ระเบียบสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

พ.ศ. ๒๕๖๑

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดให้มีหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้และส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่และบุคลากรของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๙ แห่งพระราชบัญญัติกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกอบกับข้อ ๕ และข้อ ๖ ของข้อบังคับคณะกรรมการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๙ จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และบุคลากรอื่นที่จ้างจากเงินของสำนักงาน แต่ไม่หมายความรวมถึงผู้จัดการ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานหรือผู้มีส่วนได้เสียและผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของสำนักงานหรือส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงาน หรือเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่ก็ตาม และหมายความรวมถึงการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย รวมทั้งกรณีที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่น

ข้อ ๔ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ดังนี้

(๑) เรื่องที่กล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกระทำทุจริตผิดกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ของสำนักงานปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ หรือประพฤติมิชอบด้วยหน้าที่เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงาน

(๒) เรื่องที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายงานในสำนักงาน หรือ

(๓) เรื่องที่เป็นการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย

ข้อ ๕ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล ไม่ใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน หรือเป็นข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการกล่าวหาโดยเลื่อนลอยปราศจากพยานหลักฐานเพียงพอที่ทำการตรวจสอบได้

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ข้อ ๖ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๖.๑ ชื่อ – นามสกุล ที่อยู่ หรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน

กรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ – นามสกุล หรือข้อมูลของตน ให้สำนักงานปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

ข้อร้องเรียนที่ไม่ปรากฏรายละเอียดตามวรรคหนึ่ง สำนักงานอาจพิจารณาไม่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนนั้น

๖.๒ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว รวมถึงพยานหลักฐาน (ถ้ามี) ให้เพียงพอที่จะทำการตรวจสอบได้

ข้อ ๗ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางหนึ่งช่องทางใด ดังนี้

๗.๑ ทางไปรษณีย์ โดยส่งข้อร้องเรียนได้ที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เลขที่ ๓๘๘ อาคารเอส.พี. (ไอบีเอ็ม) อาคารบี ชั้น ๖ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐ โทร ๐ ๒๒๗๓ ๐๑๑๖ – ๘

๗.๒ ด้วยตนเองโดยกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ร.๐๑ ท้ายระเบียบนี้

๗.๓ ทางเว็บไซต์ thaimediafund.or.th

๗.๔ ตู้รับความคิดเห็นหรือตู้รับข้อร้องเรียนภายในหรือบริเวณสำนักงาน

๗.๕ อีเมล์ whistleblowing@thaimediafund.or.th

๗.๖ ทางโทรศัพท์ โทร. ๐ ๒๒๗๓-๐๑๑๖-๑๘ ต่อ ๑๐๘-๑๐๙

๗.๗ จากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่น

๗.๘ ช่องทางอื่นตามที่ผู้จัดการกำหนด

ข้อ ๘ แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน มีดังนี้

(๑) ให้ฝ่ายกฎหมายไต่สวนเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องและบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มหมายเลข ร.๐๒ ท้ายระเบียบนี้ พร้อมแจ้งสถานะการรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) เมื่อฝ่ายกฎหมายไต่สวนข้อร้องเรียนเบื้องต้นแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๔ (๑) ให้ฝ่ายกฎหมายพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่สิ้นสุดระยะเวลาไต่สวนเบื้องต้นสิ้นสุดลง

กรณีไม่สามารถพิจารณาให้เสร็จได้ภายใน ๓๐ วัน สามารถขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบระยะเวลาในครั้งแรก ทั้งนี้ การขยายระยะเวลาดังกล่าวต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการ และต้องยื่นคำขออนุมัติขยายระยะเวลาก่อนหมดระยะเวลา ๓๐ วันแรกไม่น้อยกว่า ๗ วัน

เมื่อฝ่ายกฎหมายพิจารณาเสร็จแล้ว ให้เสนอผลการหาข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณา และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้จัดการได้มีคำสั่งเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น

