



ประกาศการประปานครหลวง
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง

ตามที่การประปานครหลวงได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง ประกอบกับการแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวง ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานของการประปานครหลวง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. ๒๕๑๐ ผู้ว่าการการประปานครหลวงจึงให้ยกเลิกประกาศการประปานครหลวง เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ และประกาศการประปานครหลวง เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ ๑) ประกาศ ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และปรับปรุงหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ว่าการและพนักงานการประปานครหลวง

“เลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง” หมายความว่า เลขานุการคณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องร้องเรียนนั้น

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการ ใดๆ ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของการประปานครหลวง ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนหรือเรื่องที่มีการกล่าวอ้าง กล่าวหา การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา สิบห้าวันทำการนับตั้งแต่ได้รับข้อร้องเรียน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อหรือที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่ติดต่อได้ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุด ที่การนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมาย

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า ข้อร้องเรียนที่มีได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เสียหาย พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ของตน
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ของตน
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรโดยปราศจากมูลเหตุอันมีนัยแห่งความล่าช้า
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ อันขัดหรือมิชอบด้วยกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหาย แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง 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 หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวงอย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๓.๒.๔ วัน เดือน ปี ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๕ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๖ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๓ กรณีข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะราย ที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ ข้อร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- ๑) ด้วยตนเองที่ฝ่ายธรรมาภิบาล ชั้น ๖ อาคารสำนักงานใหญ่ การประปานครหลวง
- ๒) ทางไปรษณีย์ถึงศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง หรือฝ่ายธรรมาภิบาล เลขที่ ๔๐๐ ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐
- ๓) ฝ่ายธรรมาภิบาล โทรศัพท์ ๐ ๒๕๐๔ ๐๑๓๓ ต่อ ๒๕๑๘

๔) โทรสาร ๐ ๒๕๐๐ ๒๕๑๘

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

๖) หน้าเว็บไซต์หลักของการประปานครหลวง หัวข้อ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ กปน. (ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส)” เลือกแบนเนอร์ “แจ้งเรื่องร้องเรียน” หรือช่องทาง QR Code รับเรื่องร้องเรียน

๗) หน้าอินทราเน็ตของการประปานครหลวง หัวข้อ “รับเรื่องร้องเรียน” เลือกประเภทข้อร้องเรียน “การทุจริตและประพฤติมิชอบ”

๘) กล้องคุณธรรมที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ชั้น ๑ อาคารสำนักงานใหญ่ การประปา
นครหลวง

ข้อ ๔ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวงเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนให้เลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง ลงทะเบียนรับเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการได้รับเรื่องร้องเรียนนั้นภายในสามวันทำการนับแต่วันที่ได้ลงทะเบียนรับเรื่อง เฉพาะกรณีให้ผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลในการติดต่อกลับไว้

๔.๓ กรณีผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ลงในแบบคำร้อง ให้เลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง รายงานข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวงทราบและพิจารณาดำเนินการ และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

๔.๔ กรณีข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดตามสมควร ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือผู้ร้องเรียนไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ให้เลขานุการเสนอต่อคณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวงเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการยุติเรื่อง

๔.๕ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง ให้ดำเนินการดังนี้

๔.๕.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ โดยถือว่าเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๔.๕.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนกลับไปยังผู้ร้องเรียนในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยถือว่าเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายกวี อารีกุล)

ผู้ว่าการการประปานครหลวง

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

(.....)