



การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

**คู่มือการรับเรื่องร้องเรียน
ผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง
(ศปท.กปน.)**

คำนำ

การประปานครหลวงได้จัดทำ นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส นโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy) นโยบายการแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล (Whistle Blowing Policy) และหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของการประปานครหลวง สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล

การประปานครหลวงได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง (ศปท.กปน.) เพื่อกำกับดูแลการบริหารจัดการส่งเสริมจริยธรรม และการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิชอบของการประปานครหลวงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้ ๑) ด้านการส่งเสริมจริยธรรมและคุณธรรม ๒) ด้านการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และการประปานครหลวง ได้มีประกาศหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวงพร้อมกำหนดให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวงเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน แล้วส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของการประปานครหลวง

คู่มือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง ประกอบด้วย คำจำกัดความช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานของการประปานครหลวง ตลอดจนขั้นตอนและสถานะการดำเนินงานของศูนย์ฯ เพื่อให้เกิดความชัดเจนและโปร่งใสในการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

คณะกรรมการ ศปท.กปน.

สารบัญ

หน้า

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง (ศปท.กปน.)

- ประวัติความเป็นมา ๓
- โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของ ศปท.กปน. ๓

คำจำกัดความ

๔

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๕

การจัดการเรื่องร้องเรียน

๖

- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๖
- หลักเกณฑ์การร้องเรียน ๙
- รายละเอียดในการร้องเรียน ๑๐
- ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ๑๐
- ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ศปท.กปน. ๑๒

ภาคผนวก

- ข้อบังคับ/ระเบียบ/คำสั่ง/ประกาศ ๑๕



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง (ศปท.กปน.)

ประวัติความเป็นมา

๑. กระทรวงมหาดไทย มีบันทึกที่ มท ๐๒๒๖/ว ๔๕๔๑ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๗ แจ้งให้หน่วยงานในสังกัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขึ้นในหน่วยงาน เพื่อสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ทั้งนี้ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของศูนย์ฯ ให้พิจารณาจัดตั้งตามความเหมาะสม

๒. การประปานครหลวง ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ตามคำสั่งการประปานครหลวง ที่ ๖๘๗/๒๕๕๘ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวงและแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวง สังกัด วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๘

๓. ตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ระหว่าง สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยผู้ว่าการ กปน. ได้ลงนามร่วมกัน ๓ ฝ่าย เมื่อวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๐ โดยกำหนดให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือ กำหนดให้มีผู้บริหารหรือรองผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินงานด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของ ศปท.กปน.

๑. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง (ศปท.กปน.) ได้จัดตั้งอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีโครงสร้างแบบคณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ประกอบด้วย ประธานกรรมการ ได้แก่ รองผู้ว่าการ(บริหาร) กรรมการ ประกอบด้วย ผู้ช่วยผู้ว่าการทุกสายงาน ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ กปน. ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย ผู้อำนวยการฝ่ายบริการกลาง ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารความเสี่ยง ประธานสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ กปน. และผู้อำนวยการฝ่ายธรรมาภิบาล เป็นกรรมการและเลขานุการฯ

๒. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ ๒ ด้าน ดังนี้

๒.๑ ด้านการส่งเสริมจริยธรรมและคุณธรรม

๑. กำหนดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติด้านการส่งเสริมจริยธรรมและคุณธรรม และดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางที่กำหนด

๒. สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ ๑๓๓ ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมของผู้ว่าการและพนักงานการประปานครหลวง พ.ศ. ๒๕๕๒ และระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ ๒๗ ว่าด้วยมาตรฐานจริยธรรมของผู้ว่าการและพนักงานการประปานครหลวง โดยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรมและรักษาความลับที่ได้จากการปฏิบัติหน้าที่

๓. เผยแพร่ประมวลจริยธรรมและกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรมแก่พนักงาน ผู้ปฏิบัติงานการประปานครหลวง และผู้มีส่วนได้เสียกับการประปานครหลวง



๒.๒ ด้านการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของการประปานครหลวงตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยเสนอต่อผู้ว่าการ

๒. ประสานงาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของการประปานครหลวง และรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้ว่าการ เพื่อนำเสนอกระทรวงมหาดไทยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เผยแพร่ วรรณคดี และให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบแก่พนักงาน ผู้ปฏิบัติงานการประปานครหลวง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการประปานครหลวง

๔. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานการประปานครหลวง แล้วส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ

๕. ติดตามและจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำทุก ๓ เดือน เสนอต่อผู้ว่าการ

คำจำกัดความ

- **เจ้าหน้าที่** หมายถึง ผู้ว่าการและพนักงานการประปานครหลวง
- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของการประปานครหลวงที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง ต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง
- **พยาน** หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีอำนาจสอบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดี หรือศาล
- **ผู้ถูกกล่าวหา** หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดี หรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้ และให้หมายความรวมถึงตัวการผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดด้วย
- **เลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง** หมายถึง เลขานุการคณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวง
- **ทุจริต** หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
- **ทุจริตต่อหน้าที่** หมายถึง การกระทำความผิดอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้
 ๑. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
 ๒. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น



๓. การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๔. การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

- **ประพตมิชอบ** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของการประปานครหลวงไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

- **ข้อร้องเรียน** หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต และประพตมิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง

- **การตอบสนอง** หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อหรือที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

- **บัตรสนเท่ห์** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง (ศปท.กปน.) เป็นช่องทางที่เปิดรับการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีมาตรการในการให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลแก่การประปานครหลวง โดยมีประกาศการประปานครหลวง เรื่องนโยบายแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชันและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล (Whistle Blowing Policy) เป็นแนวทางปฏิบัติ โดยมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. การเปิดรับข้อร้องเรียน ข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายและเสื่อมเสียภาพลักษณ์ของการประปานครหลวง โดยการประปานครหลวงจะดำเนินการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลเป็นความลับ

๒. ผู้รับการแจ้งเบาะแสและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันต้องดำเนินการตรวจสอบ และสอบสวนการทุจริตคอร์รัปชันตามขั้นตอนที่การประปานครหลวงกำหนด และต้องปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ หากผู้ใดฝ่าฝืนนำข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวไปเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาตจากการประปานครหลวง ผู้นั้นจะต้องถูกดำเนินการพิจารณาลงโทษทางวินัยหรือดำเนินการทางกฎหมาย



๓. การประปานครหลวงจะดำเนินการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลมิให้ได้รับการข่มขู่ คุกคามหรือภัยอื่นใด อันเนื่องมาจากการแจ้งเบาะแส นั้น ๆ หากผู้ใดกระทำการดังกล่าว ผู้นั้นจะต้องถูกดำเนินการพิจารณาลงโทษทางวินัย หรือดำเนินการทางกฎหมาย

การจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน



๑. ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง (Walk in) ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง หรือที่ฝ่ายธรรมาภิบาล ชั้น ๖ อาคารสำนักงานใหญ่ การประปานครหลวง เลขที่ ๔๐๐ ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐



๒. ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๒๕๐๔ ๐๑๒๓ ต่อ ๑๖๐๘

๓. ช่องทางโทรสาร ๐ ๒๕๐๐ ๒๕๑๘

๔. ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : anticor@mwa.co.th

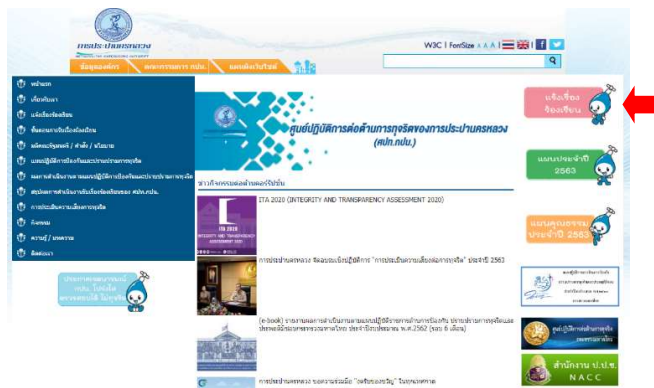
๕. ช่องทางอินเทอร์เน็ต

- ผู้ร้องเรียนคลิกลิงก์แบนเนอร์ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ กปน.” ที่หน้าหลัก

http://www.mwa.co.th หรือ www.mwa.co.th/anticor เพื่อเข้าสู่หน้าจอร์ับเรื่อง ร้องเรียน



- คลิกแบนเนอร์ “แจ้งเรื่องร้องเรียน” เพื่อเข้าสู่หน้าคัดกรองประเภทเรื่องร้องเรียน



- เลือกรับเรื่อง “แจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”





- ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูล และบันทึกข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต

๖. ช่องทางอินเทอร์เน็ต

- ผู้ร้องเรียนคลิกลิงก์แบนเนอร์ “รับเรื่องร้องเรียน” ที่หน้าหลัก http://intra.mwa.co.th หรือ http://intra.mwa.co.th/m_complain.php เพื่อเข้าสู่หน้าจอรับเรื่องร้องเรียน



- เลือกประเภทเรื่องร้องเรียน “การทุจริตและประพฤติมิชอบ”

- ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูล และบันทึกข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต

๗. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านกล่องคุณธรรมที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ชั้น ๑ อาคารสำนักงานใหญ่
การประปานครหลวง

๘. ช่องทาง QR Code

- ผู้ร้องเรียนสแกน QR Code รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ
การประปานครหลวง



- ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูล และบันทึกข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต



๒. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง ปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานการประปาฯนครหลวง และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ โดยกำหนดให้เรื่องร้องเรียนต้องมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ของตน
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ของตน
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย



๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓. กรณีข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น โดยเรื่องร้องเรียนในรูปแบบสนเท่ห์ให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี ดังนี้

(๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

(๒) ส่งสำเนากล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รับดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

(๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓. รายละเอียดในการร้องเรียน

ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลลงในแบบคำร้อง ดังนี้

๑. ชื่อ-นามสกุลและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ในกรณีมีข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ให้ระบุไว้ด้วย

๒. ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓. การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวงอย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๔. วัน เดือน ปี ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๑. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๔. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนให้เลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวงลงทะเบียนรับเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น ภายในสามวันทำการนับแต่วันที่ได้ลงทะเบียนรับเรื่อง เฉพาะกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลในการติดต่อกลับไว้



๒. กรณีผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ลงในแบบคำร้อง ให้เลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง รายงานข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวงทราบและพิจารณาดำเนินการ และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

๓. กรณีข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดตามสมควร ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือผู้ร้องเรียนไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ให้เลขานุการเสนอต่อคณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวงเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการยุติ

๔. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง ให้ดำเนินการดังนี้

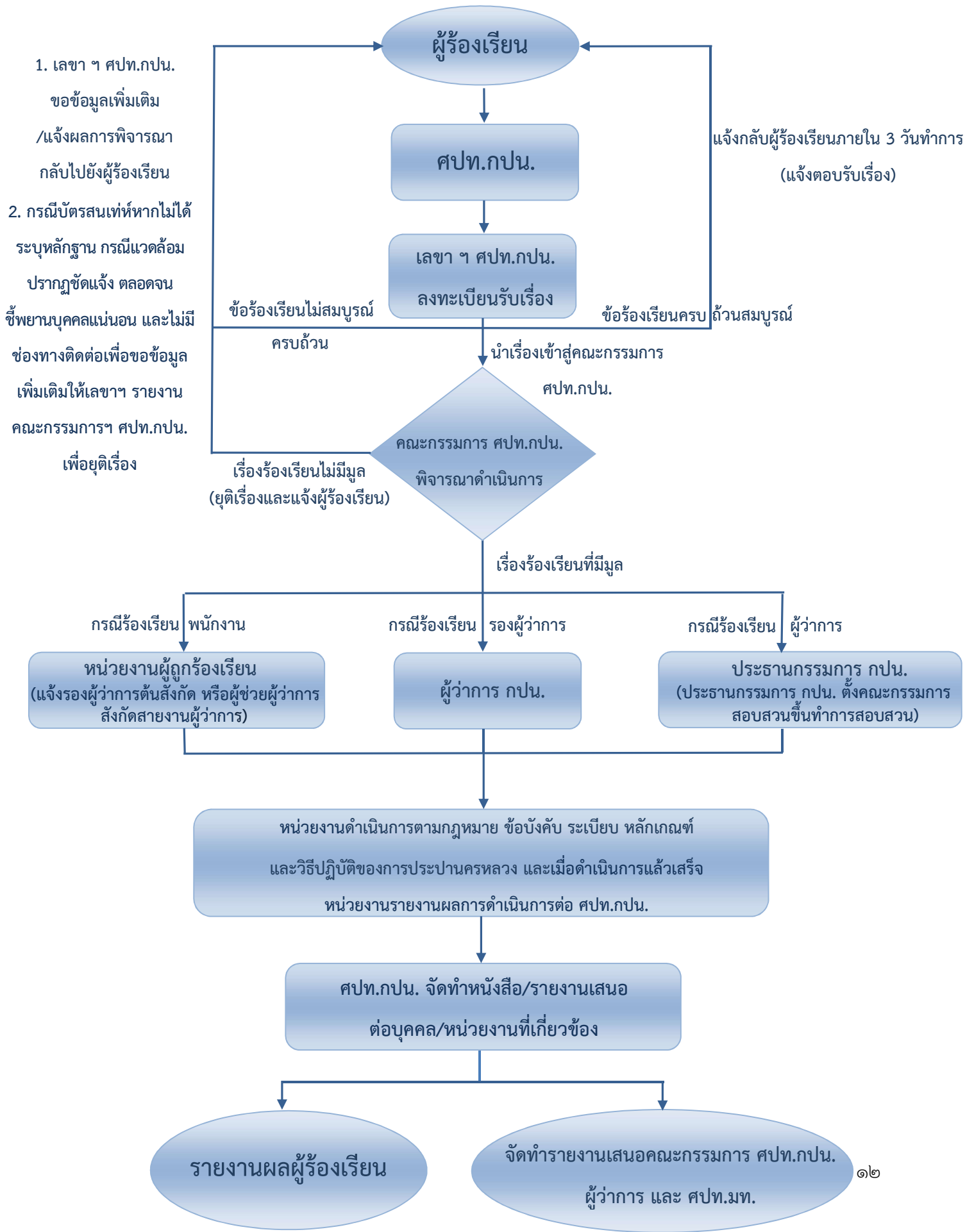
๔.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ โดยถือว่าการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๔.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนกลับไปแจ้งผู้ร้องเรียนในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยถือว่าการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๕. กรณีข้อร้องเรียนอยู่ในรูปแบบบัตรสนท่ที่เป็นการกล่าวหาโดยไม่ปรากฏตัวผู้กล่าวหาให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี คือรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นนอนเท่านั้น



ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวงผ่านช่องทาง ศปท.กปน.





ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
	<p>เลขาฯ ศปท.กปน. นำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่คณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวงเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่</p> <p>ถ้าเรื่องร้องเรียนที่มีมูล ดำเนินการขั้นตอนต่อไป</p> <p>ถ้าเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีมูล พิจารณายุติเรื่องและเลขาฯ ศปท.กปน. แจ้งผลการพิจารณากลับไปยังผู้ร้องเรียน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายธรรมาภิบาล คณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวง
	<p>กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีมูล ให้คณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวงพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าวดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> กรณีผู้ถูกร้องเรียน <u>เป็นพนักงาน</u> จะนำเรียนรองผู้ว่าการต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ช่วยผู้ว่าการต้นสังกัดสายงานผู้ว่าการ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีผู้ถูกร้องเรียน <u>เป็นรองผู้ว่าการ</u> จะนำเรียนผู้ว่าการเพื่อตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีผู้ถูกร้องเรียน <u>เป็นผู้ว่าการ</u> จะนำเรียนประธานกรรมการ กปน. เพื่อตั้งคณะกรรมการสอบสวนขึ้นทำการสอบสวน 	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวง
	<p>หน่วยงานดำเนินการตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของการประปานครหลวง และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จหน่วยงานรายงานผลการดำเนินการต่อ ศปท.กปน.</p>	<p>หน่วยงานที่รับผิดชอบ</p>
	<p>ศปท.กปน. จัดทำหนังสือ/รายงานเสนอต่อบุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>ฝ่ายธรรมาภิบาล</p>
	<ol style="list-style-type: none"> รายงานผลผู้ร้องเรียน รายงานเสนอคณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวง ผู้ว่าการ และ ศปท.มท. สรุปเรื่องร้องเรียนเป็นรายไตรมาส เพื่อแจ้งคณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของ กปน. 	<p>ฝ่ายธรรมาภิบาล</p>



ภาคผนวก



คำสั่งการประปานครหลวง

ที่ ๖๘๗ /๒๕๕๘

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง
และแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวง

เพื่อให้การกำกับดูแลการบริหารด้านการส่งเสริมจริยธรรม และการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในการดำเนินงานของการประปานครหลวงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของกระทรวงมหาดไทย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. ๒๕๑๐ ให้ยกเลิกคำสั่งการประปานครหลวงที่ ๖๙๖/๒๕๕๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมจริยธรรมประจำการประปานครหลวง สั่ง ณ วันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ และคำสั่งการประปานครหลวงที่ ๓๒๖/๒๕๕๘ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง และแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง สั่ง ณ วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๕๘ และจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง ใช้ชื่อย่อว่า “ศปท.กปน.” และแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวง ดังนี้

ที่ปรึกษาคณะกรรมการ ประกอบด้วย

ผู้ว่าการการประปานครหลวง

คณะกรรมการ ประกอบด้วย

	ประธานกรรมการ
๑. รองผู้ว่าการ (บริหาร)	กรรมการ
๒. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักคณะกรรมการการประปานครหลวง)	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บัญชีการเงิน)	กรรมการ
๔. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ ๕)	กรรมการ
๕. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ ๓)	กรรมการ
๖. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (วิศวกรรม)	กรรมการ
๗. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ระบบผลิตน้ำ)	กรรมการ
๘. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)	กรรมการ
๙. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ)	กรรมการ
๑๐. ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการการประปานครหลวง	กรรมการ
๑๑. ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย	กรรมการ
๑๒. ผู้อำนวยการฝ่ายบริการกลาง	กรรมการ



- ๒ -

๑๓. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารความเสี่ยง	กรรมการ
๑๔. ประธานสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการประปานครหลวง	กรรมการ
๑๕. ผู้อำนวยการฝ่ายธรรมาภิบาล	กรรมการและเลขานุการ
๑๖. ผู้อำนวยการกองแผนธรรมาภิบาล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๗. ผู้อำนวยการกองกิจกรรมธรรมาภิบาล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๘. ผู้อำนวยการกองวินัย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้


๑. ด้านการส่งเสริมจริยธรรมและคุณธรรม

- ๑.๑ กำหนดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติด้านการส่งเสริมจริยธรรมและคุณธรรม และดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางที่กำหนด
- ๑.๒ สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ ๑๓๓ ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมของผู้ว่าการและพนักงานการประปานครหลวง พ.ศ. ๒๕๕๒ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรมและรักษาความลับที่ได้จากการปฏิบัติหน้าที่
- ๑.๓ เผยแพร่ประมวลจริยธรรมและกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรมแก่พนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน การประปานครหลวง และผู้มีส่วนได้เสียกับการประปานครหลวง

๒. ด้านการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

- ๒.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของการประปานครหลวงตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยเสนอต่อผู้ว่าการ
- ๒.๒ ประสานงาน เฝ้าระวัง และกำกับให้หน่วยงานดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของการประปานครหลวง และรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้ว่าการ เพื่อนำเสนอกระทรวงมหาดไทยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๓ เผยแพร่ รณรงค์ และให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบแก่พนักงาน ผู้ปฏิบัติงานการประปานครหลวง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการประปานครหลวง
- ๒.๔ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานการประปานครหลวง แล้วส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ
- ๒.๕ ติดตามและจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำทุก ๓ เดือน เสนอต่อผู้ว่าการ ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๘


(นายธนศักดิ์ วัฒนฐานะ)
ผู้ว่าการการประปานครหลวง



ประกาศการประปานครหลวง

เรื่อง นโยบายการแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชันและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล
(Whistle Blowing Policy)

ด้วยการประปานครหลวงเป็นองค์กรที่ดำเนินงานภายใต้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐานทางจริยธรรม มีการดำเนินงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรของการประปานครหลวงปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy) และตระหนักถึงความสำคัญของความร่วมมือระหว่างกรรมการประปานครหลวงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) โดยการเปิดรับการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีมาตรการในการให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลแก่การประปานครหลวง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ และมาตรา ๓๓ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. ๒๕๑๐ จึงกำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชันและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล (Whistle Blowing Policy) เพื่อให้ผู้ว่าการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ปฏิบัติงานของการประปานครหลวง ถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศการประปานครหลวง เรื่อง นโยบายการแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชันและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล (Whistle Blowing Policy)”

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“ทุจริตคอร์รัปชัน” หมายความว่า การกระทำเพื่อแสวงหาประโยชน์จากตำแหน่ง บทบาท หรืออำนาจหน้าที่ที่ตนมีอยู่ โดยมีควมมิชอบ ขัดต่อจริยธรรม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และกฎหมาย เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อการประปานครหลวง ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ผลประโยชน์ทับซ้อน การเล่นพรรคเล่นพวก การข่มขู่ ยักยอก ฉ้อฉล การให้ การรับสินบนหรือของขวัญ การเสนอหรือการให้คำมั่นว่าจะให้ การขอหรือการเรียกรีดขี่ ทั้งที่เป็นทรัพย์สิน เงิน สิ่งของ สิทธิ หรือผลประโยชน์อื่นใด การหลอกลวง ปกปิดข้อมูล หรือให้ข้อมูลภายในของการประปานครหลวง เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง

“นโยบายการแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชันและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล” (Whistle Blowing Policy) หมายความว่า นโยบายการเปิดรับข้อร้องเรียน ข้อมูลและเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายและเสื่อมเสียภาพลักษณ์ของการประปานครหลวง โดยการประปานครหลวง จะดำเนินการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลเป็นความลับ

“การแจ้งเบาะแส” (Whistle Blowing) หมายความว่า การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้การประปานครหลวงทราบและดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงโดยนำข้อมูลนั้นมาใช้เป็นหลักฐานในการลงโทษผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน

“ผู้ให้ข้อมูล” หมายความว่า ผู้ให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ข้อเท็จจริง เบาะแส หรือข้อมูลใด ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันต่อการประปานครหลวง



- ๒ -

ข้อ ๓ ผู้ให้ข้อมูลต้องแจ้งเบาะแสเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้
๓.๑ ลักษณะ พฤติการณ์แห่งการกระทำ และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
๓.๒ ชื่อ-สกุล ของผู้ให้ข้อมูลและผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำการทุจริตคอร์รัปชัน
ในกรณีการแจ้งเบาะแสไม่ปรากฏชื่อผู้ให้ข้อมูล การประปานครหลวงจะพิจารณาดำเนินการ
สอบสวนหาข้อเท็จจริงเฉพาะกรณีที่มีพยานหลักฐานโดยชัดแจ้งว่ามีกรทุจริตคอร์รัปชันเท่านั้น

ข้อ ๔ ผู้ให้ข้อมูลสามารถแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันได้ทางช่องทาง ดังต่อไปนี้
๔.๑ ยื่นแจ้งเบาะแสต่อประธานกรรมการการประปานครหลวง ผู้ว่าการการประปานครหลวง
ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำการทุจริตคอร์รัปชัน หรือผู้อำนวยการฝ่ายธรรมาภิบาลของการประปานครหลวง

- ๔.๒ กล้องคุณธรรม ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ชั้น ๑ สำนักงานใหญ่ การประปานครหลวง
- ๔.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : anticor@mwa.co.th
- ๔.๔ เว็บไซต์อินเทอร์เน็ต : <http://intra.mwa.co.th> หัวข้อ "รับเรื่องร้องเรียน"
- ๔.๕ เว็บไซต์อินเทอร์เน็ต : www.mwa.co.th หัวข้อ "ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ กปน."
- ๔.๖ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงมหาดไทย (คปท.มท.)

ข้อ ๕ ผู้รับการแจ้งเบาะแสและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง
เกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันต้องดำเนินการตรวจสอบและสอบสวนการทุจริตคอร์รัปชันตามขั้นตอนที่การประปานครหลวงกำหนดและต้องปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ หากผู้ใดฝ่าฝืนนำข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวไปเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาตจากการประปานครหลวง ผู้นั้นจะต้องถูกดำเนินการพิจารณาโทษทางวินัยหรือดำเนินการทางกฎหมาย


ข้อ ๖ การประปานครหลวงจะดำเนินการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลมิให้ได้รับการข่มขู่ คุกคาม
หรือภัยอื่นใดอันเนื่องมาจากการแจ้งเบาะแสนั้น ๆ หากผู้ใดกระทำการดังกล่าว ผู้นั้นจะต้องถูกดำเนินการพิจารณาโทษทางวินัยหรือดำเนินการทางกฎหมาย

ข้อ ๗ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน
ต้องจัดเก็บเอกสาร หลักฐาน และข้อมูลเกี่ยวกับการสอบสวนไว้เป็นความลับ โดยมีระยะเวลาในการจัดเก็บ
ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี

ข้อ ๘ ในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลแจ้งเบาะแสนั้นเป็นเท็จ การประปานครหลวงจะดำเนินการ
ทางกฎหมายกับผู้ให้ข้อมูลเท็จ เว้นแต่เป็นการแจ้งเบาะแสนั้นเป็นเท็จโดยสุจริต

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๐


(นายปริญญา ยมะสมิต)
ผู้ว่าการการประปานครหลวง



ประกาศการประปานครหลวง

เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง

ตามคำสั่งการประปานครหลวงที่ ๖๘๗/๒๕๕๘ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
ของการประปานครหลวง และแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรม
ของการประปานครหลวง สั่ง ณ วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดให้คณะกรรมการมีหน้าที่
และอำนาจตามข้อ ๒.๔ ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
ของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานการประปานครหลวง แล้วส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ

เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวงเป็นไปอย่างมีแบบแผนและมีประสิทธิภาพ ผู้ว่าการการประปานครหลวง
จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการ
ข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ว่าการและพนักงานการประปานครหลวง

“เลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง” หมายความว่า
เลขานุการคณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวง

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย
สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใด
ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง
อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สิน
ของการประปานครหลวง ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม
และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง

Signature



- ๒ -

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา สิบห้าวันทำการนับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อหรือที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ที่ติดต่อได้ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย “บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่มีได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ของตน
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ของตน
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลลงในแบบคำร้อง ดังนี้

๓.๒.๑ ชื่อ-นามสกุลและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ในกรณีมีข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ให้ระบุไว้ด้วย

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวงอย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๓.๒.๔ วัน เดือน ปี ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๕ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๖ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๓ กรณีข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่ได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียน ทางไปรษณีย์หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง หรือที่ฝ่ายธรรมาภิบาล

● ชั้น ๖ อาคารสำนักงานใหญ่ การประปานครหลวง เลขที่ ๔๐๐ ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

● โทรศัพท์ ๐ ๒๕๐๔ ๐๑๒๓ ต่อ ๑๖๐๘

Handwritten signature



- ๓ -

• โทรสาร ๐ ๒๕๐๐ ๒๕๑๘

• ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : anticor@mwa.co.th

๓.๕.๒ ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนที่ www.mwa.co.th/anticor หรือ http://intra.mwa.co.th/m_complain.php

๓.๕.๓ ร้องเรียนผ่านกล่องคุณธรรมที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ชั้น ๑ อาคารสำนักงานใหญ่ การประปานครหลวง

๓.๕.๔ ร้องเรียนผ่านระบบ QR Code รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง

ข้อ ๔ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวงเป็นหน่วยงานหลัก ในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนให้เลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง ลงทะเบียนรับเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น ภายในสามวันทำการ นับแต่วันที่ได้ลงทะเบียนรับเรื่อง เฉพาะกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลในการติดต่อกลับไว้

๔.๓ กรณีผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ลงในแบบคำร้อง ให้เลขานุการ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง รายงานข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวงทราบและพิจารณาดำเนินการ และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

๔.๔ กรณีข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง ร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดตามสมควร ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนที่ไม่สมบูรณ์ ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือผู้ร้องเรียนไม่อาจแก้ไขให้ ถูกต้องได้ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ให้เลขานุการเสนอต่อคณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริม จริยธรรมของการประปานครหลวงเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการยุติ

๔.๕ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง ให้ดำเนินการดังนี้

๔.๕.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงในกรณีที่ข้อร้องเรียน ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ โดยถือว่าการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๔.๕.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนกลับไปยังผู้ร้องเรียนในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยถือว่าการสิ้นสุดกระบวนการ ตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ที่ กคส.ว. ๑๑๐/๒๕๖๓

เรียน หน่วยงานต่างๆ

เพื่อโปรดทราบ



(นางกัญชนา มีชัย)

ผู้อำนวยการกองกลาง



(นายปริญญ์ ยมสมิต)

ผู้อำนวยการการประปานครหลวง



แบบคำร้อง

การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง (ศปท.กปน.)

ข้าพเจ้า

ที่อยู่ (ที่ติดต่อได้)

โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ขอเรียน (ชื่อหน่วยงาน / ชื่อ - สกุล)

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ ดังนี้

วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)