

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๑. หลักการและเหตุผล

กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่หลักในการให้บริการด้านเงินทุนสนับสนุนแก่ประชาชนเพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์รวมถึงการเฝ้าระวังสื่อที่ไม่ปลอดภัยและไม่สร้างสรรค์ การปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของกองทุนจึงมีความเกี่ยวข้องกับตัวเงินและกระทบต่อประโยชน์ของประชาชนโดยตรง การป้องกันมิให้เกิดการกระทำหรือละเว้นการกระทำโดยทุจริต หรือการประพฤติมิชอบจึงเป็นเรื่องที่กองทุนคำนึงถึงและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งกองทุนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) กำหนดเกี่ยวกับมาตรการส่งเสริมความโปร่งใสและแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบกับผู้จัดการได้ออกระเบียบสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

ดังนั้น คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จึงถูกจัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ให้เป็นไปโดยเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุด และตอบสนองต่อเจตนารมณ์การส่งเสริมความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำนักงานจึงจัดให้มีระบบรับข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่และบุคคลภายนอก ในกรณีที่มีเรื่องหรือข้อสงสัยว่าหน่วยงานเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรของสำนักงานได้กระทำการที่ไม่ถูกต้อง ทุจริตและประพฤติมิชอบ อันอาจทำให้เกิดความเสียหายได้

๓. คำจำกัดความ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และบุคลากรอื่นที่จ้างจากเงินของสำนักงาน แต่ไม่หมายความรวมถึงผู้จัดการ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานหรือผู้มีส่วนได้เสียและผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างไม่อย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของสำนักงานหรือส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

/ “ข้อร้องเรียน...

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่สำนักงาน หรือเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่ก็ตาม และหมายความรวมถึง การให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย รวมทั้งกรณีที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่น

๔. บุคคลผู้มีสิทธิแจ้งข้อร้องเรียน

๔.๑ เจ้าหน้าที่ ของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๔.๒ บุคคลภายนอก ผู้มีส่วนได้เสียหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๕. ประเภทของข้อร้องเรียน

๕.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสำนักงานกระทำความทุจริต ผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ของสำนักงาน หรือ ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ หรือประพฤตินิยมชอบด้วยหน้าที่ และให้หมายความรวมถึง การประมาทเลินเล่อในหน้าที่เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงาน

๕.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายงานในสำนักงาน หรือ

๕.๓ เรื่องที่เป็นการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย

๖. ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล ไม่ใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน หรือเป็นข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการกล่าวหาโดยเลื่อนลอยปราศจากพยานหลักฐานเพียงพอที่ทำการตรวจสอบได้ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑. ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน

กรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ - นามสกุล หรือข้อมูลของตน สำนักงานจะปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

๒. ข้อร้องเรียนที่ไม่ปรากฏรายละเอียดตามข้อ ๑ สำนักงานอาจพิจารณาไม่ดำเนินการข้อร้องเรียนนั้น

๓. การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว รวมถึงพยานหลักฐาน (ถ้ามี) ให้เพียงพอที่จะทำการตรวจสอบได้

๗. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

๗.๑ ทางไปรษณีย์ โดยส่งข้อร้องเรียนเป็นหนังสือมาที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เลขที่ ๓๘๘ อาคารเอส.พี. (ไอพีเอ็ม) อาคารเอ ชั้น ๖ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๗.๒ ด้วยตนเองโดยกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน ร.๐๑

๗.๓ ผู้รับความคิดเห็นหรือผู้รับข้อร้องเรียนภายในหรือบริเวณสำนักงาน

๗.๔ ทางเว็บไซต์ www.thaimediafund.or.th

๗.๕ อีเมล whistleblowing@thaimediafund.or.th

๗.๖ ทางโทรศัพท์ โทร. ๐ ๒๒๗๓ ๐๑๑๖-๑๘ ต่อ ๑๐๘-๑๐๙ ภายในเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๗.๗ ระบบบริหารเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กระทรวงวัฒนธรรม <https://complain.mculture.go.th/mocweb/>

๗.๘ ช่องทางจากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่น

๗.๙ ช่องทางอื่นตามที่ผู้จัดการกำหนด

๘. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ส่วนงานผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาดำเนินการ

๘.๑ ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ส่วนกฎหมาย ฝ่ายพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร

๘.๒ ส่วนกฎหมาย พิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้นพร้อมกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม ร.๐๒ ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และแจ้งสถานะการรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ

๘.๓ ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนตามข้อ ๕.๑ ส่วนกฎหมายจะดำเนินการพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับแต่สิ้นสุดระยะเวลาไต่สวนเบื้องต้น หากไม่สามารถพิจารณาให้เสร็จได้ภายใน ๓๐ วัน สามารถขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบระยะเวลาในครั้งแรก ทั้งนี้ การขยายระยะเวลาดังกล่าวต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการ และต้องยื่นคำขออนุมัติขยายระยะเวลาก่อนหมดระยะเวลา ๓๐ วันแรก ไม่น้อยกว่า ๗ วัน

เมื่อส่วนกฎหมายพิจารณาเสร็จแล้ว ให้เสนอผลการหาข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณา และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้จัดการได้มีคำสั่งเกี่ยวกับการพิจารณาข้อร้องเรียนนั้น

๘.๔ กรณีที่เป็นการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น สำนักงานจะต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

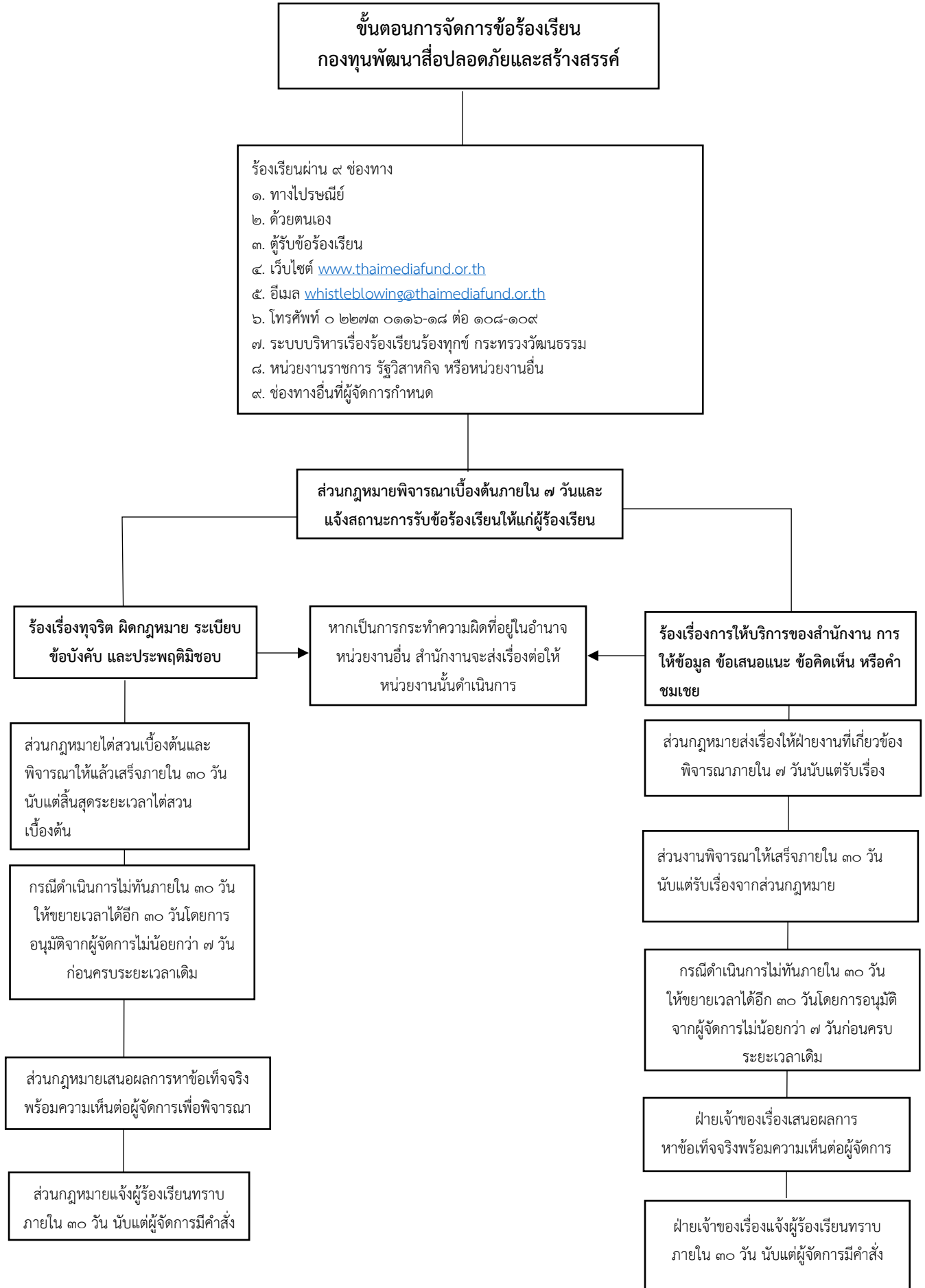
๘.๕ ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนตามข้อ ๕.๒ และ ๕.๓ ส่วนกฎหมายจะส่งเรื่องให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวเป็นผู้รับผิดชอบภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หากพิจารณาไม่เสร็จภายใน ๓๐ วัน สามารถขออนุมัติจากผู้จัดการเพื่อขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบระยะเวลาในครั้งแรก ทั้งนี้ การขยายระยะเวลาดังกล่าวต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการ และต้องได้รับอนุมัติก่อนหมดระยะเวลา ๓๐ วันแรก ไม่น้อยกว่า ๗ วัน

