

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปน.

STAKEHOLDERS MANAGEMENT POLICY

กปน. นำหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) มาใช้ในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้พิจารณาอย่างครอบคลุมตามกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Work Process) และตลอดห่วงโซ่มูลค่า (Value Chain) สามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. เป็น 9 กลุ่ม ซึ่ง กปน. ได้กำหนดนโยบาย และแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม ดังนี้



หน่วยงานเชิงนโยบาย และผู้ถือหุนภาครัฐ

นโยบาย:

ดำเนินการตามกรอบแนวนโยบายของรัฐที่มีต่อรัฐวิสาหกิจ 3 ระดับ คือ

- 1.แนวนโยบายสำหรับรัฐวิสาหกิจในภาพรวม
- 2.แนวนโยบายสำหรับรัฐวิสาหกิจในสาขาสาธารณูปการ
- 3.แนวนโยบายสำหรับการประปานครหลวง

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ปฏิบัติตามแนวนโยบายของรัฐที่มีต่อรัฐวิสาหกิจทั้ง 3 ระดับ
- ดำเนินการปฏิบัติงานบนพื้นฐานการบริหารจัดการและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักธรรมาภิบาลของ กปน.
- สร้างสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานเชิงนโยบายและผู้ถือหุ้นภาครัฐอย่างต่อเนื่อง
- เปิดเผยข้อมูลสำคัญต่าง ๆ เช่น รายงานทางการเงินและมิใช่การเงิน ผลการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบถึงสถานะการดำเนินงานของ กปน.



หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในเชิงภารกิจ

นโยบาย:

ให้ความสำคัญกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ด้วยการให้ความร่วมมือทั้งทางด้านวิชาการและการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมกันพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินงาน
- สร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานในขอบเขตที่เหมาะสม



ลูกค้า

นโยบาย :

คำนึงถึงความเสมอภาคและความซื่อสัตย์ในการดำเนินการ รักษาผลประโยชน์ร่วมกับลูกค้า โดยการปฏิบัติตามกฎหมาย และกติกาต่าง ๆ ที่กำหนดร่วมกันอย่างเคร่งครัด

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยการต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้า ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม โดยปฏิบัติตามกฎหมายการแข่งขันทางการค้าอย่างเคร่งครัด
- ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ จะต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า
- รักษาความลับของลูกค้ารวมถึงไม่นำข้อมูลของลูกค้ามาใช้เพื่อประโยชน์ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง



พันธมิตร

นโยบาย :

เคารพซึ่งสิทธิและปฏิบัติต่อพันธมิตรทุกรายอย่างเป็นธรรม รวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างดี ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของความร่วมมือ

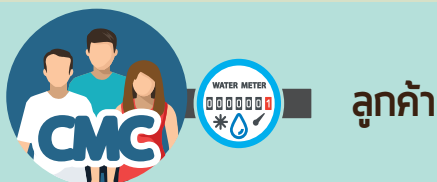
แนวปฏิบัติที่ดี :

- ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ให้ข้อตกลงร่วมกันไว้อย่างเคร่งครัดและไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย
- ในกรณีไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
- ให้ความเป็นธรรมในการปฏิบัติต่อพันธมิตรทุกราย



นโยบายและแนวปฏิบัติด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปน.

STAKEHOLDERS MANAGEMENT POLICY



ลูกค้า

นโยบาย:

มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้กับลูกค้าที่จะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพในระดับราคาที่เหมาะสมและยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย ตามเกณฑ์ขององค์การอนามัยโลก (WHO) ด้วยแรงดันที่เหมาะสม เพียงพอ ครอบคลุมในทุกพื้นที่บริการ
- บริการลูกค้าในด้านต่างๆ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
- ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรม
- พัฒนาระบบการทำงานและช่องทางการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้
- จัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็ว
- เปิดเผยข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับน้ำประปา และการให้บริการอย่างครบถ้วนถูกต้องทันต่อเหตุการณ์
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าโดยการจัดให้มีกิจกรรม/ โครงการต่าง ๆ เพื่อรับฟังความต้องการ/ ความคาดหวัง/ ความกังวล และนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า



พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

นโยบาย:

ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะความรู้ และความสามารถของพนักงาน รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ส่งเสริมการเรียนรู้เสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานเป็นทีม ดูแลความปลอดภัย ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม และปฏิบัติต่อพนักงานและผู้ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของหลักสิทธิมนุษยชน

แนวปฏิบัติที่ดี :

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและผู้ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของหลักสิทธิมนุษยชน
- บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องและสนับสนุนกลยุทธ์/เป้าหมายขององค์กร และจัดวางระบบและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความชัดเจน โปร่งใส ยุติธรรม
- ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ตลอดจนดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย สวัสดิภาพ และอาชีวอนามัยที่ดี
- ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถ สนับสนุนให้มีการฝึกอบรมทั้งภายนอกและภายในองค์กร
- ให้พนักงานถือปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร จริยธรรมและจรรยาบรรณการดำเนินงาน รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด
- ปลุกฝังให้มีจิตสำนึก รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม
- รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยมีช่องทางให้สามารถแจ้งเรื่องข้อร้องเรียนไปทางผิขข้อบังคับการทำงาน
- สนับสนุนให้มีการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



นโยบายและแนวปฏิบัติด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปน.

STAKEHOLDERS MANAGEMENT POLICY



ชุมชนและสังคม

นโยบาย :

ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และเสริมสร้างประโยชน์สุขของชุมชนและสังคม รวมถึงสนับสนุนให้พนักงานและปฏิบัติงานมีจิตอาสา ในการมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้กับชุมชนและสังคม

แนวปฏิบัติที่ดี :

- สนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่ชุมชนและสังคม โดยเฉพาะชุมชนที่มีโอกาสได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปน.
- ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมชุมชน ควบคุมดูแลการบริหารจัดการกำจัดของเสีย ทั้งจากกระบวนการผลิตและการใช้งานทั่วไป รวมถึงสิ่งปนเปื้อนต่าง ๆ สู่สภาพแวดล้อม
- ส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรม/โครงการ ให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะทางการศึกษาของเยาวชนและประชาชนทั่วไป
- จัดกิจกรรม/โครงการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนอย่างเร่งด่วน เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน
- สร้างความเข้าใจด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รับฟังปัญหาและผลกระทบอันอาจเกิดขึ้นกับชุมชนโดยรอบเพื่อจัดการแก้ไขได้อย่างทัน่วงที



สื่อมวลชน

นโยบาย :

ตระหนักถึงความสำคัญของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่สื่อมวลชน เพื่อให้สามารถสื่อสารต่อไปยังสาธารณชนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว

แนวปฏิบัติที่ดี :

- เผยแพร่ สื่อสารข้อมูลข่าวสาร นโยบายการดำเนินงาน โครงการขนาดใหญ่ หรือบริการใหม่และการจัดกิจกรรมรณรงค์ต่าง ๆ ให้สื่อมวลชนรับทราบอย่างทั่วถึง
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน ด้วยการให้ความสำคัญกับสื่อมวลชนได้มีโอกาสพบปะ พูดคุย สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง/ เชิญเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการ CSR ของ กปน.



นักเคลื่อนไหว/องค์กรอิสระ/ ภาคประชาสังคม/นักวิชาการ

นโยบาย :

ดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้อง รวมถึงรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้เกิดแนวทางร่วมกันในการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

แนวปฏิบัติที่ดี :

- เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ทั้งในรายงานประจำปี รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงบทความและข่าวสารต่าง ๆ
- ดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ และกระบวนการการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินงานของ กปน. ที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อม
- รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อร้องเรียน เพื่อหาแนวทางร่วมกันในการประสานความร่วมมือ และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง