



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

เรื่อง นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและระบบ PEA - VOC System

.....

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนและระบบ PEA-VOC System ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา และการไฟฟ้าในสังกัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ขอประกาศนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและระบบ PEA - VOC System ดังมีรายละเอียดดังนี้

๑. ให้ ผวต., ผจก.กพย. ดำเนินการรับเรื่องเข้าจากช่องทางต่างๆ ในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA - VOC System) พร้อมจำแนกประเภทของข้อร้องเรียน ว่าเรื่องร้องเรียนใดสำคัญต้องปิดข้อร้องเรียนภายใน ๓ วัน และเรื่องร้องเรียนทั่วไปต้องปิด ภายใน ๒๕ วัน
๒. ส่วนที่เกี่ยวข้องจะต้องนำเสนอผู้บริหารพิจารณาและสั่งการ พร้อมส่งเรื่องให้แผนกบริหารงานทั่วไป และแผนกที่ถูกร้องเรียนทันที (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 ๒๕ วัน
๕. ผวต., ผจก.กพย. จะต้องสำรวจความพึงพอใจผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๐ วัน หลังสิ้นเดือน
๖. ให้ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือ การจัดการข้อร้องเรียนและระบบ PEA-VOC System โดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายวิเชียร เสงอุดมทรัพย์)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา