

นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Policy)

การประปานครหลวง (กปน.) มีนโยบายในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานในด้านผลิตภัณฑ์(น้ำประปา) และด้านการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผู้รับจ้างที่ให้บริการในนามของ กปน. ให้ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพเป็นธรรมอย่างสมเหตุสมผล

กปน. ให้คำมั่นว่าจะพิจารณาดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ด้วยความโปร่งใส สุจริต ยุติธรรม และเท่าเทียมกัน รวมทั้งจะรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ปกป้อง และมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต ตลอดจน พยานบุคคลที่เกี่ยวข้องในทุกกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานของ กปน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย และบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

กปน. กำหนดกรอบการดำเนินงานการรับข้อร้องเรียน ดังนี้

1. ขอบเขตการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และการบริการของ กปน. เช่น ด้านคุณภาพน้ำประปา แรงดัน/ปริมาณน้ำประปา งานวางท่อ/ซ่อมท่อ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ใบบแจ้งค่าน้ำประปา เป็นต้น เริ่มตั้งแต่การรับเรื่อง การพิจารณาสถานการณ์ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขได้อย่างถูกต้องจนได้ข้อยุติ และติดตามประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุปวิเคราะห์ ให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทราบข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
2. ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียน มายัง กปน. ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ได้แก่
 - (1) ช่องทางโทรศัพท์ ได้แก่ สายด่วนหมายเลข 1125 และโทรศัพท์ไปยังสำนักงานประปาสาขาทุกสาขา
 - (2) ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ แอปพลิเคชัน MWA onMobile, Social Media : Facebook Twitter, Line OA : @MWAThailand, เว็บไซต์ www.mwa.co.th, E-mail : mwa1125@mwa.co.th, ช่องทาง Web Chat
 - (3) ช่องทางติดต่อ ณ ที่ทำการ ได้แก่ สำนักงานประปาสาขา 18 แห่ง ศูนย์บริการ ณ ห้างสรรพสินค้า 4 แห่ง
 - (4) ช่องทางไปรษณีย์ ถึง การประปานครหลวง 400 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม. 10210

(5) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน (GCC 1111) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

3. ขอร้องเรียนควรมีรายละเอียด ดังนี้

(1) วัน เดือน ปี

(2) ชื่อและนามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

(3) ระบุข้อเท็จจริง หรือ เหตุการณ์ของเรื่องร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต ของ เจ้าหน้าที่/หน่วยงานของ กปน. ได้ชัดเจนเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

(4) ระบุ ผู้รับบริการหรือหน่วยงานต้นสังกัด กรณี ผู้ร้องเรียนเป็นผู้ใช้บริการหรือลูกค้า

(5) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

ทั้งนี้ หน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จะ ดำเนินการประสานงานข้อร้องเรียน และบันทึก ข้อมูลข้อร้องเรียน พิจารณาความเพียงพอของ ข้อมูลในเบื้องต้น เพื่อส่งให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ตอบกลับผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้ให้รายละเอียดไว้

4. ชั้นความลับในการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของ ข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียน หรือพยานที่เกี่ยวข้อง จะต้องปฏิบัติตามระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย ข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง

พ.ศ. 2561 อ้างอิงจากพระราชบัญญัติ ข้อมูล ข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และการส่งเรื่อง ให้หน่วยงานพิจารณานั้น ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ร้องเรียนจะดำเนินการเท่าที่จำเป็น เพื่อ วัตถุประสงค์การจัดการข้อร้องเรียน และข้อมูล ดังกล่าวต้องป้องกันการถูกเปิดเผย จนกระทั่ง ผู้ร้องเรียนยินยอมให้เปิดเผย หากไม่ปกปิดข้อมูล ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ กปน.อาจติดต่อกลับผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่ให้ไว้ ในกรณี ที่ต้องขอรายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อ พิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง และ กรณีอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

5. การพิจารณาข้อร้องเรียน แก้ไข และตอบกลับ ข้อร้องเรียน จะเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน การให้บริการรับข้อร้องเรียน ข้อตกลงในการแก้ไข และตอบกลับการให้บริการลูกค้า และแนวทางการ จัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน โดย อ้างอิงตามระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการ ปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557

ประกาศ ณ วันที่ 30 กันยายน 2563



นายกวี อารีกุล

ผู้ว่าการการประปานครหลวง