



คู่มือดำเนินการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ
องค์การจัดการน้ำเสีย

จัดทำโดย
องค์การจัดการน้ำเสีย



คู่มือดำเนินการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ
องค์การจัดการน้ำเสีย

จัดทำโดย
องค์การจัดการน้ำเสีย

หลักการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ

องค์การจัดการน้ำเสีย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน และการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการของทุกหน่วยงานองค์การจัดการน้ำเสีย มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายขององค์การจัดการน้ำเสีย

ขอบเขต

กระบวนการดำเนินงานเริ่มตั้งแต่ การรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ของศูนย์บริการประชาชน องค์การจัดการน้ำเสีย และส่วนราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจนถึงการนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบ และ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

นิยาม

อจน.	หมายถึง	องค์การจัดการน้ำเสีย
เจ้าหน้าที่	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ทำรับผิดชอบในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
กระทรวงฯ	หมายถึง	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ระบบ	หมายถึง	ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงฯ และองค์การ
ประธานคณะกรรมการ	หมายถึง	ประธานคณะกรรมการศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์
วัน	หมายถึง	วันทำการ

ภาระหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนองค์การจัดการน้ำเสีย

๑. ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ และการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การจัดการน้ำเสีย
๒. เป็นช่องทางให้กับประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. จัดเก็บสถิติและสรุปผลการมาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน และรายงานให้ผู้บริหารทราบ
๔. รับความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การจัดการน้ำเสีย

องค์ประกอบภายในศูนย์บริการประชาชนองค์การจัดการน้ำเสีย มีดังนี้

๑. มีสถานที่ตั้งศูนย์
๒. มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์
๓. มีป้ายบอกถึงที่ตั้งของสถานที่หรือศูนย์
๔. มีการจัดระบบข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙

ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางราชการและการร้องทุกข์

๑. ช่องทางจดหมายโดยส่ง ถึง ประธานคณะกรรมการประจำศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องร้องทุกข์ องค์การจัดการน้ำเสีย เลขที่ ๓๓๓ อาคารเล่าเป้งจวน ๑ ชั้น ๒๓ ซอยเฉยพ่วง ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐
๒. ช่องทางเว็บไซต์ ผ่านทางระบบรับเรื่องร้องทุกข์บนเว็บไซต์องค์การจัดการน้ำเสีย <http://www.wma.or.th/site4/index.php/contact/contact-4>
๓. ช่องทางเฟสบุ๊ก อจน. ที่ <https://www.facebook.com/wmathai>
๔. ช่องทางโทรศัพท์ ผ่านระบบโทรศัพท์หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒ ๒๗๓ ๘๕๓๐-๓๙ ต่อ ๑๑๑
๕. ช่องทางกล่องแสดงความคิดเห็น ณ กองประชาสัมพันธ์ องค์การจัดการน้ำเสีย
๖. ติดต่อด้วยตนเอง ที่ ศูนย์บริการประชาชน องค์การจัดการน้ำเสีย เลขที่ ๓๓๓ อาคารเล่าเป้งจวน ๑ ชั้น ๒๓ ซอยเฉยพ่วง ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

โครงสร้างศูนย์ข้อมูลข่าวสาร องค์การจัดการน้ำเสีย

ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสีย

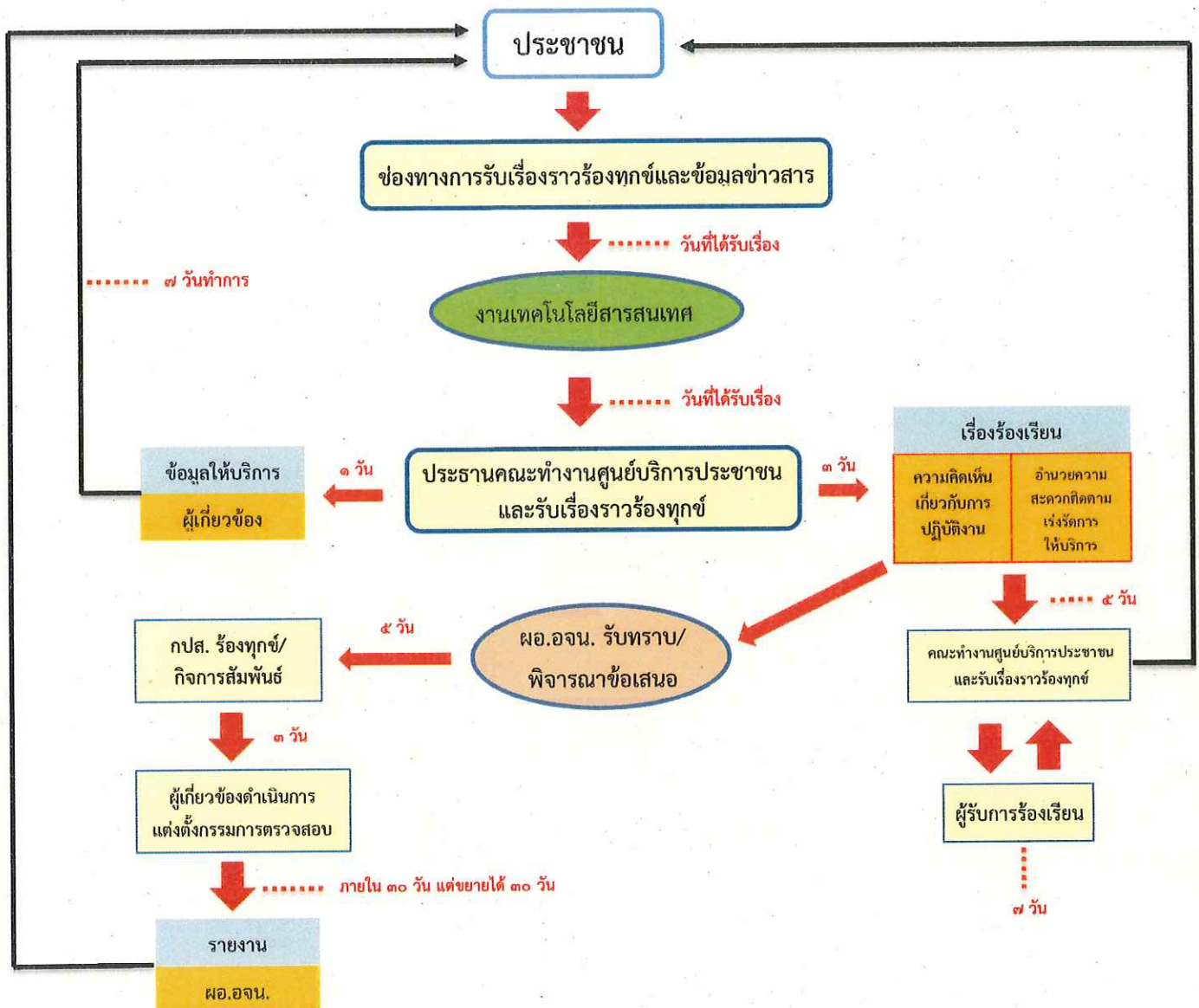


คณะทำงานประจำศูนย์บริการประชาชนและเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ



ศูนย์บริการประชาชน
องค์การจัดการน้ำเสีย
กรุงเทพมหานคร

แผนภูมิการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางราชการ องค์การจัดการน้ำเสีย



ขั้นตอนการดำเนินการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารองค์การจัดการน้ำเสีย

๑. ประชาชนสามารถขอข้อมูลหรือส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่องค์การฯ เปิดรับและกระทรวงฯ
๒. ผู้ดูแลระบบดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนและคำขอข้อมูลข่าวสารให้ประธานคณะทำงานฯ ในวันที่ได้รับ
๓. ประธานคณะทำงานฯ พิจารณาและดำเนินการ

๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้ประธานคณะทำงานฯ นำเสนอให้ผู้อำนวยการทราบและพิจารณาภายใน ๓ วัน

๓.๒ กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ให้ประธานคณะทำงานฯ ดำเนินการส่งเรื่องให้คณะทำงานศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการพิจารณาภายใน ๕ วัน และดำเนินการส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบปรับปรุงแก้ไขภายใน ๗ วันแล้วตอบกลับมายังคณะทำงานเพื่อแจ้งตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๔. ผู้อำนวยการพิจารณา (ตาม ๓.๑) และส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ (กองประชาสัมพันธ์ หรือกิจการสัมพันธ์พิจารณาดำเนินการ) ภายใน ๕ วัน

๕. กรณีเป็นเรื่องที่ส่งให้กองประชาสัมพันธ์ กองประชาสัมพันธ์รับเรื่องและดำเนินการ ภายใน ๓ วัน และส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามสั่งการของ ผอ.จน. ถ้าเป็นการสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน (ขยายได้ครั้งละ ๓๐ วัน)

๖. กรณีส่งให้คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์พิจารณาดำเนินการ ให้ประชุมพิจารณาดำเนินการภายใน ๓๐ วัน

๗. เมื่อได้ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงเสร็จแล้วหรือได้ประชุมพิจารณาแล้วเสร็จ (กรณีกิจการสัมพันธ์) ให้เสนอผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสียเพื่อพิจารณาสั่งการ

๘. ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสียส่งเรื่องให้กองประชาสัมพันธ์แจ้งตอบผู้ร้องเรียน หรือส่งเรื่องให้ผู้ดูแลระบบดำเนินการรายงานผลและปิดเรื่องในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ (แล้วแต่กรณี)

แบบฟอร์มผู้ร้องเรียน

เลขที่

วันที่

เรียน ประธานคณะกรรมการประจำศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องร้องทุกข์

ชื่อ นามสกุล

อายุ อาชีพ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

ที่อยู่ผู้ร้องเรียน

.....

โทรศัพท์ โทรสาร โทรศัพท์มือถือ

Email

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดปัญหา

.....

.....

เอกสารแนบ

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

(องค์การฯ จะดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ หากไม่ได้รับความสะดวก กรุณาโทรศัพท์มาที่ ๐ ๒ ๒๗๓ ๘๕๓๐-๓๙ ต่อ ๑๑๑)

แบบฟอร์มขอรับข้อมูลข่าวสาร

เลขที่

วันที่

เรียน ประธานคณะกรรมการประจำศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องร้องทุกข์

ชื่อ นามสกุล

อายุ อาชีพ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

ที่อยู่ผู้ร้องเรียน

โทรศัพท์ โทรสาร โทรศัพท์มือถือ

Email

รายละเอียดของข้อมูล

รายละเอียด

.....

.....

เอกสารแนบ

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

(องค์การฯ จะดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ หากไม่ได้รับความสะดวก กรุณาโทรศัพท์มาที่ ๐ ๒ ๒๗๓ ๘๕๓๐-๓๙ ต่อ ๑๑๑)

