



การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

คู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา
เรื่อง การยกเลิกข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปา

[จัดทำโดย ...คณะทำงานปรับปรุงระเบียบ คำสั่ง และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานด้านบริการ
ตามคำสั่ง กปน. ที่ 100/2553 ลงวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2553]

คู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา เรื่อง การยกเลิกข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปา

ส่วนควบคุมรายได้ดำเนินการตั้งลูกหนี้ค่าน้ำประปาในระบบ CIS เรียบร้อยแล้ว ต่อมาส่วนอ่านมาตรตรวจสอบข้อมูลจากรายงานการอ่านมาตรเลือกตามเส้นทางแล้วพบว่าอ่านมาตรวัดน้ำผิด ประเมินจำนวนน้ำเพื่อออกใบแจ้งหนี้ค่าน้ำผิด ฯลฯ หรือหากมีผู้ใช้น้ำมาร้องเรียนที่ส่วนบริการการใช้น้ำ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ตรวจสอบพบข้อผิดพลาดของข้อมูลลูกหนี้กรณีต่าง ๆ ดังนี้

1. อ่านมาตรวัดน้ำผิด
2. ประเมินจำนวนน้ำเพื่อออกใบแจ้งหนี้ผิด
3. บันทึกข้อมูลเพื่อออกใบแจ้งหนี้ผิด
4. เตรียมข้อมูลเพื่อออกใบแจ้งหนี้ผิด
5. ออกใบแจ้งหนี้ซ้ำ
6. มาตรวัดน้ำเดินคลาดเคลื่อน
7. ผู้ใช้น้ำขอลดหย่อนท่อรั่วภายใน
8. กรณีอื่นๆ

การดำเนินการยกเลิกข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปาให้จัดทำแบบขออนุมัติยกเลิกใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา (แบบ ร.7) เสนอผู้มีอำนาจเพื่อพิจารณาอนุมัติ เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว ให้ดำเนินการยกเลิกข้อมูลลูกหนี้ ค่าน้ำประปาจากใบแจ้งหนี้เดิม (VOID BILL) และจัดทำข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปาใหม่ทดแทน โดยพิมพ์ใบแจ้งหนี้กรณีพิเศษ (Manual Bill) จากระบบงาน CIS จัดส่งให้ผู้ใช้น้ำต่อไป

การยกเลิกข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปาแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปา

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงานยกเลิกข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปาและตั้งข้อมูลลูกหนี้ใหม่ทดแทน

แบบพิมพ์ที่ใช้

- แบบรายงานแสดงสถิติการอ่านน้ำ	(REG1Q030)		1 ฉบับ
- แบบตรวจสอบการใช้น้ำข้อขัดข้องในการอ่านมาตร	(แบบ ร.5)		1 ฉบับ
- แบบขออนุมัติยกเลิกใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา	(แบบ ร.7)	1 ชุด	2 ฉบับ
- แบบรายงานการอ่านมาตรเลือกตามเส้นทาง	(HHS1R050)		1 ฉบับ
- รายงานการยกเลิกใบแจ้งหนี้ (แบบ ร.52)	(DEB2R010)		1 ฉบับ
- ใบคำร้องบริการน้ำประปา	(แบบ ร.59)	1 ชุด	2 ฉบับ
- รายงานใบเสร็จรับเงินยกเลิก หรือตัดบัญชี (Billed Void or Written) (บรพ. 14)	(DEB5R220)		1 ฉบับ

ขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปา

หน่วยงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ส่วนบริการการใช้น้ำ/ส่วนอ่านมาตร	<ol style="list-style-type: none">หลังจากส่วนควบคุมรายได้ตั้งลูกหนี้ในระบบ CIS ส่วนบริการการใช้น้ำรับคำร้องจากผู้ใช้บริการค่าน้ำแพง ท่อรั่วภายใน ฯลฯ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ตรวจสอบข้อผิดพลาด จะดำเนินการดังนี้<ul style="list-style-type: none">- แจ้งส่วนจัดเก็บและรับเงินให้ระงับการงดใช้น้ำชั่วคราว (ผูกมัด)- ตรวจสอบข้อมูลหรือตรวจสอบในสนาม แล้วแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ใช้น้ำ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
ส่วนอ่านมาตร/ส่วนควบคุมรายได้	<ol style="list-style-type: none">พิจารณาผลการตรวจสอบ<ol style="list-style-type: none">2.1 <u>ท่อรั่วภายในและขอลดหย่อน</u> ให้คำนวณจำนวนเงินส่วนลดท่อรั่วและเสนอผู้มีอำนาจ พิจารณานอมนิติในหลักการให้ลดหย่อนท่อรั่ว<ul style="list-style-type: none">- กรณียังไม่ชำระเงิน ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการยกเลิกข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปาและจัดทำใบแจ้งหนี้ใหม่ทดแทน- กรณีชำระเงินแล้ว ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การจ่ายคืนเงิน2.2 <u>ขอทดสอบมาตร</u> ให้ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การทดสอบมาตรวัดน้ำ ถ้าฝ่ายมาตรวัดน้ำแจ้งผลการทดสอบมาตรวัดน้ำ ว่าเดินคลาดเคลื่อนให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการยกเลิกข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปาและจัดทำใบแจ้งหนี้ใหม่ทดแทน2.3 <u>ผิดพลาดจากสาเหตุต่างๆ</u> ส่วนอ่านมาตรพิจารณาดำเนินการกรณี ดังนี้<ul style="list-style-type: none">- อ่านมาตรวัดน้ำผิด- ประเมินจำนวนน้ำผิด- อื่นๆ

