



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

คู่มือการใช้งานสำหรับการร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ ของการไฟฟ้านครหลวง

การไฟฟ้านครหลวง

สิงหาคม 2559

บทนำ

การไฟฟ้านครหลวงมุ่งเน้นการดำเนินการธุรกิจที่ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรมตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เป็นไปตามนโยบายภาครัฐ กำกับดูแลฯ โดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ(สคร.) กระทรวงการคลัง รวมถึงแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามทุจริตของกระทรวงมหาดไทยและตามคำสั่งคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ(คสช.) ฉบับที่ ๖๗/๒๕๕๗ เรื่องมาตรฐานป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

โดยการไฟฟ้านครหลวงได้ลงนามบันทึกความร่วมมือ เรื่องการขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.) และรัฐวิสาหกิจจำนวน ๕๕ แห่ง เมื่อวันที่ ๒๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ และการไฟฟ้าได้จัดมีพิธีการลงนามข้อตกลงความร่วมมือ “การขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ภายในการไฟฟ้านครหลวง” เมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลร้องเรียนด้านทุจริตคอร์รัปชัน ระบบ Whistle Blowing นั้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย และบันทึกข้อตกลงที่ได้กล่าวมา โดยการสร้างฐานข้อมูลและโปรแกรมประยุกต์สำหรับการรับแจ้งข้อมูลร้องเรียนด้านทุจริตคอร์รัปชันดังกล่าว จะเป็นเครื่องมือที่สนับสนุน ติดตาม กำกับ การดำเนินงานในส่วนต่างๆ และแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างเป็นรูปธรรม มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส ถูกต้องตามมาตรฐานในระดับสากล และมั่นใจว่าการไฟฟ้านครหลวงมีเครื่องมือเพียงพอและเหมาะสมตามนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

