

คู่มือความรับผิดชอบต่อสังคม
(ฉบับปรับปรุง ปี 2563)



การประปานครหลวง (กปน.)

คู่มือความรับผิดชอบต่องาน การประปาฯ (กปน.)

สารบัญ

1. บทนำ.....	3
1.1 สารจากผู้บริหาร.....	4
1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคมกับ กปน.	5
1.3 นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของ กปน.	7
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	8
2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร.....	9
2.2 การสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	12
3. 7 หลักการ (Principles) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม.....	14
4. 7 หัวข้อ (Core Subjects) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม.....	16
ธรรมาภิบาล.....	20
สิทธิมนุษยชน.....	22
การปฏิบัติด้านแรงงาน.....	24
สิ่งแวดล้อม.....	26
การปฏิบัติที่เป็นธรรม.....	28
ประเด็นด้านผู้บริโภคร.....	29
การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน.....	31
5. สรุปโครงสร้างผู้รับผิดชอบ ระบบการบริหารจัดการ ระบบการส่งเสริมการดำเนินงาน และระบบติดตาม ประเมินและรายงานผล.....	33

บทที่ 1 : บทนำ

1.1 สารจากผู้บริหาร

การประปานครหลวง (กปน.) เป็นองค์กรที่ให้บริการ “น้ำประปา” ซึ่งเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่สำคัญกับการดำรงชีวิตของประชาชนในเขตนครหลวง ซึ่ง กปน. ตระหนักถึงความสำคัญของการกิจในการบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ พร้อมกับการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในปัจจุบันการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ควบคู่กับด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่ง กปน. ได้ให้ความสำคัญในการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีการกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของ วิสัยทัศน์ขององค์กร และกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานขององค์กร และที่ผ่านมามีได้ดำเนินโครงการที่สร้างประโยชน์แก่สังคมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการการประปานครหลวงรักษ์ป่าต้นน้ำ โครงการรณรงค์การใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (DSM) โครงการวิชาชีพช่างประปาเพื่อประชาชน และโครงการระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น

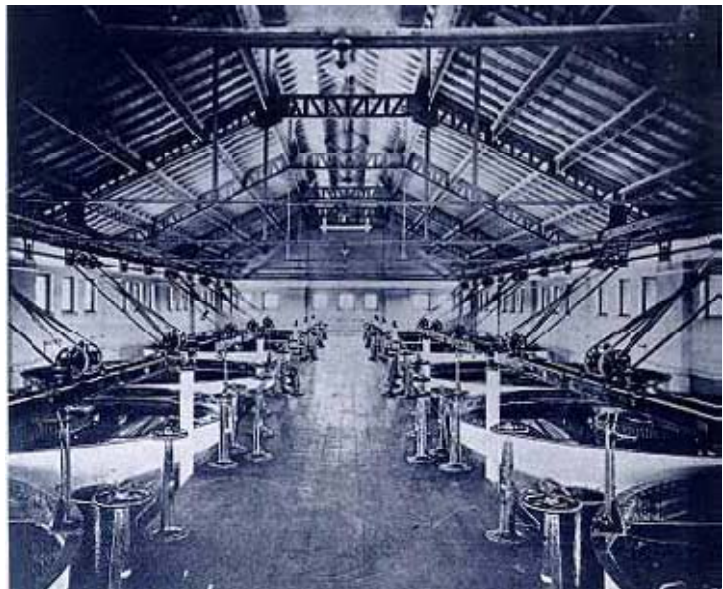
อย่างไรก็ตาม กปน. ยังคงมุ่งมั่นในการพัฒนาการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยการนำหลักการของมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) มาบูรณาการใช้ในการบริหารงานขององค์กร เพื่อยกระดับการให้บริการสู่ความเป็นเลิศสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรที่กล่าวว่า **"เป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปา มีธรรมาภิบาล และได้มาตรฐานในระดับสากล"** และคำขวัญขององค์กรที่ว่า **"ประปาเพื่อประชาชน"**



1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคมกับ กปน.

ความเป็นมาของความรับผิดชอบต่อสังคม

การประปานครหลวงได้มีการก่อตั้งขึ้นโดยพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ในการหาน้ำบริโภคสำหรับประชาชนในเขตพระนคร เพื่อให้บรรดาพลสกนิกรของพระองค์มีความเป็นอยู่สุขลักษณะปราศจากโรคภัยร้ายแรง ด้วยทรงเล็งเห็นว่าในขณะนั้นประชาชนทั่วไปยังคงใช้น้ำซึ่งปราศจากความสะอาดบริสุทธิ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงฤดูแล้ง น้ำในแม่น้ำเจ้าพระยาจะมีระดับต่ำ น้ำทะเลเข้ามาถึง น้ำจะมีสกปรกไม่เหมาะสำหรับการบริโภค และน้ำก็มีแนวโน้มที่จะทวีความสกปรกเพิ่มขึ้นในอนาคต เนื่องจากสภาพการขยายตัวของชุมชนและบ้านเมือง ซึ่งจะทำให้สภาพการใช้น้ำจากแม่น้ำลำคลองเป็นบ่อเกิดของโรคระบาดได้ ซึ่งนับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของภารกิจที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ดังคำขวัญที่ว่า “ประปาเพื่อประชาชน”



การประปานครหลวงให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการกำหนดกรอบแนวทางปฏิบัติตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และมีคำขวัญวัตถุประสงค์ นโยบาย และกลยุทธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ชัดเจน

การประปานครหลวงยังคงขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานสากล ISO 26000 ครอบคลุม 7 หลักการ (Principles) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่

1. ความรับผิดชอบต่อ
2. ความโปร่งใส
3. การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
4. การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. การเคารพต่อหลักนิติธรรม
6. การเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล
7. การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน

ครอบคลุม 7 หัวข้อ (Core Subjects) สำคัญ ได้แก่

1. ธรรมาภิบาล
2. สิทธิมนุษยชน
3. การปฏิบัติด้านแรงงาน
4. สิ่งแวดล้อม
5. การปฏิบัติที่เป็นธรรม
6. ประเด็นด้านผู้บริโภค
7. การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน

ทั้งยังให้ความสำคัญกับการสื่อสารและรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คู่มือความรับผิดชอบต่อสังคมฉบับนี้ แสดงถึงแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปน. ที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ 7 หลักการ 7 หัวข้อ ตามมาตรฐาน ISO 26000 เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

1.3 นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ของกปน.



ประกาศคณะกรรมการการประปานครหลวง
นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของการประปานครหลวง
MWA CSR Policy

การประปานครหลวง หรือ MWA ตระหนักถึงความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน จึงได้นำหลักปฏิบัติด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล ISO 26000 ประกอบด้วย ๗ หลักการเชิงพฤติกรรม ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความโปร่งใส การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเคารพต่อหลักนิติธรรม การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล และการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน มาเป็นกรอบในการดำเนินงานโดยพิจารณาตลอดห่วงโซ่อุปทาน

จึงได้กำหนด นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้คณะกรรมการการประปานครหลวง ผู้ว่าการ ผู้บริหาร และพนักงานการประปานครหลวง ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. มุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการงานประปา ตามภารกิจหลักขององค์กร ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) และดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR after Process) โดยปฏิบัติตามระบบบริหารจัดการ ๗ หัวข้อหลักของมาตรฐานสากล ISO 26000 ประกอบด้วย ธรรมชาติของสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงาน สิ่งแวดล้อม การปฏิบัติที่เป็นธรรม ประเด็นด้านผู้บริโภครวม และการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคำนึงถึงการป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร พร้อมกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน

๒. ปลุกฝังและสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีคุณธรรมและจริยธรรม จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

๓. สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ ตามมาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) อันจะส่งผลให้การบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลลัพธ์ โดยมุ่งเน้นการใช้ความเชี่ยวชาญขององค์กรในการสนับสนุนและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔. ส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการรายงานผลการดำเนินงานขององค์กร โดยอาศัยกรอบการรายงานแห่งความยั่งยืนตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative) ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กรและเพิ่มความน่าเชื่อถือของรายงานผลงานให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ทั้งนี้ บุคลากรของการประปานครหลวง ต้องยึดถือนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน เพื่อให้การประปานครหลวงก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืน (Sustainable Organization)

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๓

(นายนิสิต จันทร์สมวงศ์)

ประธานกรรมการ กปน.

บทที่ 2 : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การประปานครหลวงได้ให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยมีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อดำเนินการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังดังกล่าว โดยคำนึงผลประโยชน์และผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจขององค์กรและมีการดำเนินการเพื่อสร้างความผูกพันแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มต่าง ๆ

2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

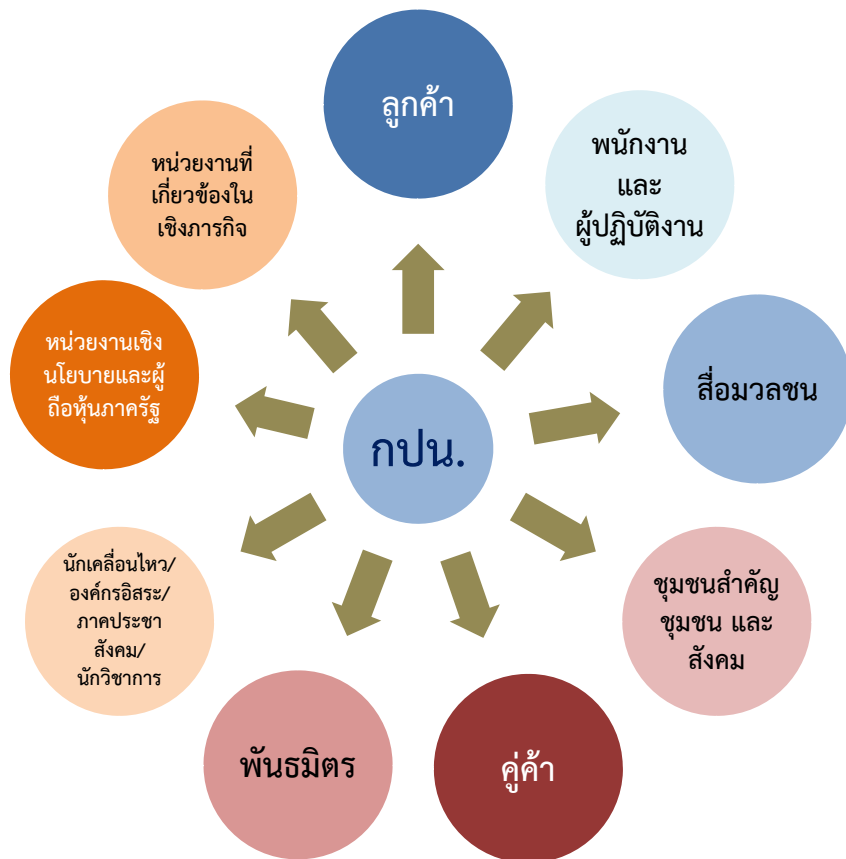
กปน. ได้มีการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่คุณค่าขององค์กรและมีการแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกเป็น 9 กลุ่ม คือ

1. หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ
3. คู่ค้า (* เปลี่ยนจาก “คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ”)
4. พันธมิตร (* รวม “คู่ความร่วมมือ”)
5. ลูกค้า
6. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
7. ชุมชนสำคัญ ชุมชน และสังคม (* เปลี่ยนจาก “ชุมชน และสังคม”)
8. สื่อมวลชน
9. นักเคลื่อนไหว/ องค์กรอิสระ /ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ (* กลุ่มใหม่)

* มีการทบทวนในปี 2563

หมายเหตุ : การกำหนดกลุ่มชุมชนสำคัญของ กปน. มีดังนี้

- หลักเกณฑ์ ในการคัดเลือกชุมชนสำคัญ คือเป็นชุมชนที่มีพื้นที่ติดกับพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งมีโอกาสที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปน. มากที่สุด และเป็นพื้นที่ ๆ มีความเป็นไปได้ที่จะใช้ความสามารถพิเศษ (ความเชี่ยวชาญ) ของ กปน. ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับ
- ชุมชนสำคัญชุมชนสำคัญ ปี 2564 คือชุมชนรอบโรงงานผลิตน้ำ (ทั้ง 4 แห่ง) และชุมชนแหล่งต้นน้ำ (แนวคลองประปาทั้งตะวันตกและตะวันออกจนถึงต้นน้ำ)



ที่มา : การอบรมเชิงปฏิบัติการ ความเห็นโดย Process Owner ทุกสายงานของการประปาฯ

- ครั้งที่ 1 วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2563
- ครั้งที่ 2 วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2563

การกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับผิดชอบ (Owner) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.

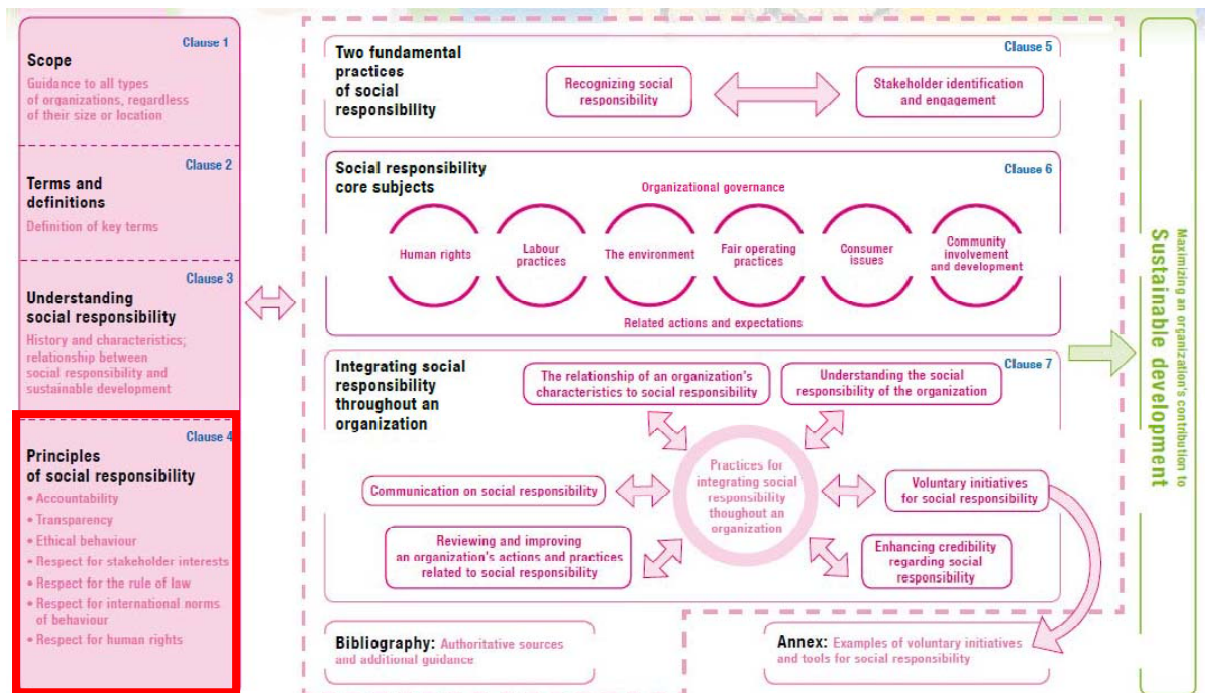
ลำดับ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน.	สายงานและผู้รับผิดชอบ (Owner)	สายงานสนับสนุน
1	หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	- แผนและพัฒนา	- ผู้ว่าการ - บริหาร - การเงิน
2	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	- แผนและพัฒนา	- ผู้ว่าการ - ผลิตและส่งน้ำ - บริการด้านตะวันออก/ตะวันตก - วิศวกรรมและก่อสร้าง
3	ลูกค้า	- บริการด้านตะวันออก/ตะวันตก	- เทคโนโลยีสารสนเทศ
4	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	- บริหาร	- ทุกสายงาน
5	สื่อมวลชน	- ผู้ว่าการ	- เทคโนโลยีสารสนเทศ
6	ชุมชนและสังคม	- ผู้ว่าการ	- ผลิตและส่งน้ำ - บริการด้านตะวันออก/ตะวันตก
7	คู่ค้า	- บริหาร	- บริการด้านตะวันออก/ตะวันตก - แผนและพัฒนา - ผลิตและส่งน้ำ - การเงิน - วิศวกรรมและก่อสร้าง - เทคโนโลยีสารสนเทศ
8	พันธมิตร	- พันธมิตรด้านธุรกิจ : แผนและพัฒนา - พันธมิตรด้านวิชาการ : ผู้ว่าการ	- วิศวกรรมและก่อสร้าง - บริการด้านตะวันออก/ตะวันตก
9	นักเคลื่อนไหว/องค์กรอิสระ /ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ	- ผู้ว่าการ	- ผลิตและส่งน้ำ - แผนและพัฒนา

2.2 การสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการสร้างความผูกพัน
หน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐ	- การสำรวจ - การประชุม/สัมมนา - หลักเกณฑ์/ข้อสั่งการ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงภารกิจ	- การประชุม - การสำรวจ - การปฏิบัติงานร่วมกัน
ลูกค้า	- ช่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Call center 1125, website, E-mail, Facebook, Twitter, Web chat, Line@, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน, ศูนย์ดำรงธรรม, ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ กปน., ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ, จุดบริการด่วนมหานคร, ศูนย์บริการสุขสวัสดิ์สมาร์ท, บัตรสนเท่ห์, หนังสือร้องเรียน และสำนักงานประชาสัมพันธ์ - แบบสำรวจความพึงพอใจ - สื่อ Social - กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัด - การสังเกตของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ - การประชุม
พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	- การสำรวจความผูกพันองค์กร และความพึงพอใจ - Feedback ทางตรงจากพนักงาน - การประชุม - สภาธรรมภิบาล กปน. - สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการประปาฯ - คปอ. - Web board - การเดินสายพบปะพนักงาน - การตรวจเยี่ยมของผู้บริหาร
สื่อมวลชน	- หน่วยงานฝ่ายสื่อสารองค์กร - หนังสือ - Line Group
ชุมชนสำคัญ ชุมชนและสังคม	- การเข้าร่วมกิจกรรม - แบบสำรวจ - ประปาพบประชาชน - การสานเสวนา/ประชุม ก่อนการเข้าพื้นที่ทำกิจกรรม - สื่อสังคมออนไลน์ - โทรศัพท์

	- E-mail - Line Group - Call center 1125 - สำนักงานประปาสาขา
ลูกค้า	- ขั้วรื่องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม, สายด่วน 1125และการแจ้งตรงต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง - การอุทธรณ์ - แบบสำรวจ - Focus Group - การปฏิบัติงานร่วมกัน - สื่อ Social - การประชุม
พันธมิตร	- การสำรวจ - การประชุม - ข้อตกลงร่วมกัน - เวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การศึกษาดูงาน - แจ้งตรงมายังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บันทึกเป็นทางการ หรือ ด้วยวาจา
นักเคลื่อนไหว/ องค์กร อิสระ /ภาคประชาสังคม/ นักวิชาการ	- นิตยสาร - สื่อสังคมออนไลน์ - การเสวนา - การประชุม - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - Focus Group

บทที่ 3 : 7 หลักการ (Principles) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

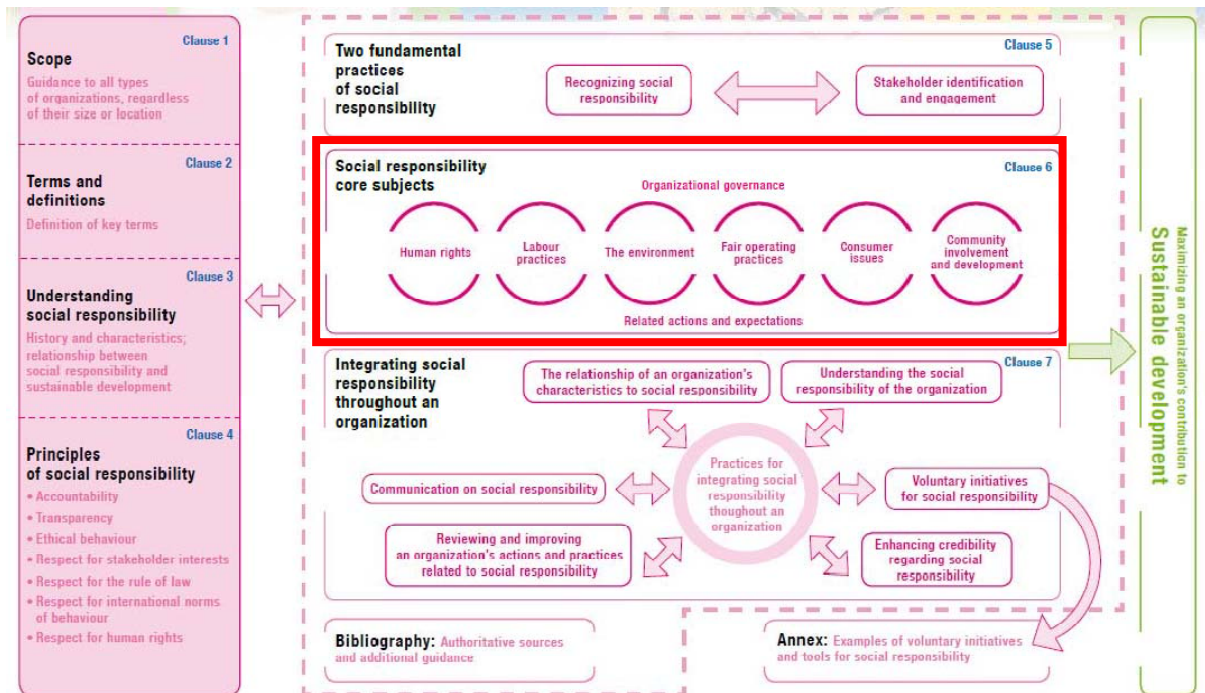


ภาพรวมของมาตรฐาน ISO 26000

ลำดับที่	หลักการ (Principles) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
1	ความรับผิดชอบ (Accountability) โดยองค์กรจะต้องมีความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้กับผลกระทบที่มีต่อสังคมเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม
2	ความโปร่งใส (Transparency) โดยองค์กรจะต้องมีความโปร่งใสในการตัดสินใจ และกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ที่มีผลกระทบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม
3	การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior) โดยองค์กรจะต้องมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม
4	การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for Stakeholder Interests) โดยองค์กรจะต้องยอมรับ พิจารณา และตอบสนองต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5	การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law) โดยองค์กรจะต้องยอมรับว่าการเคารพต่อหลักนิติธรรม เป็นข้อบังคับที่สำคัญอย่างมาก
6	การเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล (Respect for International Norms of Behaviour) โดยองค์กรจะต้องให้การยอมรับต่อแนวปฏิบัติสากล ในขณะที่ต้องยึดมั่นในหลักการของการเคารพต่อหลักนิติธรรมด้วย
7	การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Right) โดยองค์กรจะต้องให้ความเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และยอมรับถึงความสำคัญ และความเป็นสากลของหลักการนี้

บทที่ 4 : 7 หัวข้อ (Core Subjects) ด้านความรับผิดชอบต่องาน

หลักปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม



ภาพรวมของมาตรฐาน ISO 26000

7 หัวข้อหลักตามมาตรฐาน ISO 26000 แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม

1. ธรรมาภิบาล

เป็นระบบที่องค์กรกำหนดและปฏิบัติเกี่ยวกับการตัดสินใจ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างและระบบอย่างเป็นทางการ และกลไกที่ไม่เป็นทางการซึ่งสัมพันธ์กับวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร โดยมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมในการจัดการอย่างโปร่งใส เท่าเทียม เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

2. สิทธิมนุษยชน

เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนพึงมีองค์กรต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชนและเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยยึดแนวปฏิบัติพื้นฐานตามหลักสิทธิมนุษยชน การไม่เลือกปฏิบัติ มีกลไกตรวจสอบและจัดการความเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชน และหลีกเลี่ยงการเป็นพันธมิตรกับองค์กรที่จะนำไปสู่การกระทำผิด

3. การปฏิบัติด้านแรงงาน

องค์กรปฏิบัติต่อผู้ใช้แรงงานอย่างเป็นธรรม พิจารณาถึงการจ้างงาน และความสัมพันธ์ของการจ้างงานภายใต้กฎหมายแรงงาน การกำหนดเงื่อนไขในการทำงาน และการคุ้มครองทางสังคมด้วยความยุติธรรม การให้ความสำคัญกับการसानเสวนา สุขภาพ ความปลอดภัยในการทำงาน และการพัฒนาบุคลากร

4. สิ่งแวดล้อม

องค์กรต้องปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อคุ้มครองและปกป้องสิ่งแวดล้อม ใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมจัดการปัญหาจากการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการผลิตและการบริโภคอย่างยั่งยืน

5. การปฏิบัติที่เป็นธรรม

คือ ความสามารถในการแข่งขันอย่างเป็นธรรม มีการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อห่วงโซ่คุณค่า การเคารพสิทธิทางทรัพย์สิน ตลอดจนส่งเสริมการเกี่ยวข้องกับการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงการต่อต้านการคอร์รัปชัน และการรับสินบน

6. ประเด็นด้านผู้บริโภค

องค์กรต้องมีความรับผิดชอบต่อคุณภาพของสินค้าและบริการผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลและความรู้อย่างถูกต้อง มีความรับผิดชอบต่อกลไกการเรียกคืนสินค้า มีการปกป้องสุขภาพ ความปลอดภัย และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค ตลอดจนการสนับสนุนให้เกิดการบริโภคอย่างยั่งยืน

7. การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน

การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชนมีจุดมุ่งหมาย เพื่อพัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ ตลอดจนการฟื้นฟูสังคมและวัฒนธรรม องค์กรต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม ส่งเสริมการศึกษา วัฒนธรรม และอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรม บรรเทาความยากจน ตลอดจนส่งเสริมสุขอนามัยที่ดี

หลักปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการประปานครหลวง

หลักปฏิบัติ	ขอบข่ายการดำเนินงาน
ธรรมาภิบาล	กปน. แสดงความมุ่งมั่นโดยยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรและดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม
สิทธิมนุษยชน	กปน. ดำเนินกิจการโดยคำนึงการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
การปฏิบัติด้านแรงงาน	กปน. ปฏิบัติต่อแรงงานด้วยการเคารพต่อสิทธิของแรงงานอย่างเป็นธรรม
สิ่งแวดล้อม	กปน. ให้ความสำคัญต่อการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงการอนุรักษ์ทรัพยากรและการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการบรรเทาผลกระทบจากการดำเนินการ
การปฏิบัติที่เป็นธรรม	กปน. ยึดหลักการดำเนินการที่เป็นธรรม ครอบคลุมพฤติกรรมต่อต้านการแข่งขัน การผูกขาดทางการค้า หรือการใช้อำนาจเหนือตลาด การทุจริต การบิดเบือนกลไกการแข่งขัน
ประเด็นด้านผู้บริโภค	กปน. ดำเนินการตามแผนน้ำประปาปลอดภัย (Water Safety Plan : WSP) และ ให้ความสำคัญต่อบริการอย่างทั่วถึง เพียงพอ และยั่งยืน รวมถึงการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน พร้อมปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้น้ำ
การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน	กปน. มีความมุ่งมั่นในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน

1. ธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลเป็นระบบที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจ และดำเนินงานตามที่ตัดสินใจไป เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ธรรมาภิบาลจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการช่วยให้องค์กรมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจ และการดำเนินการต่างๆ และยังช่วยให้เกิดการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร รวมถึงหน่วยงานที่องค์กรมีความสัมพันธ์ด้วย

หลักธรรมาภิบาลของ กปน. ประกอบด้วยหลัก 6 ประการซึ่งเป็นฐานความคิดหลักในการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน สร้างความมั่นคงให้กับองค์กรและดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม โดยสอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล ดังนี้



1. หลักนิติธรรม (The Rule of Law)

หมายถึง การมีกฎ ระเบียบ ที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย มีการบังคับใช้อย่างเสมอภาค และไม่มีการเลือกปฏิบัติแบบสองมาตรฐาน (Double Standard) มีการดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามกรอบของกฎ ระเบียบ และกรอบเวลา การปฏิบัติ ไม่ให้มีการใช้ไปแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ มีการรอบการปฏิบัติที่เคารพสิทธิและเสรีภาพ และมีการปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์

2. หลักคุณธรรม (Virtue)

หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อร่วม สร้างสรรค์สังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งความซื่อสัตย์จริงใจ อดทน มีระเบียบวินัย และประกอบอาชีพด้วยความสุจริต โดยไม่กระทำความผิดหรือไม่สนับสนุนการคอร์รัปชัน พร้อมทั้งร่วมมือกันควบคุมไม่ให้เกิดการคอร์รัปชันในองค์กร

3. หลักความโปร่งใส (Transparency)

หมายถึง การมีความโปร่งใสเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สามารถตรวจสอบได้ในทุกๆด้าน อาทิ การมีระบบงานที่ชัดเจน เปิดเผยได้ มีกระบวนการให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้ และมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะอย่างตรงไปตรงมา ถูกต้อง โปร่งใส สอดคล้องกับเวลาและสถานการณ์

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

หมายถึง การกระจายโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมทางการจัดการและการบริหารที่เกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะและการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรขององค์กร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน พนักงาน และรัฐบาล โดยการให้ข้อมูลการรับฟังและแสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ตลอดจนการควบคุมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5. หลักความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability)

หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบ การใส่ใจ การกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา การเปิดโอกาส และพร้อมที่จะให้ตรวจสอบ ประเมินผลที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่และจากการดำเนินงาน

6. หลักความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness)

หมายถึง การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม สร้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้และดูแลรักษาสังคมสิ่งแวดล้อมให้สมบูรณ์ยั่งยืน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และมีองค์กรหรือบุคคลที่เป็นอิสระและเป็นที่ยอมรับของสังคมทำหน้าที่เป็นผู้ประเมิน



แนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาล

กปน. มีการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมาตรฐานจริยธรรมของการประปา นครหลวง สำหรับคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ ที่ปรึกษาผู้บริหาร พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้น เป็นแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. ใช้เป็นกรอบและมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม
2. ใช้แนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม
3. นำไปปฏิบัติแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มต่าง ๆ และสาธารณชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความ น่าเชื่อถือในองค์กร
4. ใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบการทำงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร
5. ส่งเสริมให้เกิดระบบการทำงานที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

ตัวอย่างการดำเนินการ

- การถ่ายทอดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี คู่มือธรรมาภิบาล และแนวปฏิบัติที่ดีตามประมวล จริยธรรมการดำเนินงานของ กปน.
- นโยบายการให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด พ.ศ. 2562
- จัดตั้งสภาธรรมาภิบาล การประปา นครหลวง ซึ่งถือเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่มีการจัดตั้ง
- จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปา นครหลวง (ศปท.กปน.)

โครงสร้างผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายธรรมาภิบาล (ผธก.)

2. สิทธิมนุษยชน

สิทธิมนุษยชน เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนพึงมี สืบเนื่องมาจากการเกิดเป็นมนุษย์ การยอมรับ ถึงความสำคัญและการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับหลักนิติธรรม และความเป็นธรรมของ สังคม



แนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน

กปน. ให้ความสำคัญและเคารพต่อสิทธิมนุษยชน โดยมีการกำหนดเป็นแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. ให้สิทธิที่เท่าเทียมกัน ยึดหลักความเสมอภาค และเป็นธรรมในการบริหารทรัพยากรบุคคล ภายใต้กรอบของกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การสรรหา การพัฒนา การปรับเปลี่ยนตำแหน่ง การจัดสวัสดิการ และการพิจารณาผลตอบแทน
2. เปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการจัดตั้งและรวมกลุ่ม โดยปราศจากการแทรกแซง
3. จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน รวมถึงการศึกษาและเรียนรู้
4. สนับสนุน และกำกับดูแลผู้รับจ้าง และคู่ค้าให้ปฏิบัติตามกฎหมาย
5. ให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน
6. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ มีสิทธิในการเข้าถึง และได้รับข้อมูลอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม รวมถึงมีช่องทางในการสอบถามข้อมูล และรับข้อร้องเรียน
7. ให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
8. ให้โอกาสและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส
9. ประกาศนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม (Safety Health and Environment : SHE)

ตัวอย่างการดำเนินการ

- ปฏิบัติตามพรบ.แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ 2543
- ให้สิทธิในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการประปานครหลวง
- กำกับดูแลบริษัทผู้รับจ้างให้ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน ไม่สนับสนุนการใช้แรงงานเด็ก แรงงานบังคับ
- จัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เมื่อได้รับความไม่เป็นธรรม เช่น Call center 1125 Social media ต่างๆ และศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
- ให้สิทธิผู้บริโภคในการเข้าถึงการบริการอย่างเท่าเทียม
- แต่งตั้งคณะกรรมการเกี่ยวกับการดำเนินงาน ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

โครงสร้างผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (ฝบป.) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (ฝพป.) และฝ่ายกฎหมาย (ฝกม.)



3. การปฏิบัติด้านแรงงาน

สิทธิแรงงานครอบคลุมสิทธิทางกฎหมายและสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงานระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง ซึ่งอยู่ภายใต้กฎหมาย รวมถึงสิทธิพื้นฐาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทุกคนพึงมี



แนวปฏิบัติด้านแรงงาน

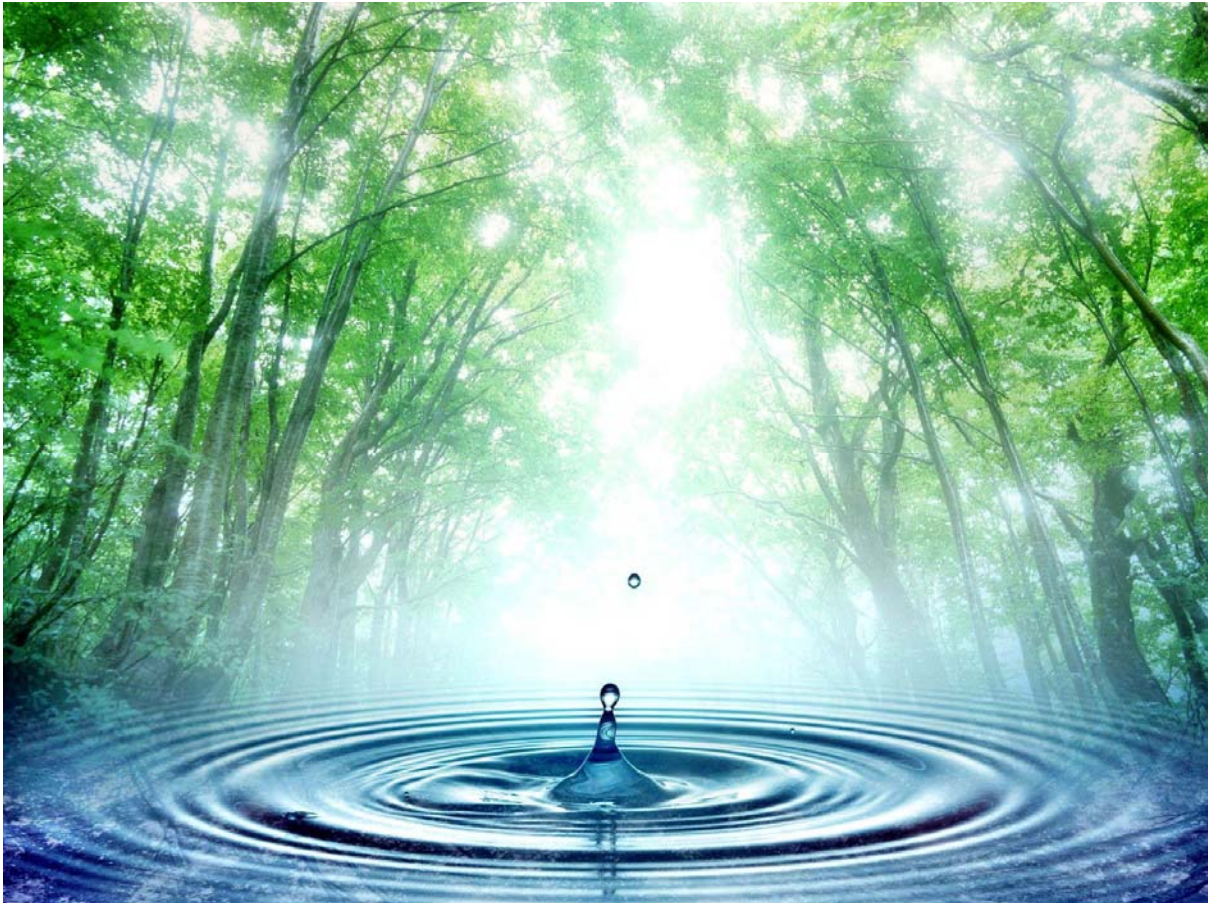
กปน. ยึดมั่นในการใช้สิทธิแรงงานตามกฎหมาย โดย

1. ปฏิบัติตามกฎหมาย พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ ในการจ้างงานและความสัมพันธ์ในการจ้างงานอย่างเคร่งครัด
2. ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรทุกระดับ
3. ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเสมอภาค และให้โอกาสที่เท่าเทียม
4. จัดให้มีระบบการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มุ่งเน้นความปลอดภัยและสุขอนามัยอย่างเหมาะสม
5. จัดให้มีผลตอบแทน และสวัสดิการแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และสอดคล้องตามกฎหมาย
6. จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและความสามารถ โดยไม่เลือกปฏิบัติ
7. เคารพสิทธิของบุคลากรในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการประปาฯ
8. มีการควบคุมและกำกับดูแลให้ลูกจ้างได้รับสิทธิตามกฎหมายแรงงาน