(๓) กรณีที่พบว่าเป็นการร้องเรียนตาม ข้อ ๔ (๒) และ (๓) ให้ฝ่ายกฎหมายส่งเรื่องให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวเป็นผู้รับผิดชอบและพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง

กรณีพิจารณาไม่เสร็จภายใน ๓๐ วัน ให้ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบขออนุมัติจากผู้จัดการเพื่อขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบระยะเวลาในครั้งแรก ทั้งนี้ การขยายระยะเวลาดังกล่าวต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการ และต้องยื่นคำขออนุมัติขยายระยะเวลาก่อนหมดระยะเวลา ๓๐ วันแรกไม่น้อยกว่า ๗ วัน

เมื่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบพิจารณาเสร็จแล้ว ให้เสนอผลการหาข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้จัดการได้มีคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

ข้อ ๙ ให้ฝ่ายกฎหมายรายงานสรุปผลการรับข้อร้องเรียนต่อผู้จัดการทราบอย่างน้อยเป็นรายไตรมาส

ข้อ ๑๐ ให้ผู้จัดการเป็นผู้รักษาการณ์ตามระเบียบนี้ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ผู้จัดการเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาด และให้คำวินิจฉัยชี้ขาดของผู้จัดการเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายวสันต์ ภัยหลีกลี้)
ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

แบบฟอร์มสำหรับผู้ร้องเรียน (ร.๐๑)

แบบฟอร์มการร้องเรียน

วันที่ ...../...../..... เวลา .....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ – นามสกุล .....ที่อยู่ บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่.....ซอย .....

ถนน ..... ตำบล/แขวง .....อำเภอ/เขต .....

จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ ..... โทรศัพท์ ..... อีเมล์ .....

๒. ข้อมูลการร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน..... สังกัดหน่วยงาน/ฝ่าย .....

ชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง.....

๓. รายละเอียดการร้องเรียน ☐ มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องแนบมา ☐ ไม่มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... (ผู้ร้องเรียน)

(.....)

ส่วนสำหรับเจ้าหน้าที่ (ข้อพิจารณาเบื้องต้น)

เรียน.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... (เจ้าหน้าที่)

(.....)

วันที่...../...../พ.ศ. .....

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

.....

.....

ลงชื่อ.....(ผู้จัดการกองทุนฯ)

(.....)

วันที่...../...../พ.ศ. .....

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ

เรียน ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ข้าพเจ้าได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

ลงชื่อ.....(ฝ่าย.....)

(.....)

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ร.๐๒)

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

วันที่ ...../...../..... เวลา .....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ – นามสกุล .....ที่อยู่ บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่.....ซอย .....

ถนน ..... ตำบล/แขวง .....อำเภอ/เขต .....

จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ ..... โทรศัพท์ ..... อิเมล์ .....

ลงชื่อ..... (ผู้ร้องเรียน)

(.....)

๒. ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ – นามสกุล) ..... สังกัดหน่วยงาน/ฝ่าย .....

๓. รายละเอียดการร้องเรียน ☐ มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องแนบมา ☐ ไม่มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

.....

.....

ข้อพิจารณาเบื้องต้น

เรียน ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ฝ่ายกฎหมาย พิจารณาในเบื้องต้นแล้ว เห็นว่า

☐ เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับร้องเรียนเกี่ยวกับการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ ลูกจ้างหรือบุคลากรในสำนักงานกระทำทุจริตผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ของสำนักงาน เห็นควรมอบ.....พิจารณาดำเนินการ

☐ เป็นเรื่องอื่น เห็นควรมอบ.....พิจารณาดำเนินการ

<u>ความเห็นเพิ่มเติม</u>

.....

ลงชื่อ..... (ฝ่ายกฎหมาย)

(.....)

วันที่.....เดือน...../พ.ศ. .....

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

.....

.....

ลงชื่อ.....(ผู้จัดการกองทุน)

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ

๖. เรียน ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ข้าพเจ้าได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

ลงชื่อ.....(ฝ่าย.....)

(.....)