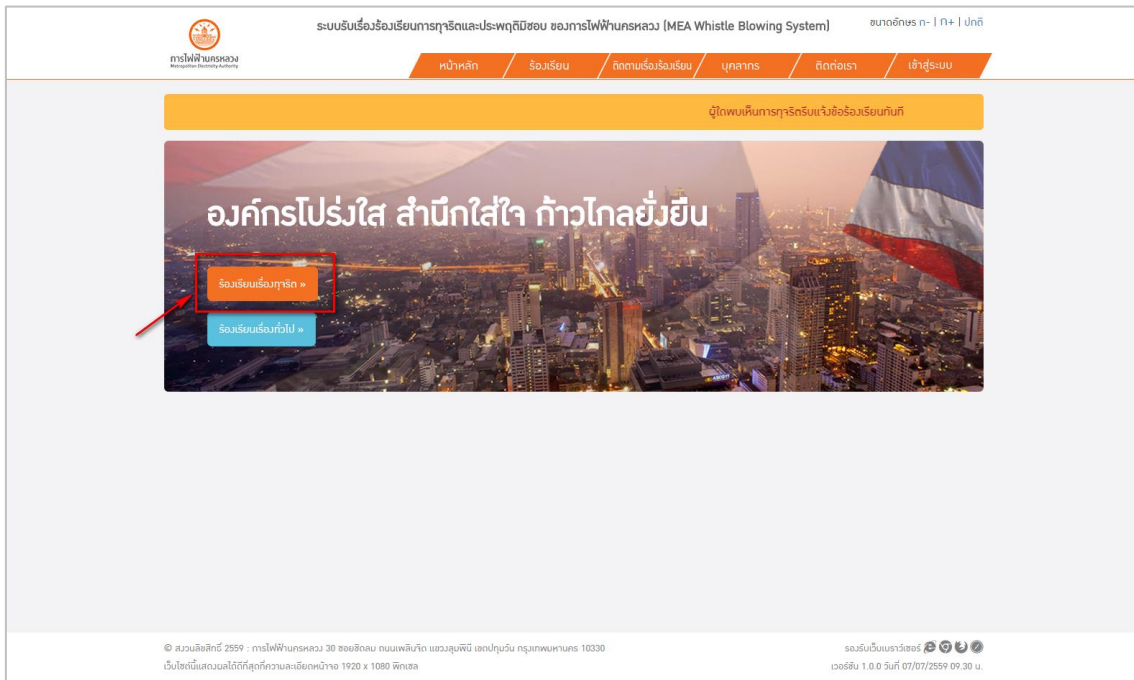
การไฟฟ้านครหลวง

สิงหาคม 2559

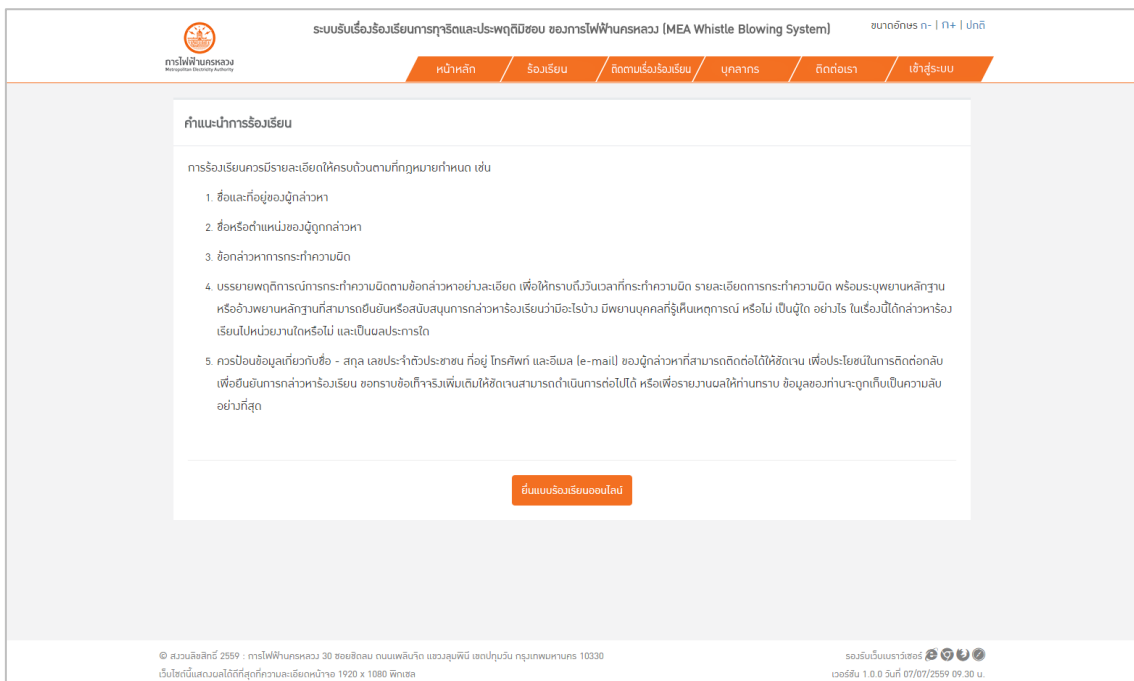
1. วิธีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของการไฟฟ้านครหลวง

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของการไฟฟ้านครหลวง สามารถทำได้โดย

- 1) คลิกปุ่ม “ร้องเรียนเรื่องทุจริต” หรือคลิกที่เมนูหลัก “ร้องเรียน” ที่หน้าจอเข้าสู่ระบบ ดังรูปที่ 1 จากนั้นระบบจะแสดงหน้าจอคำแนะนำการร้องเรียน ดังรูปที่ 2



รูปที่ 1 ตำแหน่งของปุ่ม “ร้องเรียนเรื่องทุจริต”



รูปที่ 2 หน้าจอคำแนะนำการร้องเรียน

- 2) เมื่อผู้ร้องเรียนได้อ่านคำแนะนำการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ทำการคลิกปุ่ม “ยื่นแบบร้องเรียนออนไลน์” ระบบจะแสดงหน้าจอแสดงแบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์ ดังรูปที่ 3

ร้องเรียนออนไลน์

1. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา 2. ข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหา 3. ข้อกล่าวหา 4. ยืนยัน

ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด

ประเภทบุคคล *

บุคคลภายนอก กฟน. บุคคลภายใน กฟน.

