

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๑. หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจและเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำนักงานจึงจัดให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่และบุคคลภายนอก 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 หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของสำนักงานหรือส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงาน หรือเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ก็ตาม และหมายความรวมถึง การให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย รวมทั้งกรณีที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่น

๔. บุคคลผู้มีสิทธิแจ้งเรื่องร้องเรียน

๔.๑ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง หรือบุคลากรของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๔.๒ บุคคลภายนอก ผู้มีส่วนได้เสียหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๕. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง หรือบุคลากรในสำนักงานกระทำความผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ของสำนักงาน หรือ ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ หรือประพฤติดีมิชอบด้วยหน้าที่ และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงาน

๕.๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายงานในสำนักงาน หรือ

๕.๓ เรื่องที่เป็นการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชยหรือ

๖. ข้อพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล ไม่ใช่ลักษณะกระแสวิกฤตที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน หรือเป็นข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการกล่าวหาโดยเลื่อนลอยปราศจากพยานหลักฐานเพียงพอที่จะทำการตรวจสอบได้ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑. ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน

๒. กรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ - นามสกุล หรือข้อมูลของตน สำนักงานจะปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่ปรากฏรายละเอียดตามวรรคหนึ่ง สำนักงานอาจพิจารณาไม่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนนั้น

๔. การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว รวมถึงพยานหลักฐาน (ถ้ามี) ให้เพียงพอที่จะทำการตรวจสอบได้

๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

บุคคลผู้มีสิทธิแจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ข้อมูลมายังสำนักงานได้ตามช่องทางใดช่องทางหนึ่งได้ ดังต่อไปนี้

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

๒. ด้วยตนเองโดยกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ร.๐๑

๓. ทางเว็บไซต์ thaimediafund.or.th โดยกรอกรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการร้องเรียนภายในช่องว่างที่กำหนดไว้

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

/๕. ผู้รับความคิด...

๕. ได้รับความคิดเห็นหรือได้รับข้อร้องเรียน

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

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

๘. ช่องทางอื่นตามที่ผู้จัดการกำหนด

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานและหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้สำนักงาน โดย งานกฎหมาย มีกระบวนการจัดการดังนี้

๗.๑ งานกฎหมาย กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์จะพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเบื้องต้น พร้อมกรอรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม ร.๐๒ ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยจะพิจารณาว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของงานกฎหมาย หรือฝ่ายงานอื่น และแจ้งสถานะการรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันนับแต่วันทำงานกฎหมายรับเรื่อง

๗.๒ ในกรณีที่พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ ลูกจ้างหรือบุคลากรในสำนักงานกระทำทุจริตผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ของสำนักงาน หรือ ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ หรือประพฤติดมิชอบด้วยหน้าที่เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงาน งานกฎหมายจะดำเนินการพิจารณาเองให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่ระยะเวลาพิจารณาเบื้องต้นสิ้นสุดลง หากไม่สามารถพิจารณาให้เสร็จได้ภายใน ๓๐ วัน สามารถขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบระยะเวลาในครั้งแรก ทั้งนี้ การขยายระยะเวลาดังกล่าวต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการ และต้องยื่นคำขออนุมัติขยายระยะเวลาก่อนหมดระยะเวลา ๓๐ วันแรก ไม่น้อยกว่า ๗ วัน

เมื่องานกฎหมายพิจารณาเสร็จแล้ว ให้เสนอผลการหาข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณา และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้จัดการได้มีคำสั่งเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น

๗.๓ ในกรณีที่พบว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายงานในสำนักงาน หรือ เรื่องที่เป็นการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย งานกฎหมายจะส่งเรื่องให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวเป็นผู้รับผิดชอบและให้ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หากพิจารณาไม่เสร็จภายใน ๓๐ วัน สามารถขออนุมัติจากผู้จัดการเพื่อขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบระยะเวลาในครั้งแรก ทั้งนี้ การขยายระยะเวลาดังกล่าวต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการ และต้องยื่นคำขออนุมัติขยายระยะเวลาก่อนหมดระยะเวลา ๓๐ วันแรก ไม่น้อยกว่า ๗ วัน

เมื่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จ ให้เสนอผลการหาข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณาสั่งการ จากนั้นให้ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้จัดการได้มีคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