เมื่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จ ให้เสนอผลการหาข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณาสั่งการ จากนั้นให้ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้จัดการได้มีคำสั่งเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าว

/๘. ระยะเวลา....

๙. ระยะเวลาการตรวจสอบข้อร้องเรียนและการดำเนินการรับข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ผู้รับข้อร้องเรียนภายในสำนักงาน	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ทางเว็บไซต์ www.thaimediafund.or.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางอีเมล whistleblowing@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ระบบบริหารเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กระทรวงวัฒนธรรม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	



แบบฟอร์มการร้องเรียน

วันที่/...../..... เวลา

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ซอย

ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์ อีเมล

๒. ข้อมูลการร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน..... สังกัดหน่วยงาน/ฝ่าย

ชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง.....

๓. รายละเอียดการร้องเรียน มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องแนบมา ไม่มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... (ผู้ร้องเรียน)
(.....)

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ร.๐๒)

แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียน
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

วันที่/...../..... เวลา

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ บ้านเลขที่ หมู่ที่.....ซอย
ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต
จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์ อีเมล

๒. ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล) สังกัดหน่วยงาน/ฝ่าย

๓. รายละเอียดการร้องเรียน มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องแนบมา ไม่มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

ข้อพิจารณาเบื้องต้น

เรียน ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ส่วนกฎหมาย พิจารณาในเบื้องต้นแล้ว เห็นว่า

เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ ลูกจ้างหรือบุคลากรในสำนักงานกระทำความทุจริตผิดกฎหมาย ระเบียบ

ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ของสำนักงาน เห็นควรมอบ.....พิจารณาดำเนินการ

เป็นเรื่องอื่น เห็นควรมอบ.....พิจารณาดำเนินการ

ความเห็นเพิ่มเติม

ลงชื่อ..... (ส่วนกฎหมาย)
(.....)

วันที่.....เดือน...../พ.ศ.

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

ลงชื่อ.....(ผู้จัดการกองทุน)
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ

๔. เรียน ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ข้าพเจ้าได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่.....เดือน..... พ.ศ.

ลงชื่อ..... (ฝ่าย.....)
(.....)

หมายเหตุ

๑. คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนเป็นไปโดยถูกต้องและสอดคล้องกับระเบียบสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ว่าด้วยการจัดการซื้อร้องเรียนของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พ.ศ. ๒๕๖๗ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ที่ได้ออกมาบังคับใช้แทนระเบียบฉบับเดิม
๒. คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยส่วนกฎหมาย ฝ่ายพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร โดยความเห็นชอบจากผู้จัดการ