



คู่มือ

มาตรการและแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน (Whistleblowing and Complaint Policy)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

คู่มือมาตรการและแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน (Whistleblowing and Complaint Policy)

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (“สพร.”) ยึดมั่นในการดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมคุณธรรม สร้างจิตสำนึกและค่านิยมที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน จึงได้เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานของ สพร. รวมถึงบุคคลผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนสามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนในกรณีที่พบเห็นการกระทำหรือสงสัยว่าเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ภายใน สพร. เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผิดจริยธรรมหรือจรรยาบรรณ ในการดำเนินงานที่ทำให้ สพร. เสียหายหรือเสื่อมเสียชื่อเสียง ผ่านช่องทางที่ สพร. กำหนด ทั้งนี้ สพร. ได้กำหนดมาตรการในการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องว่าจะได้รับการคุ้มครองสิทธิและข้อมูลจะถูกปกปิดเป็นความลับ

2. วัตถุประสงค์

- 2.1. เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสและการรับเรื่องร้องเรียนมีแนวทางที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 2.2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับกฎหมาย การกำกับดูแลกิจการที่ดีและมาตรฐานจริยธรรม รวมทั้งกฎเกณฑ์ภายใน สพร.
- 2.3. เพื่อเผยแพร่ให้ผู้ที่ต้องการแจ้งเบาะแสหรือมีข้อร้องเรียนได้ทราบถึงช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและการรับเรื่องร้องเรียนของ สพร.
- 2.4. เพื่อให้ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความคุ้มครอง

3. ช่องทางการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (“สพร.”) ยึดมั่นในการดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมคุณธรรม สร้างจิตสำนึกและค่านิยมที่ถูกต้องในการปฏิบัติงานจึงได้จัดทำนโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน เพื่อรับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือร้องเรียนใน กรณีที่พบเห็นการกระทำผิดหรือสงสัยว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมายหรือกฎระเบียบองค์กร รวมถึงผิดจริยธรรมหรือจรรยาบรรณในการดำเนินงาน ผ่านช่องทางที่กำหนด ดังนี้

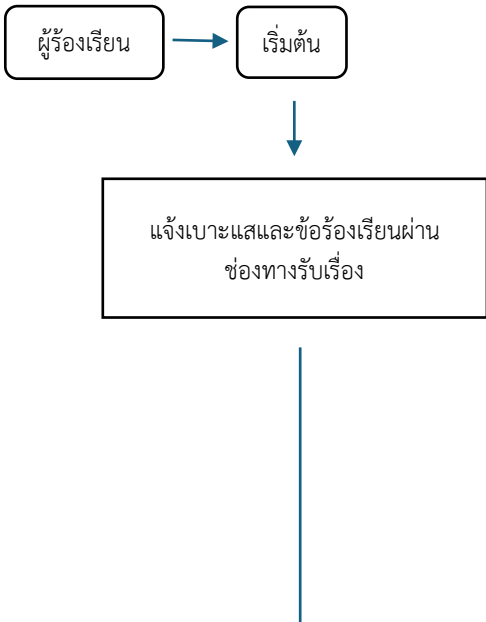
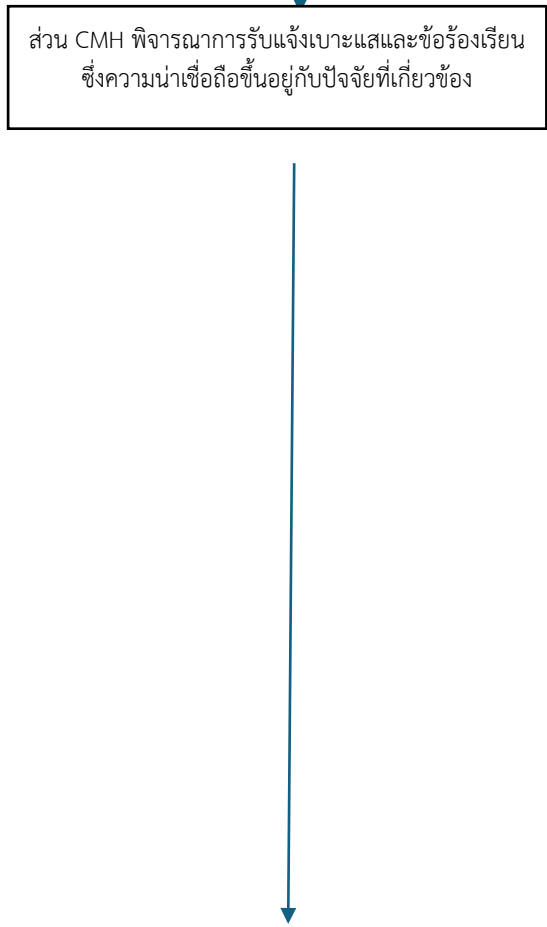
- 3.1. ติดต่อด้วยตนเองที่ส่วนบริหารทรัพยากรและกลยุทธ์บุคคล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) อาคารสถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (TIJ) ชั้น 4 เลขที่ 999 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
- 3.2. จดหมายหรือเอกสารร้องเรียน ระบุหน้าซองถึง "ส่วนบริหารทรัพยากรและกลยุทธ์บุคคล จัดส่งที่ ส่วนบริหารทรัพยากรและกลยุทธ์บุคคล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
- 3.3. โทรศัพท์หมายเลข 0 2612 6000 ติดต่อผู้จัดการส่วนบริหารทรัพยากรและกลยุทธ์บุคคล
- 3.4. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail address): whistleblowing@dga.or.th
- 3.5. เว็บไซต์ <https://www.dga.or.th> >> การแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน (<https://www.dga.or.th/whistleblowing>)