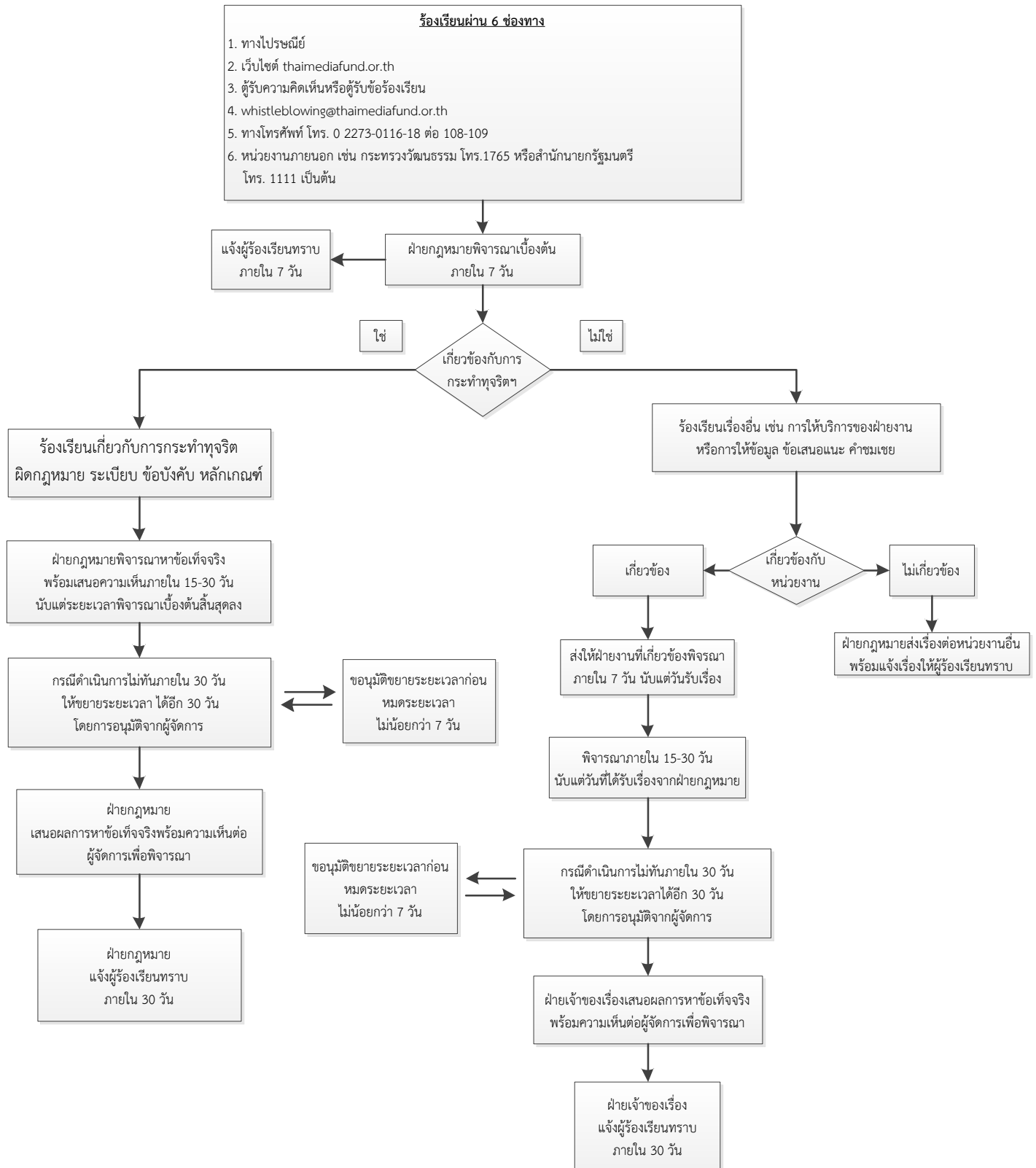
งานกฎหมาย ฝ่ายสนับสนุนการบริหารงาน

ระยะเวลาดำเนินการ

๑.งานกฎหมายจะดำเนินการพิจารณาเองให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่ระยะเวลาพิจารณาเบื้องต้นสิ้นสุดลง (๗ วัน) หากไม่สามารถพิจารณาให้เสร็จได้ภายใน ๓๐ วัน สามารถขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบระยะเวลาในครั้งแรก

๒.ในกรณีที่พบว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายงานในสำนักงาน หรือ เรื่องที่เป็นการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย งานกฎหมายจะส่งเรื่องให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวเป็นผู้รับผิดชอบและให้ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หากพิจารณาไม่เสร็จภายใน ๓๐ วัน สามารถขออนุมัติจากผู้จัดการเพื่อขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบระยะเวลาในครั้งแรก

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์



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)
(.....)

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)

กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

วันที่/...../..... เวลา

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

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

ลงชื่อ..... (ผู้ร้องเรียน)
(.....)

๒. ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล) สังกัดหน่วยงาน/ฝ่าย

๓. รายละเอียดการร้องเรียน ☐ มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องแนบมา ☐ ไม่มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

.....
.....
.....
.....

ข้อพิจารณาเบื้องต้น

เรียน ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

งานกฎหมาย พิจารณาในเบื้องต้นแล้ว เห็นว่า

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

☐ เป็นเรื่องอื่น เห็นควรมอบ.....พิจารณาดำเนินการ

ความเห็นเพิ่มเติม

.....

ลงชื่อ..... (งานกฎหมาย)
(.....)

วันที่.....เดือน...../พ.ศ.

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

.....
.....

ลงชื่อ.....(ผู้จัดการกองทุน)
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ

๖. เรียน ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

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

ลงชื่อ.....(ฝ่าย.....)
(.....)