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๑. หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจและเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำนักงานจึงจัดให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่และบุคคลภายนอก ในกรณีที่มีเรื่องหรือข้อสงสัยว่าหน่วยงาน เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของสำนักงานได้กระทำการที่ไม่ถูกต้อง อันอาจทำให้เกิดความเสียหายได้

๓. บุคคลผู้มีสิทธิแจ้งเรื่องร้องเรียน

๓.๑ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างหรือบุคลากรของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๓.๒ บุคคลภายนอก ผู้มีส่วนได้เสียหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๔. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๔.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ ลูกจ้างหรือบุคลากรในสำนักงานกระทำทุจริตผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ของสำนักงาน หรือ ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ หรือประพฤติมิชอบด้วยหน้าที่เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงาน

๔.๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายงานในสำนักงาน หรือ

๔.๓ เรื่องที่เป็นการให้ข้อข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชยหรือ

๕. ข้อพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล ไม่ใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน หรือเป็นข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการกล่าวหาโดยเลื่อนลอยปราศจากพยานหลักฐานเพียงพอที่ทำการตรวจสอบได้ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑. ชื่อ – นามสกุล ที่อยู่ หรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อข้อข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน

๒. กรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ – นามสกุล หรือข้อมูลของตน สำนักงานจะปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่ปรากฏรายละเอียดตามวรรคหนึ่ง สำนักงานอาจพิจารณาไม่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนนั้น

๔. การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว รวมถึงพยานหลักฐาน (ถ้ามี) ให้เพียงพอที่จะทำการตรวจสอบได้

๖. ช่องทางการรับร้องเรียน

บุคคลผู้มีสิทธิแจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ข้อมูลมายังสำนักงานได้ตามช่องทางใดช่องทางหนึ่งได้ ดังต่อไปนี้

๑. ทางไปรษณีย์ โดยส่งข้อร้องเรียนเป็นหนังสือและส่งมาที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เลขที่ ๓๘๘ อาคารเอส.พี. (ไอบีเอ็ม) อาคารบี ชั้น ๖ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๒. ด้วยตนเองโดยกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ร.๐๑

๓. ทางเว็บไซต์ thaimediafund.or.th โดยกรอกรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการร้องเรียนภายในช่องว่างที่กำหนดไว้

๔. อีเมล์ whistlebolwing@thaimediafund.or.th โดยกรอกรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการร้องเรียน เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ผู้ร้องเรียน รายละเอียดที่ร้องเรียน และชื่อผู้ถูกร้องเรียน เป็นต้น

๕. ตู้รับความคิดเห็นหรือตู้รับข้อร้องเรียน

๖. ทางโทรศัพท์ โดยแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนต่อฝ่ายกฎหมาย กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ โทร. ๐ ๒๒๗๓ ๐๑๑๖-๑๘ ต่อ ๑๐๘-๑๐๙ ภายในเวลา ๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

๗. หน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวงวัฒนธรรม ผ่านทางสายด่วนกระทรวงวัฒธรรม โทร. ๑๗๖๕ หรือสำนักนายกรัฐมนตรี โทร. ๑๑๑๑ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นต้น

๘. ช่องทางอื่นตามที่ผู้จัดการกำหนด

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้สำนักงานมีวิธีการจัดการดังนี้

๗.๑ ฝ่ายกฎหมาย กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์จะพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเบื้องต้นพร้อมกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม ร.๐๒ ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยจะพิจารณาว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายกฎหมาย หรือฝ่ายงานอื่น และแจ้งสถานะการรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ฝ่ายกฎหมายรับเรื่อง

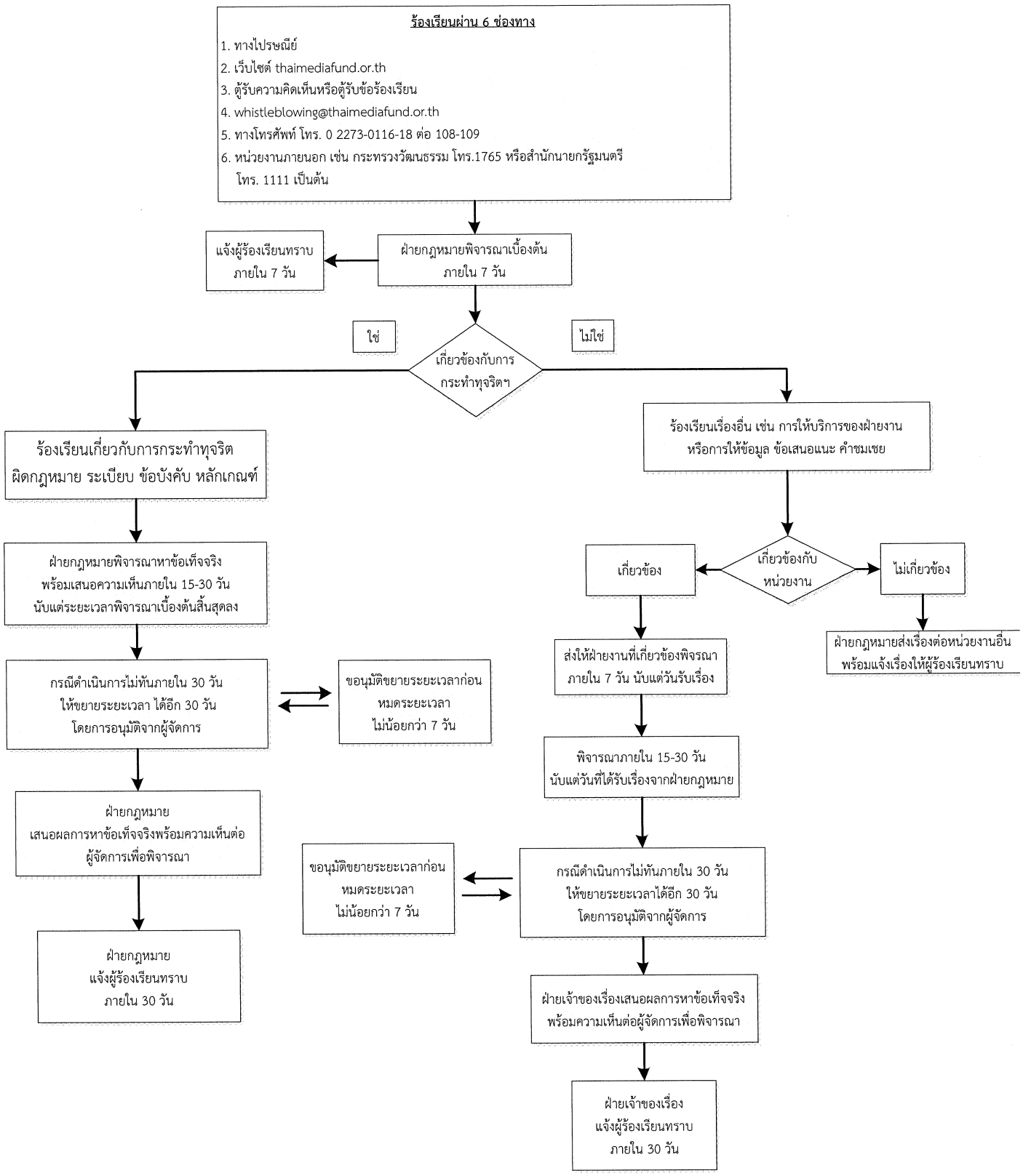
๗.๒ ในกรณีที่พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ ลูกจ้างหรือบุคลากรในสำนักงานกระทำทุจริตผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ของสำนักงาน หรือ ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ หรือประพฤติมิชอบด้วยหน้าที่เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงาน ฝ่ายกฎหมายจะดำเนินการพิจารณาเองให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับแต่ระยะเวลาพิจารณาเบื้องต้นสิ้นสุดลง หากไม่สามารถพิจารณาให้เสร็จได้ภายใน ๓๐ วัน สามารถขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบระยะเวลาในครั้งแรก ทั้งนี้ การขยายระยะเวลาดังกล่าวต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการ และต้องยื่นคำขอนุมัติขยายระยะเวลาก่อนหมดระยะเวลา ๓๐ วันแรก ไม่น้อยกว่า ๗ วัน

เมื่อฝ่ายกฎหมายพิจารณาเสร็จแล้ว ให้เสนอผลการหาข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณา และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้จัดการได้มีคำสั่งเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น

๗.๓ ในกรณีที่พบว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายงานในสำนักงาน หรือ เรื่องที่เป็นการให้ข้อข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย ฝ่ายกฎหมายจะส่งเรื่องให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวเป็นผู้รับผิดชอบและให้ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หากพิจารณาไม่เสร็จภายใน ๓๐ วัน สามารถขออนุมัติจากผู้จัดการเพื่อขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบระยะเวลาในครั้งแรก ทั้งนี้ การขยายระยะเวลาดังกล่าวต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการ และต้องยื่นคำขอนุมัติขยายระยะเวลาก่อนหมดระยะเวลา ๓๐ วันแรก ไม่น้อยกว่า ๗ วัน

เมื่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบพิจาณาเรื่องร้องเรียนเสร็จ ให้เสนอผลการหาข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณาสั่งการ จากนั้นให้ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้จัดการได้มีคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์



แบบฟอร์มสำหรับผู้ร้องเรียน (ร.๐๑)

แบบฟอร์มการร้องเรียน

วันที่ ...../...../..... เวลา .....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ – นามสกุล .....ที่อยู่ บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่.....ซอย .....

ถนน ..... ตำบล/แขวง .....อำเภอ/เขต .....

จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ ..... โทรศัพท์ ..... อีเมล์ .....

๒. ข้อมูลการร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน..... สังกัดหน่วยงาน/ฝ่าย .....

ชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง.....

๓. รายละเอียดการร้องเรียน ☐ มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องแนบมา ☐ ไม่มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... (ผู้ร้องเรียน)

(.....)

ส่วนสำหรับเจ้าหน้าที่ (ข้อพิจารณาเบื้องต้น)

เรียน.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... (เจ้าหน้าที่)

(.....)

วันที่...../...../พ.ศ. .....

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

.....

.....

ลงชื่อ.....(ผู้จัดการกองทุนฯ)

(.....)

วันที่...../...../พ.ศ. .....

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ

เรียน ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ข้าพเจ้าได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

ลงชื่อ.....(ฝ่าย.....)

(.....)

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ร.๐๒)

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

วันที่ ...../...../..... เวลา .....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ – นามสกุล .....ที่อยู่ บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่.....ซอย .....

ถนน ..... ตำบล/แขวง .....อำเภอ/เขต .....

จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ ..... โทรศัพท์ ..... อิเมล์ .....

ลงชื่อ..... (ผู้ร้องเรียน)

(.....)

๒. ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ – นามสกุล) ..... สังกัดหน่วยงาน/ฝ่าย .....

๓. รายละเอียดการร้องเรียน ☐ มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องแนบมา ☐ ไม่มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

.....

.....

ข้อพิจารณาเบื้องต้น

เรียน ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ฝ่ายกฎหมาย พิจารณาในเบื้องต้นแล้ว เห็นว่า

☐ เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับร้องเรียนเกี่ยวกับการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ ลูกจ้างหรือบุคลากรในสำนักงานกระทำทุจริตผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ของสำนักงาน เห็นควรมอบ.....พิจารณาดำเนินการ

☐ เป็นเรื่องอื่น เห็นควรมอบ.....พิจารณาดำเนินการ

<u>ความเห็นเพิ่มเติม</u>

.....

ลงชื่อ..... (ฝ่ายกฎหมาย)

(.....)

วันที่.....เดือน...../พ.ศ. .....

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

.....

.....

ลงชื่อ.....(ผู้จัดการกองทุน)

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ

๖. เรียน ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ข้าพเจ้าได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

ลงชื่อ.....(ฝ่าย.....)

(.....)