



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน
เรื่อง นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและระบบ PEA-VOC System

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนและระบบ PEA-VOC System ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน ขอประกาศ นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและระบบ PEA-VOC System ดังมีรายละเอียดดังนี้

๑. ให้ ผบค. ดำเนินการรับเรื่องเข้าจากช่องทางต่างๆ ในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC System) พร้อมจำแนกประเภทของข้อร้องเรียน ว่าเรื่องร้องเรียนใดสำคัญต้องปิดข้อร้องเรียน ภายใน ๓ วัน และเรื่องร้องเรียนทั่วไปต้องปิด ภายใน ๒๕ วัน
๒. ส่วนที่เกี่ยวข้องจะต้องนำเสนอผู้บริหารพิจารณาและสั่งการ พร้อมส่งเรื่องให้แผนกบริหารงานทั่วไปและ แผนกที่ถูกร้องเรียนทันที (ภายใน ๑ วัน)
๓. แผนกที่ถูกร้องเรียนจะต้องติดต่อผู้ใช้ไฟ/ผู้ร้องเรียน พร้อมตรวจสอบข้อมูลภายใน ๕ วัน
 - กรณีไม่พบข้อมูล หรือไม่พบข้อเท็จจริง ให้แจ้งผล - ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน ยุติเรื่อง และ รายงานผู้บริหารทราบ, แจ้งปิดข้อร้องเรียน หรือปรับเปลี่ยนประเภท
 - กรณีพบข้อมูล หรือพบข้อเท็จจริง ให้วางแผนเข้าดำเนินงานแก้ไขปัญหา, นำเสนอผู้บริหารอนุมัติแผนเพื่อเข้าดำเนินการ
๔. แผนกที่ถูกร้องเรียนจะต้องยุติเรื่อง/ปิดข้อร้องเรียน ภายใน ๒๕ วัน
๕. ผบค. จะต้องสำรวจความพึงพอใจผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๐ วัน หลังสิ้นเดือน
๖. ให้ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือ การจัดการข้อร้องเรียนและระบบ PEA-VOC System โดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๑

(นายณรงค์ อีระกำจาย)

ผจก.กฟฟ.บางแสน