



ประกาศการประปานครหลวง
เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
(Complaint Management Policy)

นโยบายในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานในด้านผลิตภัณฑ์ (น้ำประปา) และด้านการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผู้รับจ้างที่ให้บริการในนามของการประปานครหลวง (กปน.) ให้ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม อย่างสมเหตุสมผล

การประปานครหลวง (กปน.) ให้คำมั่นว่าจะพิจารณาดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ด้วยความโปร่งใส สุจริต ยุติธรรม และเท่าเทียมกัน รวมทั้งจะรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ปกป้อง และมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต ตลอดจน พยานบุคคลที่เกี่ยวข้องในทุกกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานของ กปน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการน้ำประปาที่มีคุณภาพสะอาด ปลอดภัย และบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง กปน. กำหนดกรอบการดำเนินงานการรับข้อร้องเรียน ดังนี้

1. ขอบเขตการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และการบริการของ กปน. เช่น ด้านคุณภาพน้ำประปา แรงดัน/ปริมาณน้ำประปา งานวางท่อ/ซ่อมท่อ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ใบบางค่าน้ำประปา เป็นต้น เริ่มตั้งแต่การรับเรื่อง การพิจารณาสถานการณ์ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขได้อย่างถูกต้องจนได้ข้อยุติ และติดตามประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุป วิเคราะห์ ให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทราบข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

2. ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนมายัง กปน. ผ่านช่องทางกรร้องเรียนต่าง ๆ ได้แก่

(1) ช่องทางโทรศัพท์ ได้แก่ สายด่วนหมายเลข 1125 และโทรศัพท์ไปยังสำนักงานประปาสภาทุกสาขา

(2) ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ แอปพลิเคชัน MWA onMobile, Social Media : Facebook, Twitter, Line : @MWAThailand, เว็บไซต์ www.mwa.co.th, E-mail : mwa1125@mwa.co.th, ช่องทาง Web Chat

(3) ช่องทางติดต่อ ณ ที่ทำการ ได้แก่ สำนักงานประปาสภา 18 แห่ง ศูนย์บริการ ณ ห้างสรรพสินค้า 4 แห่ง

(4) ช่องทางไปรษณีย์ ถึง การประปานครหลวง 400 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

(5) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

3. ข้อร้องเรียนควรมีรายละเอียด ดังนี้

(1) วัน เดือน ปี

(2) ชื่อและนามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

(3) ระบุข้อเท็จจริง หรือ เหตุการณ์ของเรื่องร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต ของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของ กปน. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

(4) ระบุ ผู้รับบริการหรือหน่วยงานต้นสังกัด กรณีผู้ร้องเรียนเป็นผู้ใช้บริการหรือลูกค้า

(5) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

ทั้งนี้ หน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการประสานงานข้อร้องเรียน และบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน พิจารณาความเพียงพอของข้อมูลในเบื้องต้น เพื่อส่งให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ตอบกลับผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้ให้รายละเอียดไว้

4. ชั้นความลับในการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียน หรือพยานที่เกี่ยวข้อง จะต้องปฏิบัติตามระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย ข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง พ.ศ. 2561 อ้างอิงจากพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ชี้บ่งข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนจะดำเนินการเท่าที่จำเป็น เพื่อวัตถุประสงค์การจัดการข้อร้องเรียน และข้อมูลดังกล่าวต้องป้องกันการถูกเปิดเผย จนกระทั่งผู้ร้องเรียนยินยอมให้เปิดเผย หากไม่ปกปิดข้อมูล ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ กปน.อาจติดต่อกลับผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่ให้ไว้ ในกรณี ที่ต้องขอรายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง และกรณีอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

5. การพิจารณาข้อร้องเรียน แก้ไข และตอบกลับข้อร้องเรียน จะเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการรับข้อร้องเรียน ข้อตกลงในการแก้ไขและตอบกลับการให้บริการลูกค้า และแนวทางการจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยอ้างอิงตามระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557

ประกาศ ณ วันที่ 30 กันยายน 2563



(นายกี อารีกุล)

ผู้ว่าการการประปานครหลวง