ตัวอย่างการดำเนินการ

- ปฏิบัติตามพรบ.แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ 2543
- วางแผนและออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร และสร้างความตระหนักตามหลักธรรมาภิบาล
- กำกับดูแลบริษัทผู้รับจ้างให้ปฏิบัติตามสัญญาจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน
- ตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้าง เพื่อดูแลและตรวจสอบการจัดหาแรงงานที่ได้รับการยอมรับตามกฎหมาย
- มีการประกาศนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม (Safety Health and Environment : SHE) และจัดหาอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน
- แต่งตั้งคณะกรรมการเกี่ยวกับการดำเนินงาน ด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

โครงสร้างผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (ฝบบ.) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (ฝพบ.) และฝ่ายกฎหมาย (ฝกม.)



4. สิ่งแวดล้อม

สังคมในปัจจุบันกำลังเผชิญหน้ากับความท้าทายด้าน สิ่งแวดล้อมที่รวมถึงความร่อยหรอของทรัพยากร มลพิษต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ และการสูญพันธุ์ของสิ่งมีชีวิตบางชนิด ดังนั้น ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมจึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมในการพัฒนาสังคมและการดำรงชีวิตได้อย่างยั่งยืน

แนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

กปน. ให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมโดย

1. อนุรักษ์แหล่งต้นน้ำ และบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน
2. ปฏิบัติงานให้เห็นถึงความสำคัญของน้ำ และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า
3. ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด
4. มีการพิจารณาอย่างรอบคอบในการจัดทำโครงการที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยจัดให้มีการศึกษาและประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมจากการดำเนินการของ กปน.
5. ป้องกันการเกิดมลพิษ อันเกิดจากการดำเนินการของ กปน. รวมถึงจัดให้มีการติดตามและตรวจวัดมลพิษที่เกิดขึ้น
6. จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการใช้ทรัพยากร และการก่อมลพิษสู่สิ่งแวดล้อม

7. กำจัดมลพิษและจัดการกับของเสียที่เกิดจากการดำเนินการของ กปน. ตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด
8. ให้ความสำคัญในการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยการดำเนินโครงการพลังงานทางเลือก
9. สื่อสารนโยบาย แนวปฏิบัติ และผลการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ

ตัวอย่างการดำเนินการ

- จัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพในการผลิต เพื่อลดการใช้สารเคมีและมลพิษ
- ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
- ส่งเสริมการอนุรักษ์แหล่งน้ำและทรัพยากรธรรมชาติ เช่น โครงการปลูกป่าต้นน้ำและจัดทำฝายชะลอน้ำ และ โครงการแก้ปัญหาน้ำ
- มีการติดตามตรวจวัดมลพิษและรายงานผล ให้หน่วยงานที่ควบคุมและเกี่ยวข้องทราบ
- มีการจัดทำโครงการจัดการพลังงานน้ำร่องที่ โรงงานผลิตน้ำบางเขน
- บูรณาการกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น องค์การจัดการน้ำเสีย (บ่อตกไขมัน)
- ส่งเสริมให้มีการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า เช่น โครงการฉลากแสดงประสิทธิภาพอุปกรณ์ประหยัดน้ำ (ฉลากประหยัดน้ำ) โครงการการนำน้ำใช้แล้วมาใช้อีก (Grey Water)
- น้ำเสียจากอาคารสำนักงานถูกบำบัดด้วยระบบบำบัดน้ำเสียแบบเฉพาะที่ (On Site Wastewater Treatment Systems) และไม่มีการระบายออกนอกพื้นที่ กปน.
- น้ำเสียจากกระบวนการผลิตน้ำ ส่วนใหญ่เป็นน้ำผสมตะกอนจะถูกบำบัดด้วยวิธีทำให้แห้ง (Sludge Dewatering System)

โครงสร้างผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำบางเขน (ผผข.) ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์และธนบุรี (ผผธ.) ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำสามเสน (ผผส.) ฝ่ายระบบส่งน้ำดิบ (ผผรต.) และฝ่ายทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม (ผผส.)



5. การปฏิบัติที่เป็นธรรม

การปฏิบัติที่เป็นธรรมเกี่ยวข้องการนำ หลักจริยธรรมไปใช้กับองค์กรอื่น การปฏิบัติตามหลักจริยธรรมเป็นพื้นฐานที่ก่อให้เกิดและสร้างความยั่งยืนของความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่ถูกต้องตามกฎหมายและเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ที่มีในระหว่างองค์กรต่าง ๆ

แนวปฏิบัติด้านการปฏิบัติที่เป็นธรรม

กปน. ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม โดย

1. ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดความตระหนักในการปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรมของ กปน. และต่อต้านการทุจริตอย่างต่อเนื่อง
2. ไม่ใช้อำนาจเหนือตลาด อันก่อให้เกิดการความไม่เป็นธรรมในการดำเนินกิจการ
3. จัดให้มีการจัดซื้อ-จัดจ้างที่โปร่งใส เป็นธรรม และรับผิดชอบต่อสังคม
4. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขและปรับปรุง
5. ส่งเสริมการเคารพสิทธิทางปัญญาและสิทธิในทรัพย์สิน โดยการใช้สินค้าและบริการที่ไม่ละเมิดลิขสิทธิ์
6. สนับสนุนให้เกิดการนำแนวปฏิบัติในการต่อต้านทุจริตและความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้

ตัวอย่างการดำเนินการ

- ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต
- มีหลักเกณฑ์และคู่มือในการดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้าง ภายใต้ พรบ. จัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. 2560 และการจัดทำสัญญาต่างๆ ที่โปร่งใสและเป็นธรรม
- ใช้ซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง

โครงสร้างผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายธรรมาภิบาล (ผธภ.) ฝ่ายกฎหมาย (ผกม.) และฝ่ายจัดหาและพัสดุ (ผจพ.)



6. ประเด็นด้านผู้บริโภค

ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ประกอบด้วยการให้ความรู้และสารสนเทศที่ถูกต้อง มีกระบวนการในการทำข้อตกลงที่โปร่งใสเป็นธรรม และมีประโยชน์ สนับสนุนให้เกิดการบริโภคอย่างยั่งยืน มีการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกภาคส่วน รวมทั้งตอบสนองอย่างเหมาะสมต่อผู้ที่ด้อยโอกาส



แนวปฏิบัติด้านประเด็นด้านผู้บริโภค

กปน. ยึดถือผู้บริโภคเป็นสำคัญ โดย

1. ให้ข้อมูลที่เป็นจริง ชัดเจน ครบถ้วนแก่ผู้ใช้น้ำ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย
2. ดำเนินการผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำประปาให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และมีการแจ้งเตือนหากมีคุณภาพผิดปกติแก่ผู้ใช้น้ำอย่างทันท่วงที
3. ส่งเสริมให้เกิดการบริโภคอย่างยั่งยืน โดยรณรงค์และให้ความรู้ในการประหยัดน้ำ และสนับสนุนนวัตกรรมในการประหยัดน้ำ และการอนุรักษ์แหล่งต้นน้ำ
4. มีระบบสารสนเทศที่ปลอดภัย เพื่อปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้น้ำ
5. ให้บริการอย่างทั่วถึง เพียงพอ และมั่นคง ในพื้นที่บริการที่รับผิดชอบ
6. จัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น Call center 1125, MWA onMobile, Social media ต่าง ๆ และศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย รวมถึงการติดตามและประเมินผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
7. พัฒนางานบริการ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการของผู้ใช้น้ำ



ตัวอย่างการดำเนินการ

- ให้ข้อมูลอัตราค่าน้ำ ค่าบริการ ผ่านช่องทางการให้บริการทั้ง ในสาขา และSocial networks ต่างๆ
- ผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพและปลอดภัย โดยมีการควบคุม และตรวจสอบคุณภาพ รวมถึงมีการแจ้งเตือน กรณีที่มีคุณภาพไม่เป็นไปตามมาตรฐาน
- ส่งเสริมกิจกรรม Demand-side management เพื่อรณรงค์ให้ความรู้แก่ผู้บริโภคในวิธีการประหยัดน้ำ
- มีบริการใบแจ้งยอดค่าน้ำอิเล็กทรอนิกส์ (E-bill) บริการใบกำกับภาษี และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt)
- จุดบริการ “จอด จ่าย จบ” โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องลงจากรถ
- ขอดัดตั้งประปาใหม่ แจ้งปัญหาท่อแตกรั่ว น้ำไม่ไหล ผ่าน แอปพลิเคชัน MWA onMobile
- ปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค

โครงสร้างผู้รับผิดชอบ : สำนักงานประปาสาขา ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำบางเขน (ฝผข.) ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์และธนบุรี (ฝมธ.) และฝ่ายโรงงานผลิตน้ำสามเสน (ฝผส.)



7. การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน

การมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นการดำเนินการที่มากกว่าการซื้อบ่งและการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร แต่รวมไปถึงการสนับสนุนและการสร้างความสัมพันธ์ภายในชุมชน



แนวปฏิบัติด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน

1. ดำเนินโครงการหรือกิจกรรม โดยร่วมมือกับท้องถิ่นในการพัฒนาชุมชนให้มีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง
2. ส่งเสริมให้เกิดการจ้างงาน และการสร้างอาชีพในชุมชน
3. ส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตอาสา และได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมและการพัฒนาชุมชน
4. ดำเนินการสานเสวนาและลงพื้นที่ชุมชนสำคัญสร้างเครือข่ายสัมพันธ์เพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน เพื่อสร้างความเข้าใจ พร้อมสอบถามความต้องการความคาดหวังของชุมชน และสร้างความผูกพันกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
5. ให้การสนับสนุนส่งเสริมการศึกษา การอนุรักษ์วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
6. จัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการพัฒนาชุมชน และสังคม



ตัวอย่างการดำเนินการ

- จัดทำโครงการสนับสนุนและพัฒนาชุมชน เช่น โครงการอบรมวิชาชีพช่างประปาเพื่อประชาชน โครงการคลองสวยน้ำใส โครงการสร้างฝายชะลอน้ำ โครงการระบบประปาโรงเรียน เป็นต้น
- ส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรมในชุมชน
- มีส่วนร่วมกับองค์กรท้องถิ่น เพื่อพัฒนาชุมชน
- บูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐในการจัดทำโครงการ เช่น องค์การจัดการน้ำเสีย ในโครงการบ่อดักไขมัน

โครงสร้างผู้รับผิดชอบ : สำนักงานประปาสาขา ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำบางเขน (ฝพข.) ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์และธนบุรี (ฝมธ.) ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำสามเสน (ฝผส.) ฝ่ายระบบส่งน้ำดิบ (ฝรด.) ฝ่ายทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม (ฝนส.) และฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม (ฝรส.)



บทที่ 5 : สรุปโครงสร้าง ผู้รับผิดชอบ ระบบการบริหาร จัดการ ระบบการส่งเสริมการ ดำเนินงานและระบบติดตาม ประเมิน และรายงานผลการ ดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ และ/หรือ คณะอนุกรรมการ

สรุปโครงสร้างผู้รับผิดชอบ ระบบการบริหารจัดการ ระบบการส่งเสริมการดำเนินงานและระบบติดตามประเมิน และรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูงคณะกรรมการ และ/หรือคณะอนุกรรมการ

สรุปโครงสร้างผู้รับผิดชอบ

- ฝ่ายบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม – จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน แผนแม่บทระยะยาว และแผนปฏิบัติงานประจำปีควบคุมงบประมาณด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตรวจสอบ ติดตามผลการดำเนินงาน รายงานผลตามแนว GRI (Plan-Do-Check-Action)

- หน่วยงาน เช่น ฝธก. ฝบบ. ฝพบ. ฝกม. ฝจพ. สำนักงานประชาสัมพันธ์ ฝผช. ฝมธ. ฝผส. ฝรด. ฝนส.

- ปฏิบัติตามแผนฯ ดูแล Stakeholders ที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลงานให้ ฝรต. รวบรวม (Plan-Do-Check-Action)

ระบบการบริหารจัดการ ระบบการส่งเสริมการดำเนินงาน และระบบติดตามประเมิน และรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ และ/หรือคณะอนุกรรมการ

- ใช้ PDCA (Plan-Do-Check-Action) ในระบบการบริหารจัดการ ระบบการส่งเสริมการดำเนินงาน และระบบติดตามประเมิน และรายงานผลการดำเนินงาน



