

มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1. มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของการประปาส่วนภูมิภาค

การประปาส่วนภูมิภาค ได้ตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์กร ส่งเสริมให้การดำเนินการของหน่วยงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยให้ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 พ.ศ. 2560-2564 ทั้งเพื่อให้การดำเนินงานของ กปภ. เป็นไปตามเจตจำนงสุจริตของผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค ในด้านความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ กปภ. ได้กำหนดมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บุคลากรของ กปภ. ยึดถือ และปฏิบัติ ดังนี้

ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ กปภ.



- **หมวด 4** การรักษাজริยธรรมและจรรยาบรรณ กำหนดให้ กรณีที่มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของ กปภ. ให้ผู้บังคับบัญชาว่ากล่าวตักเตือนหรือสั่งให้ผู้นั้นได้รับการพัฒนาหรือดำเนินการตามวิธีการบริหารบุคคลและหากยังมีกรณีไม่ปฏิบัติตามหรือฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณอีก และเห็นว่าหากผู้ฝ่าฝืนยังคงปฏิบัติงานต่อไปอีกจะทำให้เกิดความเสียหายต่อ กปภ. ให้ดำเนินการให้ผู้นั้นออกจากงานตามกระบวนการทางกฎหมาย หรือตามวิธีการบริหารงานบุคคลของ กปภ.
- **หมวด 5** กลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ กำหนดให้ เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาในการสอดส่องดูแลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาในสังกัด ทั้งระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ต้องประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในกรอบประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด หากผู้ปฏิบัติงานมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณให้ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา

นโยบายการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน ของการประปาส่วนภูมิภาค



นโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

- คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ ผู้บริหาร ต้องปกป้อง ค้ำครอง และให้ความมั่นใจแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลในการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการให้ข้อมูลอย่างทั่วถึง
- ดำเนินการตามกฎหมายทั้งทางแพ่ง/อาญา และลงโทษทางวินัยแก่ผู้กระทำการทุจริตประพฤติมิชอบ รวมถึงผู้บังคับบัญชาที่เพิกเฉย พบว่ามีการกระทำความผิดแล้วไม่ดำเนินการใดๆ โดยให้มีบทลงโทษทางวินัยร้ายแรงขั้นสูงสุด การกล่าวอ้างว่าไม่รับรู้ถึงนโยบายนี้ และ/หรือกฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ไม่อาจยกเป็นข้ออ้างในการลดโทษหรือพ้นผิดได้

นโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้า ของการประปาส่วนภูมิภาค



นโยบายความสัมพันธ์

- จัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังเสียงของลูกค้า และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นระบบ

นโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ของการประปาส่วนภูมิภาค



- ผู้ปฏิบัติงานที่ให้ข้อมูลหรือรายงานเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นหรืออาจจะเป็นการกระทำฝ่าฝืนกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และ คำสั่งต่างๆ จะได้รับการคุ้มครองและได้รับความเป็นธรรมตามนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ.

ประกาศการประปาส่วนภูมิภาค เรื่อง นโยบายต่อต้านการรับหรือให้สินบน
เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับปีพุทธศักราช 2564



- เมื่อผู้ใดพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายรับหรือให้สินบน จะต้องรายงานผู้บังคับบัญชา หรือตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของ ศปท.กปภ.
- การประปาส่วนภูมิภาค จะให้ความสำคัญและคุ้มครองเจ้าหน้าที่ที่ปฏิเสธการรับหรือให้สินบนรวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับหรือให้สินบน เพื่อมิให้ได้รับภัยหรือผลกระทบใดๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการนั้น

คำสั่งการประปาส่วนภูมิภาค ที่ 374/2550 เรื่องกำหนดมาตรการป้องกัน
และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กปภ.วางมาตรการเสริมสร้างให้ทุกหน่วยงานมีระบบการทำงานที่โปร่งใสเป็นธรรมสามารถป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สนับสนุนระบบตรวจสอบภายในให้ปฏิบัติงานอย่างเข้มงวดและรัดกุมมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนมีการลงโทษผู้กระทำทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเฉียบขาดเพื่อเป็นการลดจำนวนข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบให้น้อยลงอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้



- มาตรการการทำงานที่โปร่งใสเป็นธรรมและตรวจสอบได้
- มาตรการสนับสนุนระบบการตรวจสอบภายในให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- มาตรการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม มีจริยธรรม

2. มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561 เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความผิดเพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ ดังนี้

ข้อ 1 ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็วซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัด เพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความผิดและเป็นที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี และดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 16/2558 เรื่องมาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบและการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ 15 พฤษภาคม พุทธศักราช 2558 หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 68/2559 เรื่องมาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราวลงวันที่ 16 พฤศจิกายน พุทธศักราช 2559 แล้วแต่กรณี

ข้อ 2 ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความผิดหรือมีความผิดที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ ความสนใจของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่เป็นการทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง แต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการปรับย้ายจากตำแหน่งเดิมและห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา 3 ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

ข้อ 3 การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ทำให้การปฏิบัติราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ 1 วรรคสองด้วย

ข้อ 4 ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยาน หรือผู้ให้ข้อมูล หรือเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

ข้อ 5 ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่นี้เป็นต้นไป

3. มาตรการให้ความคุ้มครองผู้ร้อง ผู้ให้เบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลในการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 กำหนดให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และสำนักนายกรัฐมนตรีมีหนังสือด่วนที่สุด ที่ นร 0105/ว 4843 ลงวันที่ 1 กันยายน 2557 ขอความร่วมมือผู้บังคับบัญชาของผู้ที่ถูกกล่าวโทษ ใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง หรือบุคคลที่ให้ข้อมูลอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือให้ข้อมูล

การประสานส่วนภูมิภาค เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องการให้ความคุ้มครองผู้ร้อง ผู้ให้เบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลในการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ เพื่อมิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการให้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และทำให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลเชื่อมั่นว่าจะได้รับความคุ้มครองจาก กปภ. อย่างจริงจังจึงมิให้ได้รับผลกระทบจากการร้องเรียนหรือการให้ข้อมูล โดยมีแนวทางให้ทุกหน่วยงานถือปฏิบัติ ดังนี้

1. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ โดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษ ทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

3. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

4. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนตามข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการกำหนดตำแหน่ง อัตราเงินเดือน การบรรจุ การแต่งตั้ง การเลื่อนขึ้นเงินเดือน การถอดถอน ระเบียบวินัย การลงโทษ และการอุทธรณ์การลงโทษของพนักงาน พ.ศ. 2522 หรือข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการกำหนด ตำแหน่ง ค่าจ้าง การบรรจุ การแต่งตั้ง การเลื่อนขึ้นค่าจ้าง การถอดถอน ระเบียบวินัย การลงโทษและการอุทธรณ์ การลงโทษของลูกจ้าง พ.ศ. 2522 แล้วแต่กรณี

5. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล

6. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับ ได้กระทำละเมิดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบ ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ ในข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ กปภ. พ.ศ. 2560