

ระเบียบการประปาส่วนภูมิภาค
ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน

พ.ศ. ๒๕๔๑

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุง ระเบียบการประปาส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการกำหนด
ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๓๘ ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค
พ.ศ. ๒๕๒๒ ผู้ว่าการจึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการประปาส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอน
และระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๑”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๔๑ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบการประปาส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและ
ระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๓๘

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“วัน” หมายความว่า วันตามปฏิทิน

“วันทำการ” หมายความว่า วันทำงานตามปกติของการประปาส่วนภูมิภาค

“คำขอ” หมายความว่า คำขอซึ่งประชาชนยื่นเพื่อให้การประปาส่วนภูมิภาค
ดำเนินการให้ตามที่กำหนดในกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งหรือสัญญาที่การประปาส่วน
ภูมิภาค ทำกับประชาชนและให้หมายความรวมถึงเอกสาร แบบแปลน รูปและรายละเอียดอื่นที่ต้องมี
ประกอบ คำขอด้วย

“ประชาชน” หมายความว่า บุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรือคณะบุคคลที่มี
กฎหมายรับรอง

“ผู้ปฏิบัติงาน” หมายความว่า ฝ่าย สำนัก กอง สำนักงานประปา และสำนักงาน
ประปาเขตของการประปาส่วนภูมิภาค

ข้อ ๕ ให้หน่วยงานของการประปาส่วนภูมิภาค พิจารณาและดำเนินการตามคำขอของประชาชนให้แล้วเสร็จ และแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบภายในหนึ่งวันทำการ นับแต่เวลาที่ได้รับคำขอหรือให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามประเภทของคำขอในบัญชีเกณฑ์การให้บริการประชาชน ทำระเบียบนี้

ข้อ ๖ คำขอใดๆ ถ้าโดยสภาพแห่งเรื่องไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามข้อ ๕ ให้ถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๖.๑ การพิจารณาคำขอของผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ก่อนเสนอผู้มีอำนาจสั่งการให้พิจารณาโดยรีบด่วน แต่ไม่เกินยี่สิบวัน นับแต่วันรับคำขอ หากไม่สามารถพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้ขยายเวลาออกไปอีกได้ แต่ต้องไม่เกินสองครั้งๆ ละไม่เกินสิบวัน โดยแสดงเหตุผลของการขยายเวลาไว้ด้วย

๖.๒ การพิจารณาของผู้มีอำนาจสั่งการให้ใช้เวลาไม่เกินห้าวันทำการ นับแต่วันที่คำขอนั้นเสนอมาถึงตน หากไม่อาจสั่งการได้ภายในกำหนดดังกล่าวให้แสดงเหตุผลไว้ในคำขอด้วย

ข้อ ๗ ในกรณีที่กฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการในเรื่องใดไว้แล้ว ให้ผู้มีหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบ กำหนดไว้

ข้อ ๘ ในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนเรื่องใดๆ ไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามข้อ ๕ ให้หน่วยงานผู้มีหน้าที่ กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาที่จำเป็นสมควรแก่สภาพของเรื่อง โดยมีระยะเวลารวมแล้วต้องไม่เกินเก้าสิบวัน และแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ

ข้อ ๙ การนับระยะเวลาการปฏิบัติงานนั้น ไม่รวมระยะเวลาที่หน่วยงานคืนคำขอให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ไปดำเนินการแก้ไขในกรณีคำขอนั้นไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ ตามข้อ ๑๑.๑

ข้อ ๑๐ ให้หน่วยงานผู้มีหน้าที่ แจ้งผลการพิจารณาคำขอให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบทางไปรษณีย์ ภายในกำหนดระยะเวลาสามวันทำการ นับแต่วันมีคำสั่งหรือวันรับทราบการพิจารณา

ในกรณีที่หน่วยงานเห็นว่าคำสั่งนั้นหรือการพิจารณานั้น ไม่สมควรที่จะส่งทางไปรษณีย์ ให้หน่วยงานนั้นติดต่อแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบโดยตรงภายในกำหนดระยะเวลาไม่เกินเจ็ดวันทำการ นับแต่วันมีคำสั่งหรือวันรับทราบการพิจารณา

๑ แก้ไขโดยระเบียบฯ ฉบับที่ ๒ ข้อ ๓ ลงวันที่ ๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๓

ข้อ ๑๑ ในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนให้ผู้ปฏิบัติงานถือปฏิบัติดังนี้