ชื่อ * นามสกุล * เลขประจำตัวประชาชน *

อาชีพ โทรศัพท์ * อีเมล *

จังหวัด อำเภอ/เขต ตำบล/แขวง

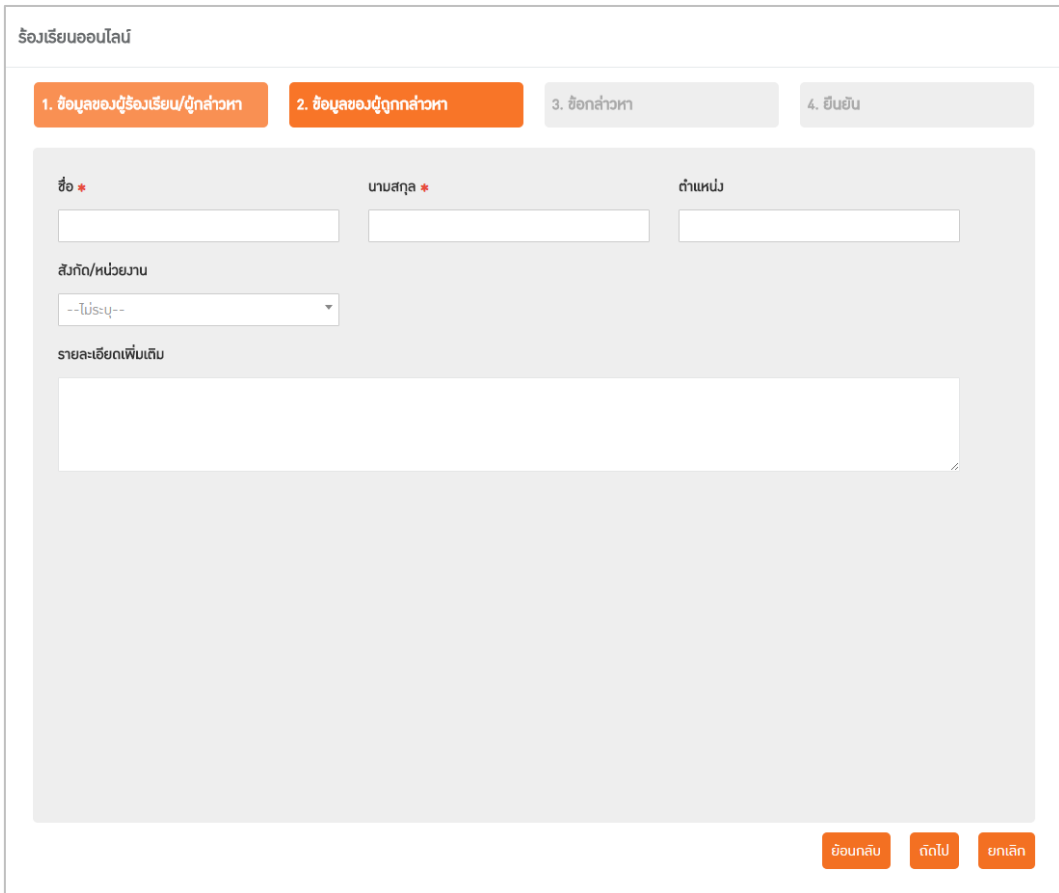
ระบุจังหวัด ระบุอำเภอ ระบุตำบล

ที่อยู่ ที่สามารถติดต่อได้

ย้อนกลับ ตัดไป ยกเลิก

รูปที่ 3 หน้าจอแสดงแบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์

- 3) ระบุข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหาให้ครบถ้วน โดยห้ามเว้นว่างในส่วนของคุณสมบัติที่มีเครื่องหมายดอกจันสีแดง (*) จากนั้นคลิกปุ่ม “ถัดไป” เพื่อบันทึกข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหา ดังรูปที่ 4



ร้องเรียนออนไลน์

1. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา 2. ข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหา 3. ข้อกล่าวหา 4. ยืนยัน

ชื่อ * นามสกุล * ตำแหน่ง

สังกัด/หน่วยงาน

--ไม่ระบุ--

รายละเอียดเพิ่มเติม

ย้อนกลับ ถัดไป ยกเลิก

รูปที่ 4 หน้าจอแสดงแบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์ (ต่อ)

- 4) ระบุข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหาให้ครบถ้วน โดยห้ามเว้นว่างในส่วนของคุณสมบัติที่มีเครื่องหมายดอกจันสีแดง (*) จากนั้นคลิกปุ่ม “ถัดไป” เพื่อบันทึกข้อมูลข้อกล่าวหา ดังรูปที่ 5

ร้องเรียนออนไลน์

1. ข้อมูลของผู้เรียน/ผู้กล่าวหา 2. ข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหา 3. ข้อกล่าวหา 4. ยืนยัน

ประเภทข้อกล่าวหา *

-- กรุณาเลือก --

รายละเอียดพฤติการณ์ตามข้อกล่าวหา *

ข้อแนะนำ : โปรดระบุวัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ รายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พยานบุคคลหรือพยานหลักฐานอื่นๆ ที่สามารถตรวจสอบได้

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

+ เพิ่มเอกสาร

ย้อนกลับ ถัดไป ยกเลิก

รูปที่ 5 หน้าจอแสดงแบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์ (ต่อ)

- 5) ระบุข้อมูลของข้อกล่าวหาให้ครบถ้วน โดยห้ามเว้นว่างในส่วนของคุณสมบัติที่มีเครื่องหมายดอกจันสีแดง (*) จากนั้นคลิกปุ่ม “ถัดไป” เพื่อยืนยันการบันทึกข้อมูล ดังรูปที่ 6

ร้องเรียนออนไลน์

1. ข้อมูลของผู้เรียน/ผู้กล่าวหา 2. ข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหา 3. ข้อกล่าวหา 4. ยืนยัน

พิมพ์คำที่ปรากฏ *

UKAD

ย้อนกลับ ยกเลิก

รูปที่ 6 หน้าจอแสดงแบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์ (ต่อ)

- 6) พิมพ์ข้อความที่ปรากฏ และคลิกปุ่ม “บันทึก” จากนั้นระบบจะแสดงหน้าต่างยืนยันการบันทึกข้อมูล ดังรูปที่ 7 คลิกปุ่ม “ตกลง” เพื่อบันทึกข้อมูล หรือคลิกปุ่ม “ยกเลิก” เพื่อปิดหน้าต่าง

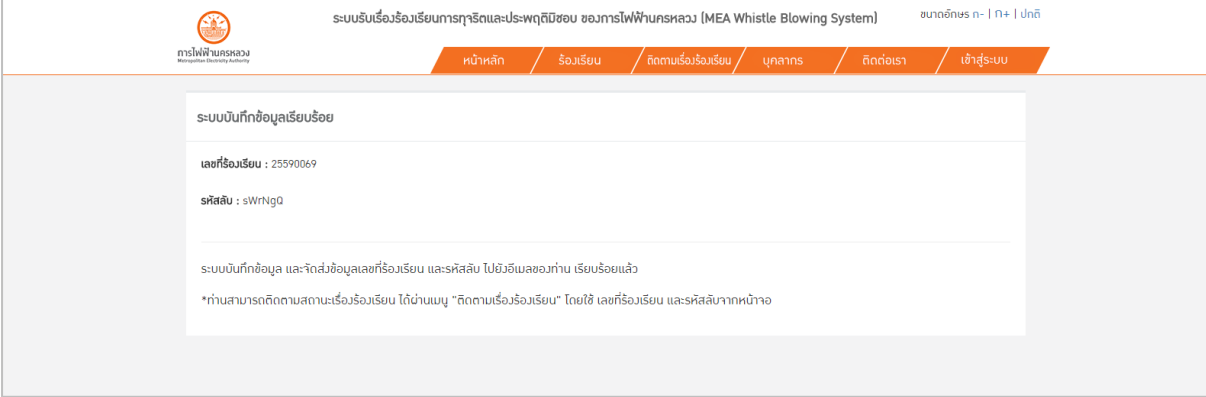
ข้อความจากระบบ

ต้องการบันทึกข้อมูล?

ตกลง ยกเลิก

รูปที่ 7 หน้าต่างยืนยันการบันทึก

- 7) เมื่อระบบทำการบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอแสดงข้อมูลเลขที่ร้องเรียนและรหัสลับ ดังรูปที่ 8 พร้อมกับส่งข้อมูลดังกล่าวไปยังอีเมลของผู้ร้องเรียน ดังรูปที่ 9 ท่านสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ได้ผ่านเมนู “ติดตามเรื่องร้องเรียน” โดยใช้ เลขที่ร้องเรียน และ รหัสลับจากหน้าจอ