หน่วยงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ส่วนอ่านมาตร/ส่วนควบคุมรายได้	ส่วนควบคุมรายได้ พิจารณาดำเนินการกรณี ดังนี้ <ul style="list-style-type: none">- บันทึกข้อมูลผิด- เตรียมข้อมูลผิด- ออกใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาซ้ำ- อื่น ๆ แล้วดำเนินการตามขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการยกเลิกข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปาและจัดทำใบแจ้งหนี้ใหม่ทดแทน

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการยกเลิกข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปาและตั้งข้อมูลลูกหนี้ใหม่ทดแทน

หน่วยงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ส่วนอ่านมาตร/ส่วนควบคุมรายได้	<ol style="list-style-type: none">1. รับผลการพิจารณาการตรวจสอบพร้อมเอกสารประกอบจากขั้นตอนที่ 1 ข้อ 2.1 หรือ 2.2 หรือ 2.32. จัดทำแบบขออนุมัติยกเลิกใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา (แบบ ร.7) แล้วแจกจ่ายเอกสาร<ol style="list-style-type: none">2.1 ผู้มีอำนาจพิจารณาลงนามอนุมัติในแบบขออนุมัติยกเลิกใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา(แบบ ร.7) แล้วส่งให้ส่วนควบคุมรายได้ดำเนินการตามข้อ 3<ul style="list-style-type: none">- ใบคำร้องบริการน้ำประปา (แบบ ร.59)- แบบขออนุมัติยกเลิกใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา (แบบ ร.7) ที่อนุมัติแล้ว- แบบตรวจสอบการใช้น้ำข้อขัดข้องในการอ่านมาตร (แบบ ร.5)- แบบรายงานแสดงสถิติการอ่านน้ำ- เอกสารประกอบแล้วแต่กรณี2.2 เก็บเป็นหลักฐาน<ul style="list-style-type: none">- แบบขออนุมัติยกเลิกใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา (แบบ ร.7) ฉบับที่ 23. บันทึกยกเลิกข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปาที่ได้รับอนุมัติแล้วจัดทำใบแจ้งหนี้ ค่าน้ำประปากรณีพิเศษส่งให้ผู้ใช้ใช้น้ำ

