



ประกาศการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ที่ ๒๓ /๒๕๖๕

เรื่อง นโยบายการจัดการซื้อร้องเรียน

โดยที่เห็นสมควรปรับปรุงนโยบายการจัดการซื้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟผ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เกิดประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุง ปี ๒๕๖๕) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๒๒ (๔) ข้อ ๒๓ และข้อ ๒๔ แห่งข้อบังคับ กฟผ. ฉบับที่ ๔๐๒ ว่าด้วย การกำกับดูแลกิจการ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประธานกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ ออกประกาศไว้ เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานยึดมั่นเป็นหลักการในการปฏิบัติหน้าที่ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศ กฟผ. ที่ ๑๓/๒๕๖๔ เรื่อง นโยบายการจัดการซื้อร้องเรียน

ข้อ ๒ นโยบายการจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟผ. มีดังนี้

(๑) ให้มีระบบการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนที่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส เป็นที่น่าเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(๒) มุ่งมั่นในการปฏิบัติและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระยะเวลาที่กฎหมายหรือคู่มือกำหนดไว้ด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค

(๓) ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ

(๔) ให้มีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน และพยาน

(๕) ให้มีศูนย์จัดการข้อคิดเห็น กฟผ. ทำหน้าที่บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟผ. โดยรับเรื่องร้องเรียนจากหลากหลายช่องทางตามที่กำหนดจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ กฟผ. ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน โดยมีขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินงานตามที่ระบุในคู่มือการจัดการข้อคิดเห็นและบัตรสนเท่ห์

ข้อ ๓ ให้ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นผู้จัดทำคู่มือและกระบวนการทำงานตามนโยบายการจัดการซื้อร้องเรียน โดยดำเนินการ ดังนี้

(๑) จัดให้มีระบบการบริหารจัดการ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ และระบุอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน

(๒) จัดให้มีการส่งเสริมการดำเนินการ เช่น การนำหลักการ แนวทางหรือมาตรฐานสากลมาใช้ในการดำเนินงาน การจัดทำแผนงาน การกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย การมอบหมายผู้รับผิดชอบและจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ให้เหมาะสม และเพียงพอ

(๓) จัดให้มีระบบติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง ดังนี้

(ก) รายงานการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรมและการทุจริตประพฤติมิชอบ ต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กฟผ. (ศปท.กฟผ.) และคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อทราบ

(ข) รายงานการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบต่อคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ เพื่อทราบ

ข้อ ๔ ให้ ศปท.กฟผ. มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และติดตามการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและจริยธรรม

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ ๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางสาวนันทิกา ทังสุพานิช)

ประธานกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม