

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การการนํ้าเสีย

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

๑. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน กระบวนการร้องเรียน และการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. กำหนดมาตรการเก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อมูลผู้ร้องเรียน ทั้งบุคคลภายในและภายนอกไว้เป็นความลับ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๓. ตอบสนองผลการร้องเรียนแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

๔. กำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการร้องเรียนซ้ำขึ้นอีก รวมทั้งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานได้ทั่วทั้งองค์กร

๕. เผยแพร่นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอก

๖. สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนและประเมินประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี

๗. กำหนดให้ฝ่ายอํานวยการรับผิดชอบบริหารจัดการข้อร้องเรียนภายใน และกำหนดให้สำนักผู้อํานวยการรับผิดชอบบริหารจัดการข้อร้องเรียนภายนอกอย่างเป็นระบบ

๘. กำหนดให้มีการทบทวนแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน กำหนดรายละเอียด/ขั้นตอน ดังนี้

๑. ประชาชนสามารถขอข้อมูลหรือส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่องค์การฯ เปิดรับและกระทรวงฯ หรือบนเว็บไซต์หน่วยงาน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๒. ผู้ดูแลระบบดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้ประธานคณะทำงานฯ ในวันที่ ได้รับ

๓. ประธานคณะทำงานฯ พิจารณาและดำเนินการ

๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้ประธานคณะทำงานฯ นำเสนอให้ผู้อำนวยการองค์การฯ จัดการน้ำเสียทราบและพิจารณาภายใน ๓ วัน

๓.๒ กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ให้ประธานคณะทำงานฯ ดำเนินการส่งเรื่องให้คณะทำงานศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการพิจารณาภายใน ๕ วัน และดำเนินการส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไขภายใน ๗ วันแล้วตอบกลับมายังคณะทำงานฯ เพื่อแจ้งตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๔. ผู้อำนวยการองค์การฯ จัดการน้ำเสียพิจารณา (ตาม ๓.๑) และส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ (กองประชาสัมพันธ์ หรือ คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์พิจารณา ดำเนินการ) ภายใน ๕ วัน

๕. กรณีเป็นเรื่องที่ส่งให้กองประชาสัมพันธ์ดำเนินการ กองประชาสัมพันธ์รับเรื่องและดำเนินการ ภายใน ๓ วัน และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามสั่งการของผู้อำนวยการองค์การฯ จัดการน้ำเสีย ถ้าเป็นการสอบข้อเท็จจริงให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน (ขยายได้ครั้งละ ๓๐ วัน)

๖. กรณีส่งให้คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์พิจารณา ดำเนินการ ให้ประชุมพิจารณา ดำเนินการภายใน ๓๐ วัน

๗. เมื่อได้ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงเสร็จแล้วหรือได้ประชุมพิจารณาแล้วเสร็จ (กรณีคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์) ให้เสนอผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการ

๘. ผู้อำนวยการองค์การฯ จัดการน้ำเสียส่งเรื่องให้กองประชาสัมพันธ์แจ้งตอบผู้ร้องเรียน หรือส่งเรื่องให้ผู้ดูแลระบบดำเนินการรายงานผลและปิดเรื่องในระบบรับเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หากพบเห็นพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ใดๆ ที่อาจเป็นการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ อจน. สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- (๑) โทรศัพท์ ๐-๒๒๓/๓-๘๕๕๑
- (๒) โทรสาร ๐-๒๒๓/๓-๘๕๓/๙
- (๓) เว็บไซต์ www.wma.or.th ตามแบบฟอร์ม ดังนี้

แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรุณากรอรายละเอียดของคุณและเรื่องที่ต้องการร้องเรียน

ข้อมูลผู้ร้อง/ผู้ให้เบาะแส

ชื่อ-นามสกุล
หมายเลขบัตรประชาชน
หมายเลขโทรศัพท์
อีเมล
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

ข้อมูลผู้ถูกล่ามคา

ชื่อ-นามสกุล

หมายเลขบัตรประชาชน (หากไม่ทราบให้ระบุว่าเป็นหรือไม่ทราบหรือ -)

