



**คู่มือการปฏิบัติงาน
ขั้นตอนการรับแจ้งปัญหาการทุจริต
ของสำนักงาน กกตช.**

คู่มือการปฏิบัติงาน
ขั้นตอนการรับแจ้งปัญหาการทุจริตของสำนักงาน กสทช.

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ ผู้รับผิดชอบในการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต
- ๑.๒ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

๒. ขอบเขต

ครอบคลุมกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และส่งต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

๓. นิยาม

๓.๑ แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริต หมายถึง เอกสารที่ใช้ในการบันทึกเรื่องร้องเรียนและข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งรวมถึงข้อมูลที่บันทึกอยู่ในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Customer Relationship Management : CRM) และระบบสารบรรณกลาง

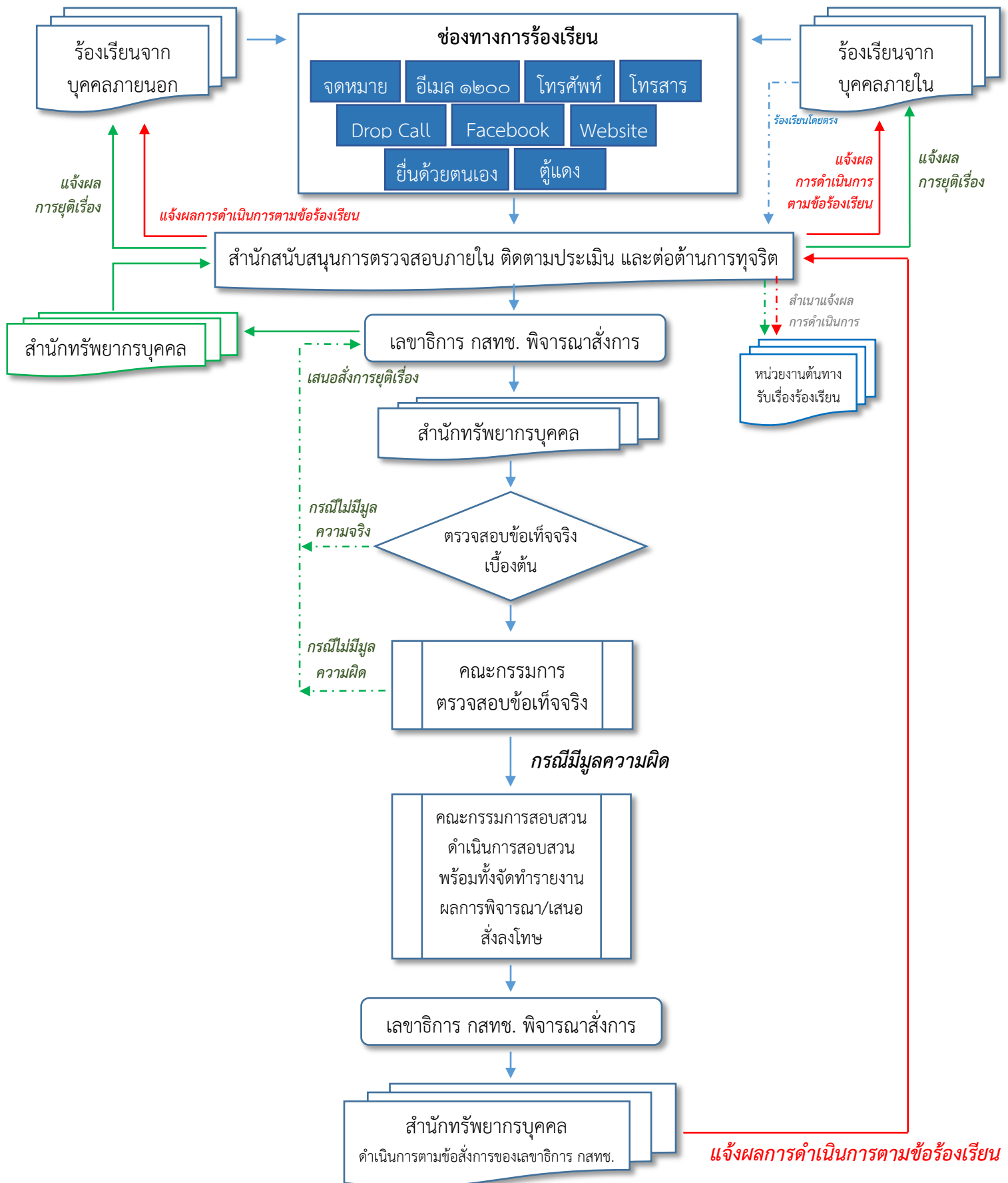
๓.๒ การร้องเรียนจากบุคคลภายนอก หมายถึง การร้องเรียนจากประชาชน หรือบุคคลทั่วไป

๓.๓ การร้องเรียนจากบุคคลภายใน หมายถึง การร้องเรียนจากผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช.

๓.๔ ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล

๓.๕ ระบบสารบรรณกลาง หมายถึง ระบบจัดเก็บเอกสารเพื่อส่งต่อระหว่างหน่วยงานภายในสำนักงาน กสทช. และให้หมายความรวมถึงสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็นดิจิทัลและสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และสามารถตรวจสอบติดตามสถานะของเอกสารได้

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงาน กสทช.



ลำดับ	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ ๑. จดหมาย : เรียน เลขาธิการ กสทช. (ระบุข้อความว่า “ร้องเรียนการทุจริต”) ๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ ๒. อีเมล : 1200@nbt.go.th ๓. โทรศัพท์ : ๑๒๐๐ (โทรฟรี) ๔. โทรสาร : ๑๒๐๐ กด ๗ ๕. ระบบฝากข้อความเสียงผ่านทางโทรศัพท์ ๑๒๐๐ (Drop call) ๖. Facebook : nbt1200 ๗. Website : https://www.nbt.go.th/ITA/การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต.aspx?lang=th-th ๘. ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่สำนักบริหารข้อมูลกลาง (Call Center 1200) อาคารอำนวยการ ชั้น B ๙. ได้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. (ตู้แดง) ๑๐. สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายใน ติดตามประเมินผล และต่อต้านการทุจริต เป็นช่องทางการร้องเรียนเพิ่มเติมสำหรับบุคคลภายในเท่านั้น	-	แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริต
๒	เมื่อผู้ร้องเรียนติดต่อเข้ามาผ่านช่องทางที่กำหนด เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดปัญหาการทุจริต รวมถึงบันทึกข้อมูลเพื่อยืนยันตัวตนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ และความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ถูกร้องเรียน (ในกรณีที่จำเป็นต้องมีการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม) พร้อมหลักฐานประกอบเรื่องลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Customer Relationship Management : CRM) และ/หรือ ระบบสารบรรณกลาง แล้วแต่กรณี (ข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับโดยจะมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล)	๑ วัน	- แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริต - ข้อมูลระบบ CRM - ข้อมูลระบบสารบรรณกลาง
๓	หลังจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ CRM และ/หรือ ระบบสารบรรณกลาง แล้วแต่กรณีแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ตรวจสอบองค์ประกอบพร้อมพิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการร้องเรียนปัญหาการทุจริต, แจ้งเบาะแสการทุจริต ก่อนจัดทำบันทึกข้อความนำส่งเรื่องร้องเรียน (ลับ) ส่งให้ผู้อำนวยการสำนักพิจารณาดำเนินการต่อไป	๑ วัน	- แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริต - ข้อมูลระบบ CRM - ข้อมูลระบบสารบรรณกลาง
๔	สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายในติดตามประเมินผลและต่อต้านการทุจริตดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และรายงานให้ เลขาธิการ กสทช. เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๓ วันทำการ	- แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริต - ข้อมูลระบบ CRM - ข้อมูลระบบสารบรรณกลาง - บันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕	สำนักทรัพยากรบุคคลรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดำเนินการดังนี้ ๑. รวบรวมข้อเท็จจริงเบื้องต้น โดยอาจให้ผู้เกี่ยวข้องชี้แจงและสรุปความเห็น เพื่อเสนอต่อเลขาธิการ กสทช. ให้สั่งการตามเห็นสมควร ๒. ในกรณีที่เลขาธิการ กสทช. เห็นควรสอบข้อเท็จจริงให้แน่ชัดก็อาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง โดย สำนักทรัพยากรบุคคล จะจัดทำและ แจกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวให้คณะกรรมการ รับทราบ ๓. คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงจะดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริง รวบรวม พยานหลักฐาน และเสนอรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงต่อเลขาธิการ กสทช. ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด ๔. สำนักทรัพยากรบุคคล ดำเนินการตามข้อสั่งการเลขาธิการ กสทช. ภายหลังจากที่คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงได้เสนอรายงานผลการสอบ ข้อเท็จจริงต่อเลขาธิการ กสทช. แล้ว	ไม่เกิน ๓๐ วัน สามารถขยาย ระยะเวลาได้ แล้วแต่กรณี	- แบบฟอร์มการร้องเรียน การทุจริต - ข้อมูลระบบ CRM - ข้อมูลระบบสารบรรณกลาง - บันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียน - รายงานข้อเท็จจริงเบื้องต้น - รายงานการสอบข้อเท็จจริง
๖	สำนักทรัพยากรบุคคล ดำเนินการดังนี้ ๑. กรณีที่เลขาธิการ กสทช. มีคำสั่งให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย สำนักทรัพยากรบุคคล จะดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนทางวินัยในเรื่องดังกล่าว โดยจะมีหลักเกณฑ์และวิธีการในการ ดำเนินการเป็นไปตามประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการ สอบสวนทางวินัย ฉบับลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ๒. สำนักทรัพยากรบุคคล ดำเนินการตามข้อสั่งการเลขาธิการ กสทช. ภายหลังจากที่คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ได้เสนอรายงานผลการ สอบสวนทางวินัยต่อเลขาธิการ กสทช. แล้ว	กระบวนการ สอบสวน ใช้เวลา ๑๘๐ – ๒๗๐ วัน โดยประมาณ	- แบบฟอร์มการร้องเรียน การทุจริต - ข้อมูลระบบ CRM - ข้อมูลระบบสารบรรณกลาง - บันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียน - รายงานข้อเท็จจริงเบื้องต้น - รายงานการสอบข้อเท็จจริง - รายงานการสอบสวนทาง วินัย
๗	สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายในติดตามประเมินผลและต่อต้านการทุจริต ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน (กรณีผู้ ร้องเรียนแจ้งความประสงค์ต้องการให้แจ้งผล) พร้อมสำเนาเรื่องให้หน่วยงาน รับเรื่องร้องเรียนต้นทางผ่านระบบ CRM และ/หรือ ระบบสารบรรณกลาง แล้วแต่กรณี	๓ วันทำการ	- รายงานผลการดำเนินการ ตามข้อร้องเรียน
๘	กรณีไม่มีมูลความจริง และกรณีไม่มีมูลความผิด คณะกรรมการสอบสวนมีข้อเสนอต่อเลขาธิการ กสทช. พิจารณายุติเรื่อง และ สำนักทรัพยากรบุคคลนำส่งสำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายใน ติดตาม ประเมิน และต่อต้านการทุจริต	๓ วันทำการ	รายงานการยุติเรื่อง
๙	สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายใน ติดตามประเมิน และต่อต้านการทุจริต เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป พร้อมสำเนาเรื่องให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนต้น ทางผ่านระบบ CRM และ/หรือ ระบบสารบรรณกลาง แล้วแต่กรณี	๓ วันทำการ	รายงานการยุติเรื่อง

หมายเหตุ : ชื่อหน่วยงานอาจมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับโครงสร้างปัจจุบัน

ภาคผนวก

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงาน กสทช.

วันที่..... เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน เลขาธิการ กสทช.

ข้าพเจ้าชื่อ.....

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

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

Email.....

ขอร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....ได้กระทำความผิดหรือ

ฝ่าฝืนปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการ.....

โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้

.....

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

(๑)จำนวน.....หน่วยนับ.....

(๒)จำนวน.....หน่วยนับ.....

(๓)จำนวน.....หน่วยนับ.....

(๔) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงข้างต้นที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. เป็นความจริงทุกประการ และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

☐ ไม่ประสงค์ให้แจ้งผลการดำเนินการ

☐ ประสงค์ให้แจ้งผลการดำเนินการ โดยระบุช่องทางการแจ้งผลการดำเนินการ (เช่น ท่ออยู่ หรือ Email เป็นต้น)

.....

☐ ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องตลอดกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ:

๑. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุความประสงค์ว่าจะให้แจ้งผลการดำเนินการ ทางสำนักงาน กสทช. ขอสงวนสิทธิ์ในการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๒. สำนักงาน กสทช. จะเก็บข้อมูลของผู้ร้องเรียนเป็นความลับตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ กรณีที่ไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล หรือพฤติกรรมหรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดแจ้ง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ (อาจไม่รับดำเนินการให้ได้/โดยสำนักงาน กสทช. จะดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาในลักษณะบัตรสนเท่ห์)

๓. การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลตามแบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตนี้ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรงและรวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่บ่งชี้ถึงตัวตนโดยทางอ้อม มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. โดยมีรายละเอียดประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ที่หน้าเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. <https://www.nbtc.go.th> หรือคิวอาร์โค้ดด้านล่างนี้ โดยสำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการด้านข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสำนักงาน กสทช.



นโยบายและแนวปฏิบัติ
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

สำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

ได้รับเอกสารครบถ้วนแล้ว

ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่องร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....น.

แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนที่รับไว้พิจารณาต้องมีสาระสำคัญ ประกอบด้วย
 - 1.1 ข้อร้องเรียนเป็นหนังสือหรือเป็นลายลักษณ์อักษรที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้
 - (1) ชื่อ – สกุล ที่อยู่ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลที่ติดต่อกลับได้ของผู้ร้องเรียน
 - (2) ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุ หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ
 - (3) เป็นข้อเท็จจริงที่มีข้อมูล หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน หรือ เบาะแสเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตหรือประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ มีใช้ลักษณะกระแสวิพากษ์วิจารณ์ที่อาจสร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานเอกสารและพยานบุคคล
 - (4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และ พยานบุคคล (ถ้ามี) แล้วแต่กรณี
 - 1.2 กรณีที่ไม่เปิดเผย ชื่อ – สกุล หรือพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดแจ้ง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ (อาจจะไม่รับดำเนินการให้ได้/โดยสำนักงาน กสทช. จะดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาในลักษณะบัตรสนเท่ห์)
2. เรื่องร้องเรียนที่อาจจะไม่รับไว้พิจารณา
 - 2.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือเป็นลายลักษณ์อักษร
 - 2.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่ไม่เพียงพอ
 - 2.3 ข้อร้องเรียนที่ระบุสาระสำคัญไม่ครบถ้วนตามข้อ 1.1
