



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอป่าโมก
เรื่อง นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและระบบ PEA-VOC System

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนและระบบ PEA-VOC System ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอป่าโมก เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอป่าโมก ขอประกาศนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและระบบ PEA-VOC System มีรายละเอียดดังนี้

๑. ให้แผนกบริการลูกค้าและการตลาด ดำเนินการรับเรื่องเข้าจากช่องทางต่างๆ ในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) พร้อมจำแนกประเภทของข้อร้องเรียน ว่าเรื่องร้องเรียนใดสำคัญเร่งด่วนต้องปิดข้อร้องเรียน ภายใน ๓ วัน และเรื่องร้องเรียนทั่วไปต้องปิด ภายใน ๒๐ วัน
๒. ส่วนที่เกี่ยวข้องจะต้องนำเสนอผู้บริหารพิจารณาและสั่งการ พร้อมส่งเรื่องให้งานธุรการและแผนกที่ถูกร้องเรียนทันที (ภายใน ๑ วัน)
๓. แผนกที่ถูกร้องเรียนจะต้องติดต่อผู้ใช้ไฟ/ผู้ร้องเรียน พร้อมตรวจสอบข้อมูลภายใน ๕ วัน
 - กรณีไม่พบข้อมูล หรือไม่พบข้อเท็จจริง ให้แจ้งผล-ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน ยุติเรื่อง และรายงานผู้บริหารทราบ, แจ้งปิดข้อร้องเรียน หรือปรับเปลี่ยนประเภท
 - กรณีพบข้อมูล หรือพบข้อเท็จจริง ให้วางแผนเข้าดำเนินงานแก้ไขปัญหา, นำเสนอผู้บริหารอนุมัติแผนเพื่อเข้าดำเนินการ
๔. แผนกที่ถูกร้องเรียนจะต้องยุติเรื่อง/ปิดข้อร้องเรียน ภายใน ๒๐ วัน
๕. แผนกบริการลูกค้าและการตลาด จะต้องสำรวจความพึงพอใจผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๐ วัน หลังการแก้ไขและบันทึกข้อมูลลงในระบบ
๖. ให้ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ ๒ และระบบ PEA-VOC System โดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๓

(นายยงยุทธ นอนน้อม)
ผจก.กฟส.อ.ป่าโมก