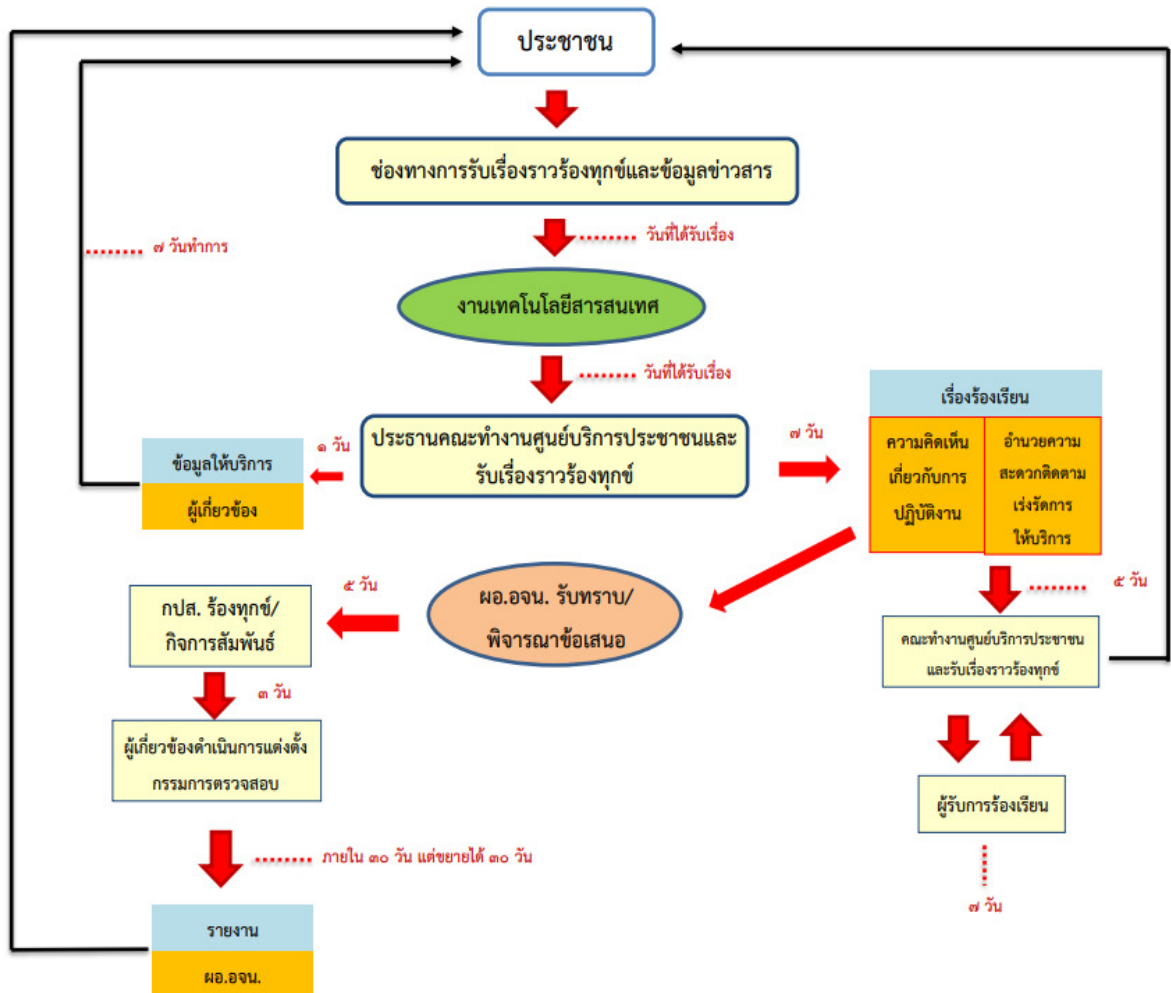


## แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การการนํ้าเสีย

องค์การการนํ้าเสียตระหนักและให้ความสำคัญต่อการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า โดยยึดหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.๒๕๖๒ ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน เป็นไปตามหลักกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง หลักคุณธรรม และจริยธรรม โดยกำกับ ติดตามและควบคุมการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความพึงพอใจ และสร้างความมั่นใจต่อลูกค้า จึงได้กำหนดนโยบายการจัดการ ข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน กระบวนการร้องเรียน และการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๒. กำหนดมาตรการการเก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อมูลผู้ร้องเรียน ทั้งบุคคลภายในและภายนอกไว้เป็นความลับ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
๓. ตอบสนองผลการร้องเรียนแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างรวดเร็วและถูกต้อง
๔. กำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการร้องเรียนซ้ำขึ้นอีก รวมทั้งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานได้ทั่วทั้งองค์กร
๕. เผยแพร่นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอก
๖. สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนและประเมินประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี
๗. กำหนดให้ฝ่ายอํานวยการรับผิดชอบบริหารจัดการข้อร้องเรียนภายใน และกำหนดให้สำนักผู้อํานวยการรับผิดชอบบริหารจัดการข้อร้องเรียนภายนอกอย่างเป็นระบบ
๘. กำหนดให้มีการทบทวนแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน กำหนดรายละเอียด/ขั้นตอน ดังนี้



### รายละเอียด/วิธีการร้องเรียน

๑. ประชาชนสามารถขอข้อมูลหรือส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่องค์กรฯ เปิดรับและกระทรวงฯ
๒. ผู้ดูแลระบบดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้ประธานคณะกรรมการฯ ในวันที่ ได้รับ
๓. ประธานคณะกรรมการฯ พิจารณาและดำเนินการ
  - ๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้ประธานคณะกรรมการฯ นำเสนอให้ผู้อำนวยความสะดวกการจัดการน้ำเสียทราบและพิจารณาภายใน 3 วัน
  - ๓.๒ กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ให้ประธานคณะกรรมการฯ ดำเนินการส่งเรื่องให้คณะกรรมการศูนย์บริการประชาชนและ

