



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 ๑๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕ 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 หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของการประปานครหลวง ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนหรือเรื่องที่มีการกล่าวอ้าง กล่าวหา การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การประปานครหลวง

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา สิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน 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 มิใช่ลักษณะกระเสาะขำที่สร้างความเสียหาย 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

๓.๕.๑ เลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง อาคารสุทิวทการ ชั้น ๘ สำนักงานใหญ่ การประปานครหลวง เลขที่ ๔๐๐ ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ : ๐ ๒๕๐๐ ๒๕๑๘ หรือ ๐ ๒๕๐๔ ๐๑๒๓ ต่อ ๒๕๑๘

๓.๕.๒ กล้องคุณธรรม (กล่องรับเรื่องร้องเรียน) ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
อาคารสุทธิธารากร ชั้น ๑ สำนักงานใหญ่ การประปานครหลวง เลขที่ ๔๐๐ ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ

๓.๕.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : anticor@mwa.co.th

๓.๕.๔ อินทราเน็ต : <http://intra.mwa.co.th> > หัวข้อ “รับเรื่องร้องเรียน”

➤ เลือกประเภทข้อร้องเรียน “การทุจริตและประพฤติมิชอบ”

๓.๕.๕ อินเทอร์เน็ต : www.mwa.co.th > หัวข้อ “บริการของการประปานครหลวง”

➤ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง” > “ร้องเรียนปัญหา” > “แจ้งเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ (ศปท.กปน.)”

ข้อ ๔ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวงเป็นหน่วยงานหลัก
ในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนให้เลขานุการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
ของการประปานครหลวง ลงทะเบียนรับเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น
ภายในสามวันทำการนับแต่วันที่ได้ลงทะเบียนรับเรื่อง เฉพาะกรณีให้ผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลในการติดต่อกลับไว้

๔.๓ กรณีผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ลงในแบบคำร้อง ให้เลขานุการ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง รายงานข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการปฏิบัติการ
ต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรมของการประปานครหลวงทราบและพิจารณาดำเนินการ และส่งเรื่อง
ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

๔.๔ กรณีข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง
ร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดตามสมควร ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนที่ไม่สมบูรณ์
ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือผู้ร้องเรียนไม่อาจแก้ไข
ให้ถูกต้องได้ ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ให้เลขานุการเสนอต่อคณะกรรมการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริม
จริยธรรมของการประปานครหลวงเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการยุติเรื่อง

๔.๕ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของศูนย์ปฏิบัติการ
ต่อต้านการทุจริตของการประปานครหลวง ให้ดำเนินการดังนี้

๔.๕.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงในกรณีที่ข้อร้องเรียน
ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ โดยถือว่าการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๔.๕.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนกลับไปยังผู้ร้องเรียนในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยถือว่าการสิ้นสุด
กระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายมานิต ปานเอม)

ผู้ว่าการการประปานครหลวง