



ระเบียบองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย
ว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน พ.ศ.๒๕๕๓

เพื่อให้การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงสมควรปรับปรุงระเบียบองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน พ.ศ.๒๕๕๑ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๘ (๗) (๘) (๑๓) มาตรา ๔๒ และมาตรา ๔๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ.๒๕๕๑ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการนโยบายองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ในคราวประชุมครั้งที่ ๑๗/๒๕๕๓ เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๓ จึงออกระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน พ.ศ.๒๕๕๓”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน พ.ศ.๒๕๕๑

ข้อ ๔ ให้ประธานกรรมการนโยบายเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ข้อ ๕ ในระเบียบนี้

“คณะกรรมการนโยบาย” หมายความว่า คณะกรรมการนโยบายองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

“คณะอนุกรรมการ” หมายความว่า คณะอนุกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

“จริยธรรม” หมายความว่า จริยธรรมแห่งผู้ประกอบการวิชาชีพ ตามข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพ ตามมาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ.๒๕๕๑

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า การร้องเรียนจากประชาชนในกรณีที่องค์การ ผู้ผลิตรายการ หรือพนักงานหรือลูกจ้างขององค์การกระทำหรือผลิตรายการที่ขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพตามมาตรา ๔๒

“ส.ส.ท.” หมายความว่า องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงานองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

“ผู้ผลิตรายการ” หมายความว่า.....

"ผู้ผลิตรายการ" หมายความว่า ผู้ผลิตรายการเพื่อการเผยแพร่ทางวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ รวมทั้งในระบบอื่นหรือเทคโนโลยีทันสมัยอื่น

หมวดที่ ๑ การร้องเรียน

ข้อ ๖ กรณีปรากฏข้อความ เสียงหรือภาพทางวิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุโทรทัศน์ รวมทั้งในระบบอื่นหรือเทคโนโลยีทันสมัยอื่น ของ ส.ส.ท. หรือปรากฏพฤติกรรมของบุคลากรของ ส.ส.ท. ทุกระดับหรือผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ผู้ผลิตรายการ ของ ส.ส.ท. กระทำการหรือผลิตรายการขัดต่อจริยธรรมของวิชาชีพ ผู้เสียหายหรือบุคคลใดๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลภายนอกหรือภายใน ส.ส.ท. มีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการ การร้องเรียนสามารถมอบอำนาจได้ โดยทำเป็นหนังสือ

ข้อ ๗ การร้องเรียนตามข้อ ๖ ให้ทำเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ หรือส่งทางเว็บไซต์ของ ส.ส.ท. หรือทางโทรศัพท์หรือร้องเรียนด้วยวาจา ณ ที่ทำการ หรือสาขาของ ส.ส.ท.

การร้องเรียนตามวรรคหนึ่งให้ระบุ ชื่อ อายุ ภูมิลำเนา ที่อยู่ อาชีพ ตำแหน่ง หน้าที่ พร้อมข้อกล่าวหาและความเสียหายที่ได้รับ พร้อมด้วยพยานหลักฐาน ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ในกรณีที่ร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือร้องเรียนด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่บันทึกตามแบบที่ ส.ส.ท. กำหนด

ข้อ ๘ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่ปรากฏลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนโดยชัดแจ้ง หากเป็น เรื่องที่ปรากฏว่ามีมูลหรือมีเหตุอันควรรับไว้พิจารณา คณะอนุกรรมการจะรับไว้พิจารณาก็ได้

ข้อ ๙ การร้องเรียน ให้กระทำภายใน สิบห้าวันนับแต่วันที่เผยแพร่รายการ

หมวดที่ ๒ การรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๐ เมื่อ ส.ส.ท. ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๖ ให้เจ้าหน้าที่ ซึ่งคณะกรรมการมอบหมายพิจารณาหลักฐานของเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่า มีหลักฐานครบถ้วนและได้กระทำการภายในเวลาตามข้อ ๙ ให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ และส่งต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณา

ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมิได้ยื่นภายในเวลากำหนดตามข้อ ๙ ให้คืนเรื่องร้องเรียน พร้อมด้วยแจ้งเหตุผลต่อผู้ร้องเรียนโดยเร็วที่สุด

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่คณะกรรมการ มีมติไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา ให้คณะกรรมการออกคำสั่งไม่รับและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมแสดงเหตุผลภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้ออกคำสั่ง

/ผู้ร้องเรียน.....

