

ขั้นตอนและวิธีการร้องเรียน

เมื่อหน่วยงานของรัฐฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 (มาตรา 13 และมาตรา 33) ประชาชนมีสิทธิยื่นคำร้องเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยมีขั้นตอนและวิธีการร้องเรียน ดังต่อไปนี้

1. พิจารณาว่าพฤติกรรม หรือการปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐได้มีลักษณะตามกรณีดังต่อไปนี้หรือไม่

- 1) กรณีไม่นำข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา 7 ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา
- 2) กรณีไม่จัดข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา 9 ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้
- 3) กรณีไม่จัดหาข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้ใช้สิทธิขอ ดู ตามมาตรา 11
- 4) กรณีไม่ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง หรือไม่ส่งคำขอให้หน่วยงานผู้จัดทำข้อมูล

ข่าวสารพิจารณา ตามมาตรา 12

- 5) กรณีไม่แจ้งให้ผู้มีประโยชน์ได้เสียเสนอคำคัดค้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

ของราชการ ตามมาตรา 17

- 6) กรณีไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล

ตามมาตรา 23

- 7) กรณีเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล โดยปราศจากความยินยอมเป็น

หนังสือจากเจ้าของข้อมูล ตามมาตรา 24

- 8) กรณีกระทบกระเทือนสิทธิของเจ้าของข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล โดยฝ่าฝืนไม่

ปฏิบัติตาม มาตรา 25 (ยกเว้นเป็นกรณี ตามมาตรา 25 วรรคสี่)

- 9) กรณีไม่ส่งมอบข้อมูลข่าวสารประวัติศาสตร์ให้กับหอจดหมายเหตุเพื่อคัดเลือก

ไว้ให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้า ตามมาตรา 26

- 10) กรณีหน่วยงานของรัฐปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า หรือไม่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตาม

มาตรา 13

- 11) กรณีไม่ได้รับความสะดวกในการใช้สิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยไม่มีเหตุอัน

สมควร ตามมาตรา 13

- 12) กรณีหน่วยงานของรัฐปฏิเสธว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารตามที่ร้องขอ และผู้ร้องขอ

ไม่เชื่อว่าเป็นความจริง (มาตรา 33)

2. ยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้ผู้อื่นมายื่นแทนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้ทันที โดยยื่นที่สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ชั้น 2) ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพมหานคร 10300 หรือจะส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ก็ได้ โดยเจ้าหน้าที่ของดังนี้

ที่อยู่ ผู้ร้อง เรียน ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ 10300	
--	---

3. รอฟังผลการพิจารณาของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ข้อแนะนำในการร้องเรียน

1. ควรใช้ถ้อยคำสุภาพ
2. ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน
3. ข้อความที่ควรระบุในหนังสือร้องเรียน
 - 1) รายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย
 - ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หรือสถานที่ติดต่อโดยสะดวก และหมายเลขโทรศัพท์
 - วันที่ที่ยื่นคำร้องเรียน
 - 2) รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย
 - ชื่อหน่วยงาน
 - ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมที่เป็นการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
 - 3) เอกสารประกอบอื่น ๆ (ถ้ามี)

หากมีเอกสารประกอบอื่น ๆ เช่น คำร้องขอข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือแจ้งการปฏิเสธการให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งหากผู้ร้องจะแนบไปด้วยก็จะเป็นประโยชน์ต่อคณะกรรมการ ซึ่งจะได้นำไปเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ต่อไป
4. พยายามหลีกเลี่ยงการร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำเสียดสี ดุหมิ่น หรือพาดพิงไปถึงบุคคลอื่น
5. ถ้ามีข้อขัดข้องในการเขียนหนังสือร้องเรียน สามารถขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ชั้น 2) ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพมหานคร 10300 หรือโทรศัพท์ 0-2282-1366 โทรสาร 0-2281-8543

ตัวอย่างหนังสือร้องเรียน

วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____

เรียน ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ข้าพเจ้าชื่อ _____ นามสกุล _____

อยู่บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ถนน _____

ตำบล / แขวง _____ อำเภอ / เขต _____ จังหวัด _____

รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

ขอเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการว่าหน่วยงานรัฐ คือ (ชื่อหน่วยงาน) _____

ได้กระทำการเป็นการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ
ราชการ พ.ศ. 2540 โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้

(1) _____

(2) _____

(3) _____

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ เรื่อง _____

จำนวน _____ แผ่น

(ลงชื่อ) _____ ผู้ร้องเรียน
(_____)

สถานที่ติดต่อ ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ 10300

โทร. 0 2281 8552 - 3 โทรสาร. 0 2281 8543

กระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

รับคำร้อง

ผอ.มอบหมาย ผอ. ส่วนฯ

ผอ. ส่วนฯ มอบหมาย จหนท.ผู้รับผิดชอบ(เจ้าของเรื่อง)

ตรวจสอบคำร้อง

คำร้องถูกต้องหรือไม่

NO

แจ้งผู้ร้องให้ปฏิบัติ
ให้ถูกต้อง
ตามพรบ.ก่อน
ดำเนินการต่อไป

YES

เจ้าของเรื่องศึกษา วิเคราะห์ คำร้อง
ประสานหน่วยงานและผู้ร้องเรียน

ใกล้เคียง/ทำความเข้าใจกับคู่กรณี

YES

แจ้งให้ผู้ร้องเรียน
ถอนเรื่อง
ยุติเรื่องและเก็บ
สถิติ

NO

ประมวลเรื่อง

เตรียมเอกสารเพื่อเสนอคณะอนุฯ
พิจารณาเรื่องร้องเรียน

ส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะอนุฯ

คณะอนุฯพิจารณา ฝ่ายเลขานุฯ จัดทำรายงานการประชุม

เจ้าของเรื่องชี้แจงต่อที่ประชุม

คณะอนุฯอาจขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือเชิญหน่วยงาน/ผู้
ร้องเรียนให้ข้อมูล/ชี้แจง

ทำหนังสือเสนอประธาน กขร.ลงนาม

แจ้งผู้เกี่ยวข้อง

ยุติเรื่องและเก็บสถิติ

ติดตามผลการดำเนินการตามคำแนะนำของ กขร.