



ระเบียบสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ว่าด้วย การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

พ.ศ. ๒๕๖๗

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เพื่อให้การแจ้งเบาะแสและการรับข้อร้องเรียน มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สมควรกำหนดให้มีหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้และส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่และบุคลากรของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

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

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พ.ศ. ๒๕๖๗”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เรื่อง หลักเกณฑ์และการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พ.ศ. ๒๕๖๑

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และบุคลากรอื่นที่จ้างจากเงินของสำนักงาน แต่ไม่หมายความรวมถึงผู้จัดการ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานหรือผู้มีส่วนได้เสียและผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

“ประพจน์มิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของสำนักงานหรือ ส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการ ประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงาน หรือเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือ อาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ก็ตาม และหมายความรวมถึง การให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย รวมทั้งกรณีที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่น

ข้อ ๕ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ดังนี้

(๑) เรื่องที่กล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกระทำทุจริตผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ของสำนักงาน ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หรือประพจน์มิชอบด้วยหน้าที่เป็นเหตุให้เกิด ความเสียหายแก่สำนักงาน

(๒) เรื่องที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของฝ่ายงานในสำนักงาน หรือ

(๓) เรื่องที่เป็นการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย

ข้อ ๖ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางหนึ่งช่องทางใด ดังนี้

(๑) ทางไปรษณีย์ โดยส่งข้อร้องเรียนได้ที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เลขที่ ๓๘๘ อาคารเอส.พี. (ไอบีเอ็ม) อาคารเอ ชั้น ๖ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐ โทร ๐ ๒๒๗๓ ๐๑๑๖ - ๘

(๒) ด้วยตนเองโดยกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน ร.๐๑ ท้ายระเบียบนี้

(๓) ผู้รับความคิดเห็นหรือผู้รับข้อร้องเรียนภายในหรือบริเวณสำนักงาน

(๔) ทางเว็บไซต์ thaimediafund.or.th

(๕) อีเมลล์ whistleblowing@thaimediafund.or.th

(๖) ทางโทรศัพท์ โทร. ๐ ๒๒๗๓-๐๑๑๖ - ๘

(๗) ระบบบริหารเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของกระทรวงวัฒนธรรม

(๘) จากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่น

(๙) ช่องทางอื่นตามที่ผู้จัดการกำหนด

ข้อ ๗ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(๑) ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์หรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน

กรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ - นามสกุล หรือข้อมูลของตน ให้สำนักงานปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

(๒) รายละเอียดการกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว รวมถึงพยานหลักฐาน (ถ้ามี) ให้เพียงพอที่จะทำการตรวจสอบได้

ข้อ ๘ สำนักงานจะไม่รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน หรือเรื่องที่ไม่มีความจริงหรือมีการสร้างขึ้นเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

(๒) เรื่องที่ไม่มีการระบุพยานหลักฐาน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ที่มีความชัดเจนเพียงพอ ที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้

(๓) เรื่องที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) หรือ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ป.ง.) เป็นต้น

(๕) เรื่องที่สำนักงานได้รับไว้พิจารณาแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการ

(๖) เรื่องที่สำนักงานได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้วและไม่มีพยานหลักฐานใหม่ ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

(๗) กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลได้แน่นอนเท่านั้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของสำนักงานในการพิจารณาการรับแจ้งเบาะแสหรือการรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๙ แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน มีดังนี้

(๑) ให้ส่วนกฎหมายได้สวนข้อร้องเรียนเบื้องต้นภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องและบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มหมายเลข ร.๐๒ ท้ายระเบียบนี้ พร้อมแจ้งสถานะการรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) เมื่อส่วนกฎหมายได้สวนข้อร้องเรียนเบื้องต้นแล้วเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนตามข้อ ๕ (๑) ให้ส่วนกฎหมายพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่สิ้นสุดระยะเวลาได้สวนเบื้องต้น

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

เมื่อส่วนกฎหมายพิจารณาเสร็จแล้ว ให้เสนอผลการหาข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณาสั่งการ และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้จัดการได้มีคำสั่งเกี่ยวกับการพิจารณาข้อร้องเรียนนั้น

กรณีปรากฏว่าเป็นการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้สำนักงานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

(๓) กรณีที่พบว่าเป็นการร้องเรียนตาม ข้อ ๕ (๒) และ (๓) ให้ส่วนกฎหมายส่งเรื่องให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวเป็นผู้รับผิดชอบและพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง

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

เมื่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบพิจารณาเสร็จแล้ว ให้เสนอผลการหาข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้จัดการได้มีคำสั่งเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าว

(๔) กรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ส่วนกฎหมาย ให้รองผู้จัดการที่กำกับดูแลส่วนกฎหมายเป็นผู้ดำเนินการได้สวนข้อร้องเรียน และให้นำกระบวนการเสนอผลการหาข้อเท็จจริงพร้อมความเห็น และการแจ้งผลการพิจารณาตามข้อ ๕ (๑) (๒) (๓) มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๐ ผลการพิจารณาข้อร้องเรียน

(๑) หากพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นการกระทำผิดจรรยาบรรณ ให้ดำเนินการตามข้อบังคับคณะกรรมการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๙ หมวด ๗ ว่าด้วย จรรยาบรรณ

(๒) หากพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมขององค์การมหาชน ให้ดำเนินการตามประกาศสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เรื่อง มาตรการดำเนินการกรณีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมขององค์การมหาชน พ.ศ.๒๕๖๖

(๓) หากพิจารณาแล้วเห็นว่ามิใช่มีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการตามข้อบังคับคณะกรรมการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๙ หมวด ๘ ว่าด้วย วินัยและการรักษาวินัย และหลักเกณฑ์การสอบสวนทางวินัย

ข้อ ๑๑ แนวทางการคุ้มครองผู้ร้องเรียน

(๑) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นเจ้าหน้าที่ที่จะได้รับความคุ้มครอง ดังนี้

(๑.๑) ข้อร้องเรียนถือเป็นความลับของทางราชการ และส่งข้อร้องเรียนโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน โดยผู้รับข้อร้องเรียนต้องถือว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย รวมทั้งความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือผู้คนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๑.๒) ผู้รับข้อร้องเรียนจะต้องเก็บชื่อผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวน

(๑.๓) สำนักงานจะดำเนินการเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแสที่เป็นประโยชน์แก่สำนักงาน และดำเนินการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(๑.๓.๑) ผู้ร้องเรียนต้องไม่ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม เนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น เช่น การเปลี่ยนตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน ชมเชยและรบกวนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(๑.๓.๒) ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความคุ้มครองแก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

(๒) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นประชาชน ผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครอง ดังนี้

(๒.๑) ข้อร้องเรียนถือเป็นความลับของทางราชการ และส่งข้อร้องเรียนโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน สำนักงานโดยผู้รับข้อร้องเรียนต้องถือว่า ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย รวมทั้งความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๒) ผู้รับข้อร้องเรียนจะต้องเก็บชื่อผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวน

(๒.๓) สำนักงานจะให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนมิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมเนื่องมาจากการร้องเรียน โดยนาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยเฉพาะในหมวด ๒ มาตรา ๑๕ (๔) โดยการเปิดเผยข้อมูลนั้น จะต้องไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใดมาใช้พิจารณาโดยอนุโลม

ข้อ ๑๒ เมื่อปรากฏผลในภายหลังว่าผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้ไม่มีความผิดและไม่มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เรื่อง มาตรการการดำเนินการกรณีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมขององค์การมหาชน พ.ศ. ๒๕๖๖ หรือกระทำความผิดวินัย ตามข้อบังคับคณะกรรมการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๙ ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองตามมาตรการที่สำนักงานกำหนดและให้ความเป็นธรรมดังนี้

(๑) ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกร้องเรียนมีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

(๒) ต้องให้โอกาสผู้ถูกร้องเรียนในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน

(๓) ผู้ถูกร้องเรียนที่ได้รับการพิสูจน์ได้แล้วว่าเป็นผู้ไม่มีความผิดสำนักงานจะไม่บันทึกผลการสอบสวนลงในทะเบียนประวัติของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน

(๔) ในระหว่างการพิจารณาสอบสวนสำนักงานจะไม่นำข้อมูลเกี่ยวกับการถูกร้องเรียนมาพิจารณาประกอบการแต่งตั้งและเลื่อนเงินเดือน

ข้อ ๑๓ ให้ส่วนกฎหมายรายงานสรุปผลการรับข้อร้องเรียนต่อผู้จัดการทราบอย่างน้อยเป็นรายไตรมาส

ข้อ ๑๔ ให้ผู้จัดการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ผู้จัดการเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาด และให้คำวินิจฉัยชี้ขาดของผู้จัดการเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายธนกร ศรีสุขใส)

ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์