ผู้ร้องเรียนมีสิทธิยื่นอุทธรณ์คำสั่งไม่รับเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการนโยบายภายใน สิบห้าวันนับแต่วันทราบคำสั่ง คำวินิจฉัยของคณะกรรมการนโยบายให้เป็นที่สิ้นสุด

ข้อ ๑๒ การสละสิทธิชี้แจง หรือแก้ข้อร้องเรียน หรือถอนเรื่องที่ร้องเรียน รวมทั้งผู้ถูกร้องเรียน นำเรื่องที่ถูกร้องเรียนไปดำเนินคดีกับผู้ร้องเรียน ไม่เป็นเหตุให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นอันยุติลง

หมวดที่ ๓

การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๓ เพื่อประโยชน์ต่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียน คณะอนุกรรมการจะแต่งตั้งพนักงานหรือ คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นการเฉพาะได้

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หรือเมื่อมีการยื่นอุทธรณ์ตามข้อ ๑๑ วรรคสอง และคณะกรรมการนโยบายมีมติรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา ให้คณะอนุกรรมการแจ้งข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกร้องเรียน และหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนทราบ พร้อมกับส่งเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ข้อ ๑๕ ให้พนักงานหรือคณะทำงานตามข้อ ๑๓ และคณะอนุกรรมการมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) สอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐาน ทั้งพยานบุคคล พยานเอกสาร พยาน วัตถุ พยานแวดล้อม รวมทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ หรือขอเอกสารหลักฐานจากผู้ที่เกี่ยวข้องให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการพิจารณาและสรุปความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณา

(๒) การพิจารณาข้อเท็จจริงจากพยานหลักฐานทั้งหมดทุกประเภทให้ใช้วิธีการไต่สวน และค้นหาความจริงโดยให้รับฟังบันทึกถ้อยคำพยานที่ได้ทำขึ้นและเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาประกอบการวินิจฉัยได้

(๓) ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้ประกอบวิชาชีพด้วยกัน ให้คณะอนุกรรมการ ดำเนินการไกล่เกลี่ยประนีประนอม ตามที่เห็นสมควรได้

ข้อ ๑๖ เมื่อได้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนแล้ว พนักงานหรือคณะทำงานต้องทำรายงานผลการสอบสวนเรื่องร้องเรียน ซึ่งประกอบด้วย ข้อเท็จจริงที่รวบรวมได้ พยานหลักฐาน สรุปข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอเกี่ยวกับการละเมิดจริยธรรม ความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับ ตลอดจน ข้อเสนอแนะเสนอต่อคณะกรรมการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้งจาก คณะอนุกรรมการ

ข้อ ๑๗ เมื่อได้รับรายงานตามข้อ ๑๖ ให้คณะอนุกรรมการทำคำวินิจฉัยภายในสามสิบวันนับแต่วันได้รับรายงาน และคำวินิจฉัยดังกล่าวจะต้องปรากฏชื่อผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ตำแหน่ง หน้าที่ ข้อกล่าวหาและคำแก้ข้อกล่าวหา พยานหลักฐาน ข้อเท็จจริงในการพิจารณา และผลการพิจารณาว่า

ประพจน์ผิดจริยธรรมหรือไม่ ข้อใด และโดยพฤติการณ์อย่างไร ประการใด และวัน เดือน ปี ของคำวินิจฉัย

ในกรณีที่คณะอนุกรรมการ พิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นแล้วมีมติเห็นว่า การเผยแพร่รายการที่ได้รับการร้องเรียนต่อไป อาจส่งผลกระทบต่อหรือทำให้เกิดความเสียหายร้ายแรง คณะอนุกรรมการสามารถเร่งรัดทำข้อเสนอแนะเพื่อให้ระงับรายการต่อคณะกรรมการนโยบายพิจารณา

ข้อ ๑๘ การประชุมของคณะอนุกรรมการ จะต้องมือนุกรรมการเข้าประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของคณะอนุกรรมการ

การลงมติให้ถือเสียงข้างมากของที่ประชุม

ข้อ ๑๙ เมื่อคณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ ให้รายงานมติพร้อมเหตุผลต่อคณะกรรมการนโยบายเพื่อพิจารณารับรอง ในกรณีที่คณะกรรมการนโยบายไม่รับรองมติของคณะอนุกรรมการ ให้คณะอนุกรรมการทำการพิจารณาทบทวนและแจ้งผลการพิจารณาต่อคณะกรรมการนโยบายอีกครั้งหนึ่ง มติในการพิจารณาทบทวนดังกล่าวจะต้องมือนุกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งเห็นชอบและให้ถือว่าเป็นการวินิจฉัยที่สิ้นสุด เมื่อคณะกรรมการนโยบายได้รับรองมติของคณะอนุกรรมการแล้วหรือคณะอนุกรรมการได้พิจารณาทบทวนและวินิจฉัยเป็นที่สิ้นสุดแล้ว ให้ประธานคณะอนุกรรมการแจ้งผลการวินิจฉัยแก่คู่กรณีทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่การพิจารณาเสร็จสิ้นแล้ว

ข้อ ๒๐ บรรดาเอกสารและถ้อยคำสำนวน ต้องมีการบันทึกเก็บไว้เป็นหลักฐาน และให้จัดเก็บเป็นความลับ ไม่อาจเปิดเผยได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากประธานคณะอนุกรรมการ

ข้อ ๒๑ หากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาของคณะอนุกรรมการ โดยเห็นว่ายังมีพยานหลักฐานหรือเหตุผลอื่นที่ยังไม่ได้พิจารณา ให้ยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการนโยบายพร้อมด้วยข้อโต้แย้งและพยานหลักฐาน ตลอดจนเหตุผลเพิ่มเติมภายในยี่สิบวัน นับแต่วันที่ได้รับทราบผลการพิจารณา

ถ้าไม่มีการคัดค้านภายในเวลากำหนดตามวรรคหนึ่ง ให้มติของคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยเป็นที่สิ้นสุด

หมวด ๔

การพิจารณาอุทธรณ์

ข้อ ๒๒ เมื่อมีการอุทธรณ์คำวินิจฉัยของคณะอนุกรรมการตามข้อ ๒๑ วรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการนโยบายแต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ เป็นรายกรณี ประกอบด้วยบุคคลภายนอกตามที่คณะกรรมการนโยบายเห็นสมควร ซึ่งมีไม่ใช่เป็นผู้มีส่วนได้เสียหรือเคยเกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องนี้มาก่อน เพื่อพิจารณาคำร้องอุทธรณ์

/ข้อ ๒๓ เมื่อคณะอนุกรรมการ.....

ข้อ ๒๓ เมื่อคณะอนุกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาแล้วเสร็จ ให้ส่งผลให้คณะกรรมการนโยบายพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

ข้อ ๒๔ ให้คณะกรรมการนโยบายพิจารณารายงานของคณะกรรมการอุทธรณ์และมีคำวินิจฉัยอุทธรณ์ภายในสามสิบวัน นับแต่วันได้รับรายงาน คำวินิจฉัยของคณะกรรมการนโยบายให้เป็นที่สุด

ข้อ ๒๕ คำวินิจฉัยของคณะกรรมการนโยบายให้นำความตามข้อบังคับข้อ ๑๗ มาใช้โดยอนุโลม

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการนโยบายพิจารณาวินิจฉัยว่าผู้ถูกร้องเรียนประพฤติผิดจริยธรรม ให้ประธานคณะกรรมการนโยบายแจ้งมติความรับผิดชอบทางจริยธรรมให้คณะอนุกรรมการพิจารณาอุทธรณ์แจ้งให้ผู้อำนวยการแจ้งคำวินิจฉัยของคณะกรรมการนโยบายให้คู่กรณีทราบภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่คณะกรรมการนโยบายมีคำวินิจฉัย

หมวด ๕

ความรับผิดชอบทางจริยธรรม

ข้อ ๒๗ เมื่อคณะอนุกรรมการหรือคณะกรรมการนโยบายมีคำวินิจฉัยว่า ส.ส.ท. หรือผู้ผลิตรายการ พนักงานหรือลูกจ้างของส.ส.ท. กระทำหรือผลิตรายการที่ขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพ ให้คณะอนุกรรมการหรือคณะกรรมการนโยบายปฏิบัติได้ดังนี้

(๑) ให้คณะอนุกรรมการหรือคณะกรรมการนโยบาย มีหนังสือถึงผู้อำนวยการส.ส.ท. ให้ว่ากล่าวหรือแจ้งตักเตือนผู้กระทำความผิด รวมทั้งพิจารณาดำเนินการระงับรายการหรือสื่อที่ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งหมดหรือบางส่วน และให้ดำเนินการพิจารณาการลงโทษผู้กระทำความผิดทางวินัย ตลอดจนส่งเรื่องให้กับองค์กรวิชาชีพที่เกี่ยวข้องตามที่เห็นสมควร แล้วให้แจ้งผลการดำเนินการกลับมายังคณะกรรมการนโยบายเพื่อทราบ

(๒) ให้คณะอนุกรรมการหรือคณะกรรมการนโยบายดำเนินการเผยแพร่คำวินิจฉัยในสื่อของ ส.ส.ท. ตามที่เห็นสมควร

หมวด ๖

การจัดเก็บและเผยแพร่

ข้อ ๒๘ ให้คณะอนุกรรมการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนประจำปี ที่มีรายละเอียดพร้อมข้อเสนอแนะ เสนอต่อคณะกรรมการนโยบาย ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้รายงานฉบับดังกล่าวให้เป็นเอกสารลับเฉพาะสำหรับคณะกรรมการนโยบาย และคณะกรรมการบริหาร เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและผดุงรักษามาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

(๖)

จริยธรรมแห่งผู้ประกอบการวิชาชีพของ ส.ส.ท. ทั้งให้คณะอนุกรรมการจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการ
ที่มีข้อมูลสำคัญและเหมาะสมกับการเผยแพร่ทั่วไป เพื่อผลการรับรู้และเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากร
ส.ส.ท. รวมทั้งวงการวิชาชีพและวิชาการสื่อสารมวลชน และผู้สนใจ

ประกาศ ณ ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๕๓



(นายพลเดช ปิ่นประทีป)

กรรมการนโยบาย

ปฏิบัติหน้าที่ประธานกรรมการนโยบาย

องค์การองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย