



ประกาศการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ที่ ๓๑ /๒๕๖๘

เรื่อง นโยบายการจัดการซื้อร้องเรียน

โดยที่เห็นสมควรปรับปรุงนโยบายการจัดการซื้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟผ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เกิดประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๒๒ (๔) ข้อ ๒๓ และข้อ ๒๔ แห่งข้อบังคับ กฟผ. ฉบับที่ ๔๐๒ ว่าด้วย การกำกับดูแลกิจการ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประธานกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘ ออกประกาศไว้ เพื่อให้ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ยึดมั่นเป็นหลักการในการปฏิบัติหน้าที่ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศ กฟผ. ที่ ๒๗/๒๕๖๗ เรื่อง นโยบายการจัดการซื้อร้องเรียน

ข้อ ๒ กำหนดนโยบายการจัดการซื้อร้องเรียน ดังนี้

(๑) ให้มีระบบการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนทั้งในด้านบริการและทุจริตประพฤติมิชอบที่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการทุจริตของ กฟผ. และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของ กฟผ. ตามคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณ กฟผ. รวมทั้งให้ความโปร่งใส เป็นที่น่าเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงลูกค้า

(๒) มุ่งมั่นในการปฏิบัติและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงลูกค้าตามระยะเวลาที่กฎหมายหรือคู่มือกำหนดไว้ด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค

(๓) ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ

(๔) ให้มีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน และพยาน

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

ข้อ ๓ ให้ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นผู้จัดทำคู่มือและกระบวนการทำงานตามนโยบายการจัดการซื้อร้องเรียน 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.) และคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน เพื่อทราบ

(ข) รายงานการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบต่อ คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ เพื่อทราบ

(ค) รายงานการจัดการข้อร้องเรียนด้านการให้บริการต่อคณะกรรมการ การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เพื่อทราบ

ข้อ ๔ ให้ ศปท.กฟผ. มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และติดตามการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและจริยธรรม

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘



(ศาสตราจารย์พิสุทธิ์ เพียรมนกุล)

ประธานกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน

รับรองสำเนาถูกต้อง ^{หน้า}
รับวันที่ ๑๘ ก.ย. ๖๘ / ๑๐.๑๕ น.
แผนกจัดการงานสารบรรณ