

| | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> สำนักปลัดฯ | <input type="checkbox"/> กองคลัง |
| <input type="checkbox"/> กองช่าง | <input type="checkbox"/> กองการศึกษา |
| <input type="checkbox"/> กองสาธารณสุขฯ | <input type="checkbox"/> หน่วยตรวจสอบภายใน |



ที่ ชม ๑๕๑๘/ ๑๕๒๒๗ - ๒ ก.ค. ๒๕๖๗
15.๗๗

เทศบาลนครเชียงใหม่
วันที่ 1687
วันที่ 2 ก.ค. 2567
08-45

ที่ว่าการอำเภอหางดง
ถนนเชียงใหม่ - ฮอด ชม ๕๐๒๓๐

๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง ประชาสัมพันธ์ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชน ผ่าน Line Official (@ERCvoice)

เรียน นายกองตรีปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย QR Code สำเนาหนังสือจังหวัดเชียงใหม่ที่ ชม ๐๐๑๗.๑/ว๑๙๖๐๘
ลงวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานประจำเขต ๑ (เชียงใหม่) แจ้งจังหวัดเชียงใหม่ ว่าตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕- หมวด ๖ การคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน กำหนดให้คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) มีหน้าที่กำกับดูแลผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการให้บริการพลังงานเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและตามแบบมาตรฐานของสัญญาเกี่ยวกับการให้บริการตามที่คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานกำหนด โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กกพ.) จึงได้พัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาการให้บริการไฟฟ้าสำหรับประชาชนผ่าน Line Official หรือ "ไลน์แอด ERCvoice" เพื่อเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ให้เกิดความสะดวก ความคล่องตัวเพิ่มขึ้น โดยประชาชนผู้ใช้พลังงานสามารถเข้าถึงช่องทางการแจ้งปัญหาการให้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย อาทิ กรณีเกิดไฟตก ไฟดับ มิเตอร์ไฟชำรุด หม้อแปลงชำรุด/ระเบิด ถูกลงจ่ายไฟฟ้า หรือ เหตุฉุกเฉินอื่นๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มบัญชีทางการ "กกพ. รับแจ้งปัญหา" หรือ ไลน์ @ERCvoice ทั้งนี้ สำนักงาน กกพ. ได้เชิญหน่วยงานการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายเข้าร่วมอยู่ใน Line Official นี้แล้ว ซึ่งการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายจะเป็นผู้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยตรง"

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อำเภอหางดงจึงขอให้ท่านประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงช่องทางการร้องทุกข์ร้องเรียน ปัญหาการให้บริการไฟฟ้าสำหรับประชาชนฯ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายชลิต ทิพย์คำ)
นายอำเภอหางดง

สิ่งที่ส่งมาด้วย



ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

โทร. ๐-๕๓๔๔-๑๙๗๕ ต่อ ๑๗

"กทพ.รับแจ้งปัญหา" ผ่าน Line @ERCvoice

(ระบบ Traffy Fondue)



ประชาชน



เจอ เชะ แซท

Minimal Efforts & Interactions

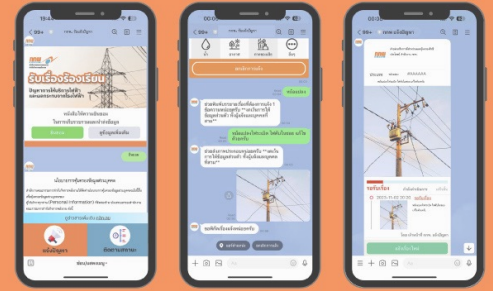
(ใช้เวลาเพียง 30 วินาที - 1 นาที ในการแจ้งเรื่อง)

Fast & Simple

(สามารถแจ้งเข้ามาได้ทุกพื้นที่ ทุกเวลา)

Functional & Emotional Elements

(แจ้งไปยังผู้รับผิดชอบโดยตรง และมีการแจ้งเตือนเมื่อมีความก้าวหน้า)

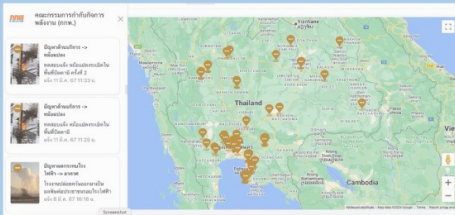


เจ้าหน้าที่ (เจอ จัด จบ)

- มีข้อมูลครบถ้วนในการแก้ปัญหา เห็นภาพหน้างาน รู้ตำแหน่งปัญหาที่ชัดเจน
- รู้ปัญหาได้รวดเร็ว จัดการได้ทันทีทุกเวลา ทุกอุปกรณ์
- คุยกับผู้แจ้งได้วางแผนจัดการทุกที่ทุกเวลา ทุกแพลตฟอร์ม

ผู้บริหาร (แพลน แอค เซ็ค)

- แต่ละส่วนรับเรื่อง จัดการได้เอง โดยไม่ต้องรอคำสั่ง
- Dashboard ข้อมูลเมืองเชิงพื้นที่ ติดตามแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่
- แก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และทันเวลา



@ERCvoice (กทพ.รับแจ้งปัญหา)



สำนักงาน กทพ. โดยฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ เพิ่มช่องทางแจ้งปัญหาของประชาชน ในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานให้ได้รับการบริการไฟฟ้าที่เป็นธรรม โดย กทพ. มีหน้าที่กำกับดูแล 3 การไฟฟ้าให้ ปฏิบัติ ตามมาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า

ประเภทปัญหาด้านการบริการไฟฟ้า



www.erc.or.th



สำนักงาน กทพ.



@oerc_thailand



OERC Thai



ERC Official