



ประกาศการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ที่ ๒๗ / ๒๕๖๗

เรื่อง นโยบายการจัดการซื้อร่องเรียน

---

โดยที่เห็นสมควรปรับปรุงนโยบายการจัดการซื้อร่องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการซื้อร่องเรียนของ กฟผ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เกิดประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๒๒ (๔) ข้อ ๒๓ และข้อ ๒๔ แห่งข้อบังคับ กฟผ. ฉบับที่ ๔๐๒ ว่าด้วย การกำกับดูแลกิจการ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประธานกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๑๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ออกประกาศไว้ เพื่อให้ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ยึดมั่นเป็นหลักการในการปฏิบัติหน้าที่ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศ กฟผ. ที่ ๒๙/๒๕๖๕ เรื่อง นโยบายการจัดการซื้อร่องเรียน

ข้อ ๒ กำหนดนโยบายการจัดการซื้อร่องเรียน ดังนี้

(๑) ให้มีระบบการบริหารจัดการซื้อร่องเรียนทั้งในด้านบริการและทุจริตประพฤตินิชอบที่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการทุจริตของ กฟผ. และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของ กฟผ. ตามคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณ กฟผ. รวมทั้งให้มีความโปร่งใส เป็นที่น่าเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงลูกค้า

(๒) มุ่งมั่นในการปฏิบัติและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงลูกค้าตามระยะเวลาที่กฎหมายหรือคู่มือกำหนดไว้ด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค

(๓) ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ

(๔) ให้มีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน และพยาน

(๕) ให้มีศูนย์จัดการข้อคิดเห็น กฟผ. ทำหน้าที่บริหารจัดการซื้อร่องเรียนของ กฟผ. โดยรับเรื่องร้องเรียนจากหลากหลายช่องทางตามที่กำหนดจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงลูกค้าทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการกิจ กฟผ. ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน โดยมีขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินงานตามที่ระบุในคู่มือการจัดการข้อคิดเห็นและบัตรสนเท่ห์

ข้อ ๓ ให้ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นผู้จัดทำคู่มือและกระบวนการทำงานตามนโยบายการจัดการซื้อร่องเรียน โดยดำเนินการ ดังนี้

(๑) จัดให้มีระบบการบริหารจัดการ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ และระบุอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน

(๒) จัดให้มีการส่งเสริมการดำเนินการ เช่น การนำหลักการ แนวทางหรือมาตรฐานสากล มาใช้ในการดำเนินงาน การจัดทำแผนงาน การกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย การมอบหมายผู้รับผิดชอบและ จัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ให้เหมาะสมและเพียงพอ

(๓) จัดให้มีระบบติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน อย่างน้อย ไตรมาสละ ๑ ครั้ง ดังนี้

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

(ข) รายงานการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบต่อ คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ เพื่อทราบ

(ค) รายงานการจัดการข้อร้องเรียนด้านการให้บริการต่อคณะอนุกรรมการ การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เพื่อทราบ

ข้อ ๔ ให้ ศปท.กฟผ. มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และติดตามการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและจริยธรรม

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(ศาสตราจารย์พิเศษ เพียรมนกุล)

ประธานกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

โทร. ๖๐๒๖๒

รับรองสำเนาถูกต้อง นพพร  
รับวันที่ ๒๕ ก.ย. ๒๕๖๗ / ๑๕๔๕๐ พ.  
แผนกจัดการงานสารบรรณ