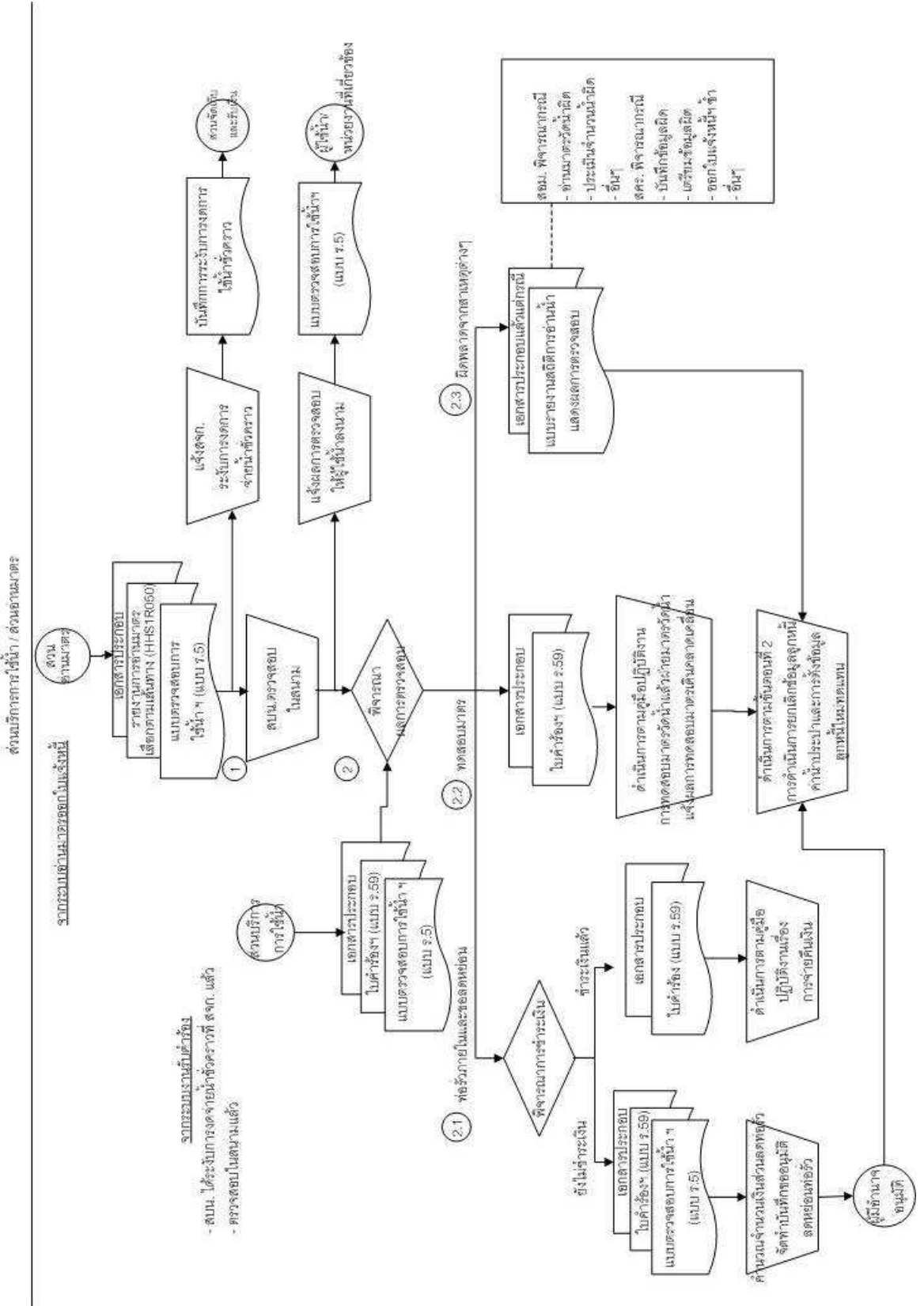
หน่วยงาน
ส่วนอ่านมาตร/ส่วนควบคุมรายได้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4. เมื่อสิ้นวันทำการ จัดทำรายงานการยกเลิกใบแจ้งหนี้(แบบ ร.52) เก็บไว้เป็นหลักฐาน
5. เมื่อสิ้นเดือน พิมพ์รายงานการยกเลิกใบแจ้งหนี้ (แบบ ร.52)
6. ตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการยกเลิกใบแจ้งหนี้ (แบบ ร.52) กับเอกสารต้นเรื่องและ รายงานใบเสร็จรับเงิน ยกเลิกหรือตัดบัญชี (บรรม.14) แล้วแจกจ่ายเอกสาร
 - 6.1 ถูกต้อง เก็บเอกสารเป็นหลักฐาน
 - รายงานการยกเลิกใบแจ้งหนี้
 - รายงานใบเสร็จรับเงินยกเลิก หรือตัดบัญชี (Billed Void or Written) (บรรม. 14)
 - เอกสารต้นเรื่องแล้วแต่กรณี
 - 6.2 ไม่ถูกต้องให้ปรับปรุงข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปาในระบบ CIS หรือข้อมูลด้านบัญชี (บรรม. 14) ให้ถูกต้อง

การยกเลิกข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปา

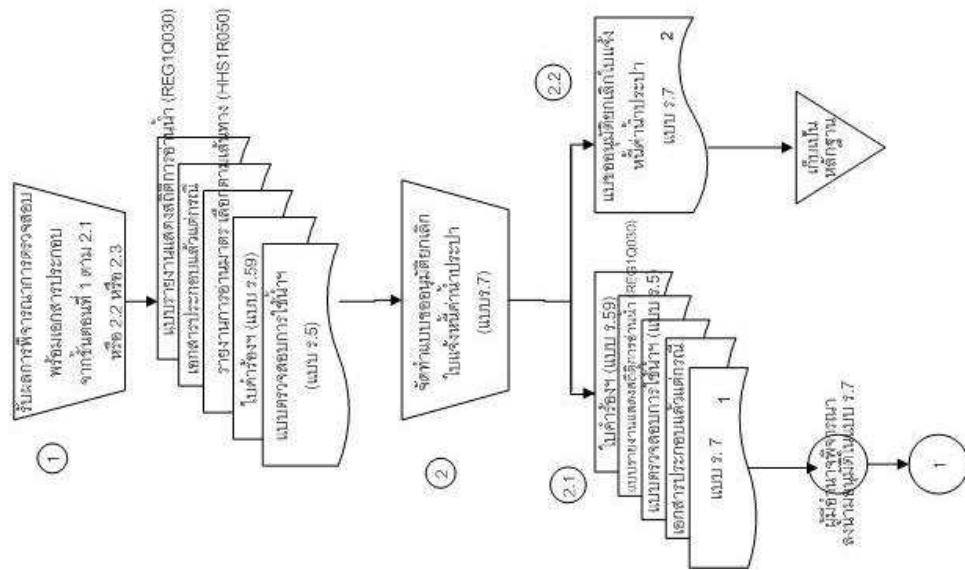
ขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปา



การยกเลิกข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปา

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการยกเลิกข้อมูลลูกหนี้ค่าน้ำประปา และตั้งข้อมูลลูกหนี้ใหม่ทดแทน

ส่วนงานกลาง / ส่วนควบคุมสาขาได้



ส่วนควบคุมสาขาได้