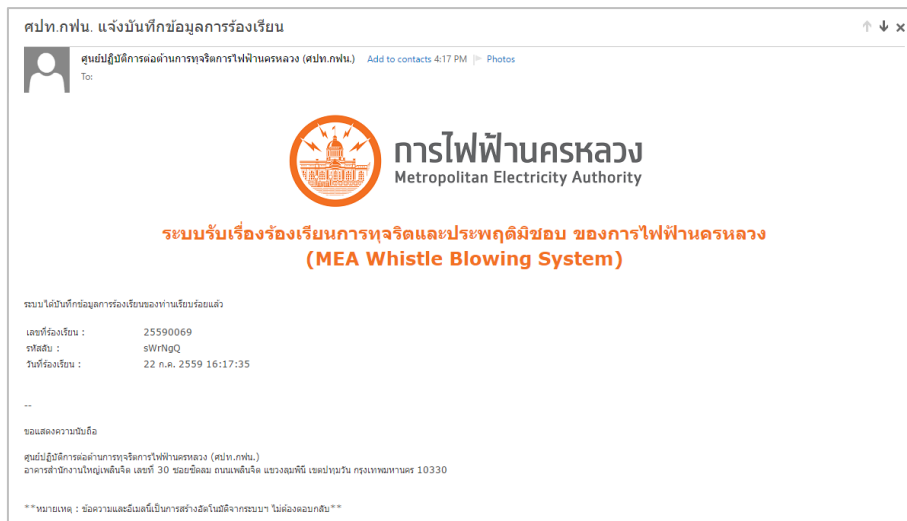


The screenshot shows the 'ระบบบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว' (Registration completed) page of the MEA Whistle Blowing System. The page header includes the logo of the Metropolitan Electricity Authority (MEA) and the system name. A navigation menu contains 'หน้าหลัก', 'ร้องเรียน', 'ติดตามเรื่องร้องเรียน', 'บุคลากร', 'ติดต่อเรา', and 'เข้าสู่ระบบ'. The main content area displays the following information:

- เลขที่ร้องเรียน : 25590069
- รหัสลับ : sWRNgQ

Below this information, there is a note: 'ระบบบันทึกข้อมูล และจัดส่งข้อมูลเลขที่ร้องเรียน และรหัสลับ ไปยังอีเมลของท่านเรียบร้อยแล้ว' (The system has recorded the information and sent the complaint number and password to your email). At the bottom, it says: '*ท่านสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ได้ผ่านเมนู "ติดตามเรื่องร้องเรียน" โดยใช้ เลขที่ร้องเรียน และรหัสลับจากหน้าจอ' (You can follow the status of your complaint through the 'Follow Complaint' menu using the complaint number and password from the screen).