ตำแหน่ง

รายละเอียดผู้ถูกล่ามคา

หัวข้อการติดต่อ

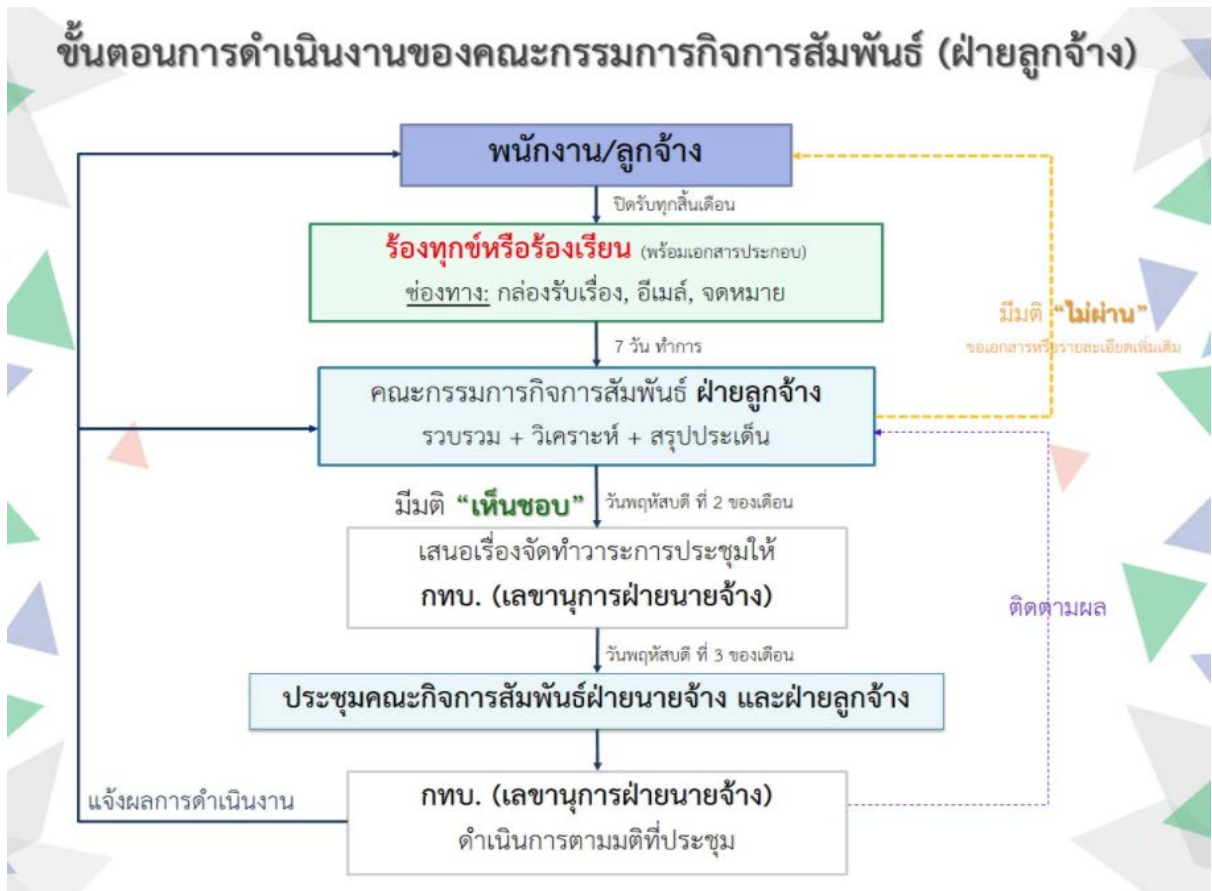
แนบไฟล์รูปภาพ/วิดีโอ (ขนาดไฟล์ไม่เกิน 20 MB)

Choose File No file chosen

รายละเอียด

ส่งเรื่องร้องเรียน

- (๔) ไปรษณีย์ ส่งถึง องค์การการจัดการน้ำเสีย กระทรวงมหาดไทย เลขที่ ๓๓๓ อาคารเล่าเป้งง่วน ๑ ชั้น ๒๓ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐
- (๕) ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ อจน. อาคารเล่าเป้งง่วน ๑ ชั้น ๒๓
- (๖) ร้องเรียนผ่านคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ อจน. ตามขั้นตอน ดังนี้



หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ
 - ๕) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - ๖) เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การจ้การน้ำเสีย

๓) ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๓.๑ คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓.๒ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

ส่วนงานรับผิดชอบ

สำนักผู้อำนวยการ กองประชาสัมพันธ์ (รับเรื่องภายนอก)

ฝ่ายอำนวยการ กองทรัพยากรบุคคล (รับเรื่องภายใน)

ระยะเวลาการดำเนินการ

ตามขั้นตอนที่กำหนด ในแต่ละกรณีดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วัน