รับเรื่องราວร้องทุกข์ ดำเนินการพิจารณาภายใน ๕ วัน และดำเนินการส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไขภายใน ๗ วันแล้วตอบกลับมายังคณะทำงานเพื่อแจ้งตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๔. ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสียพิจารณา (ตาม ๓.๑) และส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ (กองประชาสัมพันธ์ หรือ คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์พิจารณาดำเนินการ) ภายใน ๕ วัน

๕. กรณีเป็นเรื่องที่ส่งให้กองประชาสัมพันธ์ดำเนินการ กองประชาสัมพันธ์รับเรื่องและดำเนินการ ภายใน ๓ วัน และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามสั่งการของผู้บริหารองค์การจัดการน้ำเสีย ถ้าเป็นการสอบข้อเท็จจริงให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน (ขยายได้ครั้งละ ๓๐ วัน)

๖. กรณีส่งให้คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์พิจารณาดำเนินการ ให้ประชุมพิจารณาดำเนินการภายใน ๓๐ วัน

๗. เมื่อได้ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงแล้วหรือได้ประชุมพิจารณาแล้วเสร็จ (กรณีคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์) ให้เสนอผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการ

๘. ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสียส่งเรื่องให้กองประชาสัมพันธ์แจ้งตอบผู้ร้องเรียนหรือส่งเรื่องให้ผู้ดูแลระบบดำเนินการรายงานผลและปิดเรื่องในระบบรับเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)

**การแจ้งเรื่องหรือร้องเรียน** หากพบเห็นพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ใดๆ ที่อาจเป็นการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ อจน. สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่ กองทรัพยากรบุคคล ฝ่ายอำนวยการ ผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) โทรศัพท์ ๐-๒๒๓๗/๓-๘๕๕๑

(๒) โทรสาร ๐-๒๒๓๗/๓-๘๕๓๗

(๓) เว็บไซต์ [www.wma.or.th](http://www.wma.or.th)

(๔) ไปรษณีย์ ส่งถึง องค์การจัดการน้ำเสีย กระทรวงมหาดไทย เลขที่ ๓๓๓ อาคารเล่าเป้งง่วน ๑ ชั้น ๒๓ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

(๕) ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ อจน. อาคารเล่าเป้งง่วน ๑ ชั้น ๒๓

(๖) ร้องเรียนผ่านคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ อจน. ตามขั้นตอน ดังนี้