4. หลักเกณฑ์ในการรับแจ้งเบาะแสและการรับเรื่องร้องเรียน

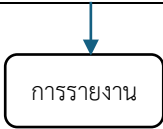
- 4.1. แจ้งชื่อ นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ อีเมล และหน่วยงาน (ถ้ามี) ของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน
- 4.2. ชื่อ นามสกุล ของผู้ที่ถูกแจ้งเบาะแสหรือผู้ถูกร้องเรียน
- 4.3. รายละเอียดข้อเท็จจริงและช่วงระยะเวลาของเหตุการณ์ พฤติการณ์ หรือการกระทำที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่แจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนควรบรรยายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพออันแสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานของ สพร. หรือบุคคลภายนอกอื่นใดที่มีการกระทำอันเข้าลักษณะเป็นการทุจริต เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบของ สพร. หรือมาตรฐานจริยธรรม
- 4.4. รายละเอียดพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแนบหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ต้องมีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้
- 4.5. สพร. จะไม่รับแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้
 - 4.5.1. เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับ สพร. หรือ เรื่องที่ไม่มีมูลความจริงหรือมีการสร้างขึ้นเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย
 - 4.5.2. เรื่องที่ไม่มีการระบุพยานหลักฐาน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ที่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้
 - 4.5.3. เรื่องที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - 4.5.4. เรื่องที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) หรือ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) เป็นต้น
 - 4.5.5. เรื่องที่ สพร. ได้รับไว้พิจารณาแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการ
 - 4.5.6. เรื่องที่ สพร. ได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้วและไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของ สพร. ในการพิจารณาการรับแจ้งเบาะแสหรือการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ สพร. ได้กำหนดมาตรการในการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการคุ้มครองสิทธิและข้อมูลจะถูกปกปิดเป็นความลับ โดย สพร. จะไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวจะถูก เก็บไว้เป็นความลับตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และ สพร. จะดำเนินการอย่างระมัดระวังเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการสอบสวนหาข้อเท็จจริง โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความเสียหาย และผลกระทบต่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

5. ฝักระบวนการการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน (Whistleblowing and Complaint Policy)

ลำดับ	ฝักระบวนการ	รายละเอียดงาน	เวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	 <pre> graph TD A[ผู้ร้องเรียน] --> B[เริ่มต้น] B --> C[แจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่อง] C --> D[ส่วน CMH พิจารณาการรับแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนซึ่งความน่าเชื่อถือขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง] </pre>	ช่องทางการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน ดังนี้ - ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) อาคารสถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (TIJ) ชั้น 4 เลขที่ 999 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 - จดหมายหรือเอกสารร้องเรียน จัดส่งที่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) อาคารสถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (TIJ) ชั้น 4 เลขที่ 999 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 - โทรศัพท์หมายเลข 0 2612 6000 ติดต่อ ผู้จัดการส่วนบริหารทรัพยากรและกลยุทธ์บุคคล - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail address) whistleblowing@dga.or.th - เว็บไซต์: https://www.dga.or.th/whistleblowing	1 วัน	ส่วน เลขานุการ และสาร บรรณ และ ส่วน CMH
2	 <pre> graph TD D[ส่วน CMH พิจารณาการรับแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนซึ่งความน่าเชื่อถือขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง] --> E[หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียนพิจารณาจากข้อมูล ดังนี้] </pre>	หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียนพิจารณาจากข้อมูล ดังนี้ - ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล (ถ้ามี) หน่วยงานต้นสังกัด (ถ้ามี) ของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน - ชื่อ - นามสกุล ของผู้ที่ถูกแจ้งเบาะแสหรือผู้ถูกร้องเรียน - รายละเอียดข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ พฤติการณ์หรือการกระทำ รายละเอียดพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล พร้อมแนบหลักฐานที่มีความชัดเจน เพื่อสามารถดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้ - สพร.จะไม่รับแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้ - เรื่องที่ ไม่เกี่ยวข้องกับ สพร. หรือเรื่องที่ไม่มีความจริงหรือมีการสร้างขึ้นเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย - เรื่องที่ไม่มีการระบุพยานหลักฐาน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ที่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้ - เรื่องที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว - เรื่องที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาแล้ว - เรื่องที่ สพร. ได้รับไว้พิจารณาแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการ - เรื่องที่ สพร. ได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้วและไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม	3-5 วัน	ส่วน CMH