รูปที่ 8 หน้าจอแสดงข้อมูลเลขที่ร้องเรียนและรหัสลับ

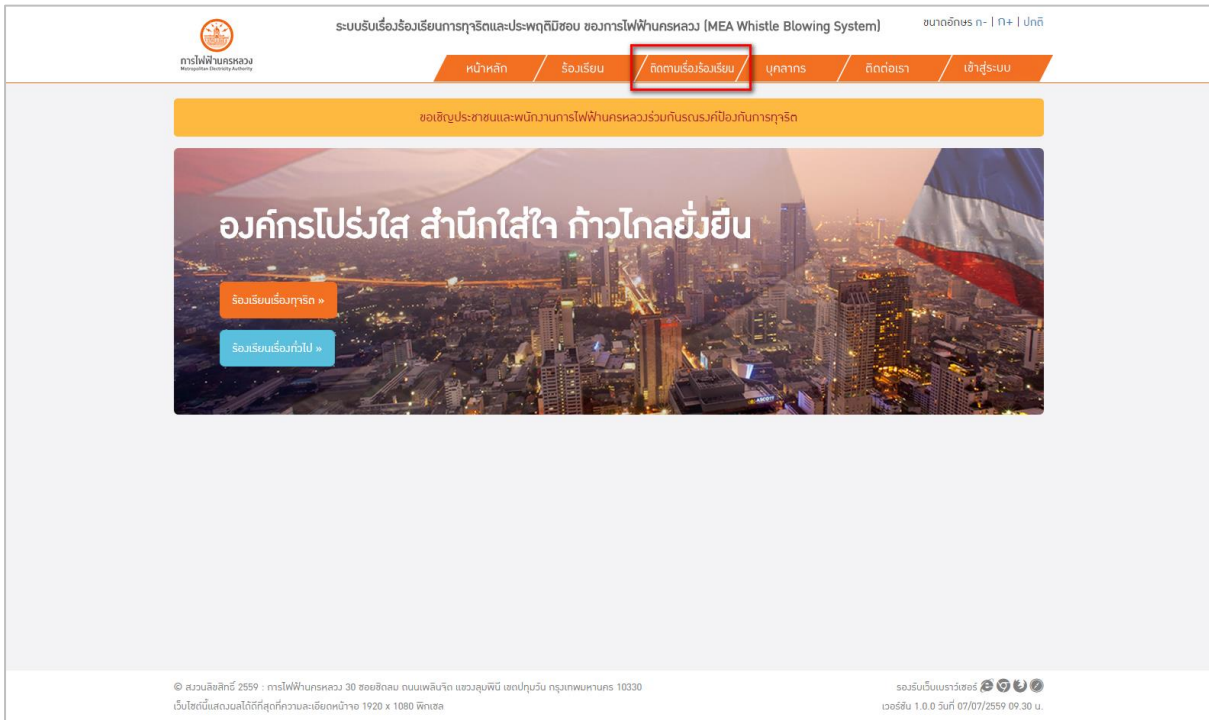


รูปที่ 9 อีเมลแสดงข้อมูลเลขที่ร้องเรียนและรหัสลับ

2. วิธีการติดตามร้องเรียน

การติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของการไฟฟ้านครหลวง สามารถทำได้โดย

- 1) คลิกเมนูหลัก “ติดตามเรื่องร้องเรียน” ดังรูปที่ 10 จากนั้นระบบจะแสดงหน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน ดังรูปที่ 11



รูปที่ 10 ตำแหน่งของเมนู “ติดตามเรื่องร้องเรียน”

รูปที่ 11 หน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน

- 2) ระบุเลขที่ร้องเรียน รหัสลับที่ได้ และพิมพ์ค่าที่ปรากฏบนหน้าจอ จากนั้นคลิกปุ่ม “ตกลง” ระบบจะแสดงสถานะเรื่องร้องเรียนที่ด้านล่างของหน้าจอ ดังรูปที่ 12 หากลิ้มเลขที่ร้องเรียน หรือรหัสลับ ให้คลิกปุ่ม “ลิ้มเลขที่ร้องเรียน หรือรหัสลับ”

รูปที่ 12 หน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

หากผู้ร้องเรียนต้องการแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม สามารถทำได้โดยคลิกปุ่ม “แจ้งข้อมูลเพิ่มเติม” ระบบจะแสดงหน้าจอแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม ดังรูปที่ 13 ระบุรายละเอียดเพิ่มเติมให้ครบถ้วน โดยห้ามเว้นว่างในส่วนของข้อมูลที่มีเครื่องหมายดอกจันสีแดง (*) จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึก” เพื่อบันทึกข้อมูล

แจ้งข้อมูลเพิ่มเติม

เลขที่ร้องเรียน 25590069

วันที่ร้องเรียน 22 ก.ค. 2559 16:17

ผู้ถูกกล่าวหา นาย ก. ข

สังกัด/หน่วยงาน

ประเภทข้อกล่าวหา การฉ้อโกงทรัพย์สิน

รายละเอียดพฤติการณ์ข้อกล่าวหา 11

รายละเอียดเพิ่มเติม

รายละเอียดเพิ่มเติม *

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

+ เพิ่มเอกสาร

บันทึก ยกเลิก

รูปที่ 13 หน้าจอแจ้งเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม

3. วิธีการเรียกดูเลขที่ร้องเรียน หรือรหัสลับ

กรณีที่ผู้ร้องเรียนลืมเลขที่ร้องเรียน หรือรหัสลับ สามารถทำได้โดย

- 1) คลิกปุ่ม “ลืมเลขที่ร้องเรียน หรือรหัสลับ” ที่หน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน ดังรูปที่ 14 จากนั้นระบบจะแสดงหน้าจอให้ระบุข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ท่านเคยแจ้งไว้ ดังรูปที่ 15

ติดตามเรื่องร้องเรียน

เลขที่ร้องเรียน *

รหัสลับ * 👁

พิมพ์ค่าที่ปรากฏ *

UTXH

ตกลง ลืมเลขที่ร้องเรียน หรือ รหัสลับ

รูปที่ 14 ตำแหน่งของปุ่ม “ลืมเลขที่ร้องเรียน หรือรหัสลับ”

ลิบเลขที่ร้องเรียน หรือรหัสลับ

ระบุข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ท่านเคยแจ้งไว้ *

ชื่อ-นามสกุล

เบอร์โทรศัพท์

เลขประจำตัวประชาชน

อีเมล

พิมพ์คำที่ปรากฏ *

HSNC

*ระบบจะส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนไปยังอีเมลของท่าน

รูปที่ 15 หน้าจอลิบเลขที่ร้องเรียน หรือรหัสลับ

- ระบุข้อมูลอย่างใดอย่างหนึ่ง และพิมพ์คำที่ปรากฏ จากนั้นคลิกปุ่ม “ตกลง” ระบบจะทำการส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนไปยังอีเมลของท่าน