 พบค.3 (น.ส.ศติยา) | คณะกรรมการ |
| 2.15 พชง.4 (นายเอกรัตน์) | ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ |

โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้.-

1. ให้คณะทำงานตาม (ข้อ1.) เป็นผู้กำกับดูแลวางแผนสั่งการตรวจติดตามข้อร้องเรียนและประเมินผลข้อร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงการปิดข้อร้องเรียน ในภาพรวมของ กฟฟ.มาบตาพุด ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด สำหรับข้อร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากนี้ ให้ ผจก.กฟฟ.มาบตาพุด หรือ ประธานฯ (ข้อ1.) เป็นผู้พิจารณาสั่งการให้ดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป
2. ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน (ทุกไตรมาส)
3. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ (ทุกไตรมาส)
4. ประเมินปัญหาอุปสรรคแนวทางแก้ไข และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน
5. วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน
6. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนภายในหน่วยงานพร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล นำเสนอผู้บริหาร
7. ให้ประธานคณะทำงานสามารถเรียกส่วนเกี่ยวข้องประชุมได้ตามความเหมาะสมหรืออย่างน้อย ไตรมาสละ 1 ครั้ง
8. ให้คณะทำงานตาม (ข้อ1.) เป็นผู้เปิดกล่องรับความคิดเห็นของ กฟฟ.มาบตาพุด โปร่งใสและเปิดกล่องรับความคิดเห็นของ ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร กฟฟ.มาบตาพุด โดยให้คณะทำงานเปิดกล่องรับความคิดเห็นทุกวันทำการและเมื่อมีเอกสารอยู่ในกล่องให้เปิดทันที ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยโดยรวบรวมข้อมูลนำเสนอ ผจก.กฟฟ.มาบตาพุด หรือผู้มีอำนาจสั่งการแทนทุกครั้งที่พบเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาสั่งการ
9. ให้คณะทำงานตาม (ข้อ2.) เป็นผู้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้เป็นไปตามขั้นตอนและกรอบเวลาที่กำหนดผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ 15 วัน (ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) โดยให้นายเอกรัตน์ แก้ววิสัย พงษ.4 ผจก.กฟฟ.มาบตาพุด ผู้ช่วยเลขานุการคณะทำงาน เป็นผู้ปิดข้อร้องเรียนในระบบ e-One Portal Service ให้สมบูรณ์และสรุปรายงานผลการดำเนินการแจ้งให้ ผจก.กฟฟ.มาบตาพุด และ กฟฟ.2 ทราบ พร้อมทั้งถ่ายสำเนาข้อร้องเรียนที่ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ ผบ.กฟฟ.มาบตาพุด 1 ชุด เพื่อจัดเก็บในภาพรวมต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไปหรือจนกว่าจะมีคำสั่งเปลี่ยนแปลง

สั่ง ณ 15 ส.ค. 2559

28
(นายภาณุ ศิริรัตน์)
ผจก.กฟฟ.มาบตาพุด

ที่ ก.2 มตพ.(บพ) 509/2559

เรียน อช.ก.2

เพื่อโปรดทราบ

28
(นายภาณุ ศิริรัตน์)
ผจก.กฟฟ.มาบตาพุด

เรียน รจก.(ท,บ)

ทพ.ทุกแผนก

ทพ.ทุกแผนก

เพื่อทราบ

28
(นายภาณุ ศิริรัตน์)
ผจก.กฟฟ.มาบตาพุด

☐ รจก.(ท)
☐ รจก.(บ)
☐ ผช.น.9
☐ นบ.ท.9
☐ ผบค.
☐ ผมต.
☐ ผบป.
☐ ผกส.
☐ ผวต.
☐ ผบป.
☐ ผบพ.
☐ LAN
☐ จป.
☐ กฟส.อ.นพ.