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	เวลา	ผู้รับผิดชอบ
3		รายละเอียดการรับเรื่องและมอบหมายผู้ดำเนินการ ดังนี้ 1. งานสารบรรณ สพร. รับเรื่องและส่งผู้จัดการส่วนบริหารทรัพยากรและกลยุทธ์บุคคล ดำเนินการเกี่ยวกับเบาะแสหรือข้อร้องเรียน โดยพิจารณาความน่าเชื่อถือ ตามรายละเอียดข้อ 2	1 วัน	ส่วน เลขานุการ และสาร บรรณและ ส่วน CMH
4		1. ผู้จัดการส่วนบริหารทรัพยากรและกลยุทธ์บุคคลดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง ตรวจสอบความน่าเชื่อถือและพิจารณาว่าข้อมูลหรือหลักฐานมีความชัดเจนเพียงพอหรือไม่ 1.1 ถ้าไม่มีความชัดเจนเพียงพอให้แจ้งกลับไปยังผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนทราบ 1.2 ถ้ามีความชัดเจนเพียงพอให้ดำเนินการส่งข้อมูลให้ผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการ ดังนี้ - กรณีเรื่องที่มีการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องหรือเกิดจากเจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานของ สพร. ให้เสนอผู้อำนวยการเป็นผู้พิจารณาดำเนินการ - กรณีเรื่องที่มีการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องหรือเกิดจากผู้อำนวยการ ให้เสนอคณะกรรมการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นผู้พิจารณาดำเนินการ	3-5 วัน	ส่วน CMH
5		ผู้อำนวยการอาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงขึ้นคณะหนึ่งจำนวนไม่เกิน 5 คน เพื่อดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่มีการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนโดยละเอียดจนเป็นที่ยุติ โดยให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ประธานกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับเรื่องจากผู้อำนวยการ - ในกรณีที่มิมีเหตุผลและความจำเป็นไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ผู้อำนวยการขยายเวลาได้อีกไม่เกิน 30 วัน โดยต้องแสดงเหตุผลความจำเป็นไว้ด้วย	30 วัน	สพร. และ ส่วน CMH
6		คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงจัดทำสรุปผลการสอบสวน รายงานต่อผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป	1-2 วัน	สพร. และ ส่วน CMH

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	เวลา	ผู้รับผิดชอบ
7		เมื่อการสอบสวนได้ข้อยุติแล้ว ให้แจ้งต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องตามความจำเป็นและเหมาะสม	1 วัน	สพร. และ ส่วน CMH
8	มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้อง	ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองดังต่อไปนี้ 1. ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องมีสิทธิที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใดๆ 2. ให้ถือว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนเป็นข้อมูลที่มีความเสี่ยงสูง ซึ่ง สพร. จะไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้เกี่ยวข้อง 3. กรณีผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานของ สพร.จะไม่ถูกดำเนินการลงโทษทางวินัยและจะได้รับความคุ้มครองจากการกระทำที่ทำให้ได้รับผลกระทบหรือความไม่ปลอดภัยด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม 4. ในกรณีผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องเชื่อว่าตนเองได้รับผลกระทบหรือความไม่ปลอดภัยจากการแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียน ให้รายงานต่อผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการสำนักงานพัฒนาธรรมาภิบาลดิจิทัล แล้วแต่กรณีโดยทันที ตามช่องทางที่กำหนดไว้ และหากยังไม่ได้รับการแก้ไขให้รายงานผ่านช่องทางแจ้งเบาะแส หรือการรับเรื่องร้องเรียน และผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถร้องขอให้ สพร. กำหนดมาตรการคุ้มครองใดๆ ที่เหมาะสมเพิ่มเติมได้		สพร. และ ส่วน CMH