๑๑.๑ ในการตรวจความถูกต้องและสมบูรณ์ของคำขอ ถ้าปรากฏว่าคำขอดังกล่าวไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบกำหนด ให้หน่วยงานที่รับคำขอรวบรวมความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์นั้นทั้งหมด และแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอแก้ไขให้ถูกต้องและสมบูรณ์ในคราวเดียวกัน และในกรณีจำเป็นที่จะต้องส่งคืน คำขอแก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอก็ให้ส่งคำขอพร้อมทั้งแจ้งความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ให้ทราบ โดยเร็วที่สุด

๑๑.๒ แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการตามคำขอที่ถูกต้องและสมบูรณ์แล้ว ให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ ในกรณีไม่สามารถดำเนินการนั้นแก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ให้แจ้งเป็นหนังสือและระบุเหตุผลประกอบโดยละเอียด

ข้อ ๑๒ ให้หัวหน้าหน่วยงานควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในบังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามระเบียบนี้โดยเคร่งครัด

ในกรณีประชาชนผู้ยื่นคำขอรายใดร้องเรียนว่าผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานใดไม่ดำเนินการตามระเบียบ ให้หัวหน้าหน่วยงานนั้นตรวจสอบข้อเท็จจริง หากปรากฏว่าผู้ปฏิบัติงานผู้นั้นไม่ปฏิบัติตามระเบียบโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ก็ให้ดำเนินการทางวินัยตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

ข้อ ๑๓ ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ดำเนินการตามคำขอ ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละประเภทของคำขอ พร้อมคำแนะนำเกี่ยวกับการนำเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอไว้ ณ หน่วยงานของตนเพื่อให้ประชาชนทราบ

ข้อ ๑๔ การปฏิบัติงานเพื่อประชาชนของการประปาส่วนภูมิภาค ในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือนอกจากที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้นำเสนอผู้ว่าการเพื่อวินิจฉัยสั่งการ

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๔๑

ธัญญา หาญพล

(นายธัญญา หาญพล)

ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค

บัญชีเกณฑ์การให้บริการประชาชน
แนวทำระเบียบการประปาส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลา
การปฏิบัติงานเพื่อประชาชน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๙

ชื่อเรื่อง / คำขอ	ระยะเวลา (ภายใน)
<p>๑. การขอติดตั้งประปาใหม่</p> <p>การขอติดตั้งประปาแบบถาวร</p> <p>๑.๑ ความยาวท่อไม่เกิน ๑๐ เมตร ขนาดมาตรวัดน้ำ Ø ๑/๒ นิ้ว – ๓/๔ นิ้ว</p> <ul style="list-style-type: none"> - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ <p>๑.๒ ความยาวท่อเกิน ๑๐ เมตร แต่ไม่เกิน ๑๐๐ เมตร ขนาดมาตรวัดน้ำ ไม่เกิน ๒ นิ้ว</p> <ul style="list-style-type: none"> - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ <p>การขอติดตั้งประปาแบบชั่วคราว</p> <ul style="list-style-type: none"> - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ 	<p>๓ วันทำการ</p> <p>๓ วันทำการ</p> <p>๗ วันทำการ</p> <p>๑๕ วันทำการ</p> <p>๓ วันทำการ</p> <p>๕ วันทำการ</p>
<p>๒. การขอยางท่อขยายเขตบริการน้ำประปา (งบของผู้ใช้น้ำ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ 	<p>๑๕ วันทำการ</p> <p>๔๕ วันทำการ</p>
<p>๓. การขอเปลี่ยนขนาดมาตรวัดน้ำให้มีขนาดใหญ่หรือเล็กลง</p> <ul style="list-style-type: none"> - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ 	<p>๒ วันทำการ</p> <p>๕ วันทำการ</p>
<p>๔. การขอย้ายมาตรวัดน้ำจากสถานที่เดิมไปติดตั้งสถานที่ใหม่</p> <ul style="list-style-type: none"> - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ 	<p>๓ วันทำการ</p> <p>๓ วันทำการ</p>
<p>๕. การขอเดิมน้ำประปาเป็นการชั่วคราว (การฝากมาตรวัดน้ำ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขอจนถึงถอดมาตรวัดน้ำ 	<p>๑ วันทำการ</p>
<p>๖. การขอเปิดใช้น้ำประปา กรณีฝากมาตรวัดน้ำ (ขอบรรจุมาตรวัดน้ำ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขอจนถึงการติดตั้งมาตรวัดน้ำคืน ณ จุดติดตั้ง 	<p>๑ วันทำการ</p>
<p>๗. การขอยกเลิกการใช้น้ำประปา และยกเลิกสัญญาการใช้น้ำกับ กปภ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขอจนถึงการยกเลิกการใช้น้ำ 	<p>๑ วันทำการ</p>

บัญชีเกณฑ์การให้บริการประชาชน
แนบท้ายระเบียบการประปาส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลา
การปฏิบัติงานเพื่อประชาชน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๘

ชื่อเรื่อง / คำขอ	ระยะเวลา (ภายใน)
๘. การคืนเงินประกันการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำ - รวมเวลาดังแต่รับคำขอจนถึงการจ่ายเงินคืนให้แก่ผู้ใช้น้ำ	๑ ชั่วโมง
๙. การขอเปลี่ยนแปลงจาก การใช้น้ำแบบชั่วคราวเป็นแบบถาวร - รวมเวลาดังแต่รับคำขอจนถึงการเปลี่ยนแปลงสัญญาการใช้น้ำ	๑ ชั่วโมง
๑๐. การขอเปิดจ่ายน้ำ กรณีถูกระงับการใช้น้ำชั่วคราวโดย กปภ. (ถูกต้องมาตรฐาน) - รวมเวลาดังแต่รับคำขอจนถึงการติดตั้งมาตรวัดน้ำคืน	๑ วันทำการ
๑๑. การเปลี่ยนมาตรวัดน้ำชำรุด/ไม่เดิน ๑๑.๑ มาตรวัดน้ำ ขนาด ๐ ๑/๒ นิ้ว – ๑ ๑/๒ นิ้ว - ระยะเวลารับคำร้อง/รับเรื่อง จนออกปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรแล้วเสร็จ ๑๑.๒ มาตรวัดน้ำ ขนาดตั้งแต่ ๐ ๒ นิ้ว ขึ้นไป - ระยะเวลารับคำร้อง/รับเรื่อง จนออกปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรแล้วเสร็จ (ทั้งนี้ ไม่รวมระยะเวลาในการแก้ไขปัญหานอกเหนือการควบคุม เช่น บ้านปิด มีสิ่งกีดขวาง ต้องรื้อถอนผู้ใช้น้ำไม่ให้ดำเนินการ)	๓ วันทำการ ๑๕ วันทำการ
๑๒. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร - ข้อมูลข่าวสารทั่วไปที่มีให้บริการ - กรณีข้อมูลที่เปิดเผยได้และต้องประสานงานกับหน่วยงาน - กรณีข้อมูลที่ต้องเปิดเผยไม่ได้และคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารพิจารณาวินิจฉัย	๑ วันทำการ ๗ วันทำการ ๓๐ วันทำการ/ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารกำหนด
๑๓. การรับชำระเงินค่าน้ำประปา	๓ นาทีต่อราย
๑๔. การโอนสิทธิการใช้น้ำประปา	๑ ชั่วโมง
๑๕. การซ่อมท่อประปาแตกรั่ว (เฉพาะท่อบริการ ขนาดไม่เกิน ๐ ๔ นิ้ว)	๒๔ ชั่วโมง
๑๖. การแก้ไขเรื่องร้องเรียนอื่นๆ - ระยะเวลายื่นคำร้องจนถึงแจ้งสาเหตุให้ผู้ใช้น้ำทราบ - ระยะเวลาในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	๓ วันทำการ ๑๐ วันทำการ
๑๗. การยื่นคำขอเพื่อรับรองประปาเอกชน รวมระยะเวลาปฏิบัติงาน	๓๐ วันทำการ

บัญชีเกณฑ์การให้บริการประชาชน
แนบท้ายระเบียบการประปาส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลา
การปฏิบัติงานเพื่อประชาชน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๙

ชื่อเรื่อง / คำขอ	ระยะเวลา (ภายใน)
๑๘. งานที่เป็นบริการสาธารณะ ๑๘.๑ การจ่ายน้ำประปากรณีเพลิงไหม้เป็นเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่เกิดเพลิงไหม้ ๑๘.๒ การจ่ายน้ำประปาให้แก่ประชาชนที่ประสบภาวะแห้งแล้ง หรือขาดแคลนน้ำ อุดมคติ - กรณีที่ กปภ. เป็นผู้ดำเนินการจ่ายน้ำโดยตรง - กรณีที่หน่วยงานอื่นมาขอรับน้ำไปจ่ายให้แก่ประชาชน	โดยทันที (ไม่ต้องยื่นคำขอ) ๒๔ ชั่วโมง โดยทันที

หมายเหตุ ในกรณีการประปาส่วนภูมิภาคสาขา ไม่มีหรือมีท่อและอุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ หรือมีผู้ใช้บริการ ต่อวันจำนวนมาก ระยะเวลาดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในบัญชีเกณฑ์การให้บริการประชาชนข้างต้นอาจเปลี่ยนแปลงได้