

แนวปฏิบัติสำหรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัท โปร อินไซด์ จำกัด

ชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน : แนวปฏิบัติสำหรับเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล	หมายเลขเอกสาร :
ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายกฎหมายและการกำกับดูแล	แก้ไขครั้งที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ : 3 เมษายน 2566	

Standard Operating Procedure (SOP)

เรื่อง แนวปฏิบัติสำหรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ขอบเขตและความหมาย

แนวปฏิบัตินี้วางกรอบแนวทางในการดำเนินการที่สำคัญสำหรับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทุกประเภทของบริษัท โดยสอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ทั้งนี้รายละเอียด แนวปฏิบัติ และความหมายต่างๆ ให้ใช้อ้างอิงตาม TDPG3.0 (Thailand Data Protection Guidelines 3.0) และแนวปฏิบัติอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

สิทธิของเจ้าของข้อมูลปัจจุบันได้รับการรับรองตามกฎหมาย ได้แก่

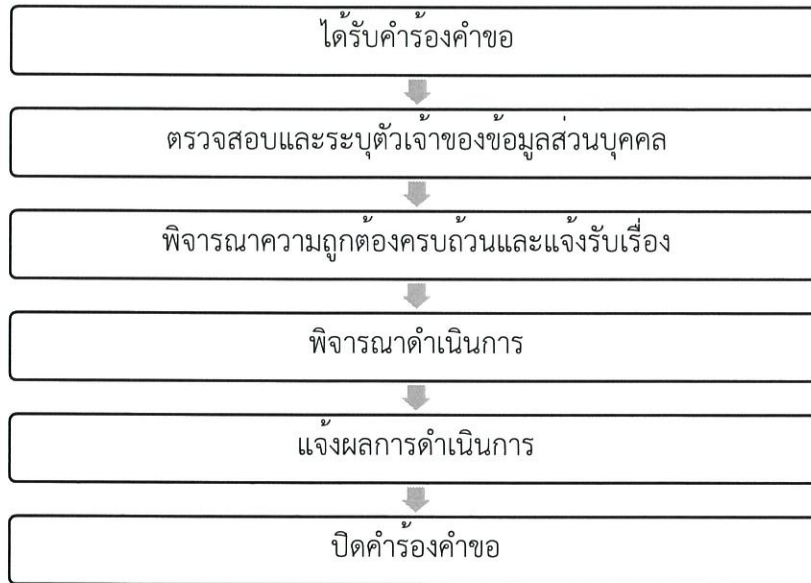
- สิทธิในการได้รับแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Right to be Informed)
- สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล (Right of Access)
- สิทธิในการโอนข้อมูลส่วนบุคคล (Right to Data Portability)
- สิทธิในการคัดค้านการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Right to Object)
- สิทธิในการลบข้อมูลส่วนบุคคล (Right to Erasure)
- สิทธิในการระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล (Right to Restrict Processing)
- สิทธิในการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล (Right to Rectification)

ความรับผิดชอบ

พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบต้องดำเนินการตามแนวปฏิบัตินี้โดยมีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทเป็นผู้ติดตามตรวจสอบและดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

ชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน : แนวปฏิบัติสำหรับเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล	หมายเลขเอกสาร :
ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายกฎหมายและการกำกับดูแล	แก้ไขครั้งที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ : 3 เมษายน 2566	

ขั้นตอนดำเนินการ



1. คำร้องคำขอ

เมื่อได้รับเรื่องที่มีลักษณะเป็นคำร้องคำขอเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ให้ส่วนงานรับเรื่องดังกล่าวไว้และแนะนำเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้กรอกแบบฟอร์มตามแนวปฏิบัตินี้ เพื่อส่งคำร้องคำขอไปยังเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และให้การดำเนินงานในส่วนต่อไปดำเนินการไปด้วยอย่างเหมาะสมครบถ้วน โดย ให้บันทึกคำร้องและคำขอทุกกรณีไว้ในบันทึกคำร้องและคำขอเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมระบุหมายเลขคำร้องคำขอกำกับเพื่อการติดตามตรวจสอบ

2. การตรวจสอบและระบุตัวเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ให้ส่วนงานที่รับเรื่องตรวจสอบและยืนยันตัวตนของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ทำคำร้องคำขอเพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทได้ดำเนินการให้แก่บุคคลที่ถูกต้อง โดยให้ระบุเลขประจำตัวประชาชน, ภาพถ่าย หรือที่อยู่ติดต่อ ที่จะสามารถให้บริษัทระบุตัวบุคคลในระบบของบริษัทว่าเป็นคนเดียวกันได้ ในกรณีที่ผู้ทำคำร้องคำขอไม่ใช่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนงานจะต้องขอให้มีหนังสือมอบอำนาจพร้อมหลักฐานในการระบุตัวบุคคลมาประกอบด้วย

3. การแจ้งรับเรื่องแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ให้ส่วนงานส่งคำร้องคำขอพร้อมข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปยังเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หากเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่ามีข้อมูลเพียงพอในการดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแจ้งไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลว่าจะดำเนินการและตอบกลับภายใน 30 วัน โดยนับจากวันที่ได้รับเอกสารหลักฐานเพียงพอต่อการดำเนินการ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้ว

ชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน : แนวปฏิบัติสำหรับเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล	หมายเลขเอกสาร :
ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายกฎหมายและการกำกับดูแล	แก้ไขครั้งที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ : 3 เมษายน 2566	

เสร็จได้ภายใน 30 วัน ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบถึงสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้ และแจ้งกรอบระยะเวลาใหม่ที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยไม่เกินอีก 30 วัน

4. การพิจารณาดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลหรือให้ดำเนินการตามคำร้องคำขอ ซึ่งอาจรวมถึงการเรียกประชุมร่วมกันกับส่วนงานและพนักงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนงานและพนักงานที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ข้อมูลหรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด รวมถึงการเรียกประชุมติดตามงานที่อาจกำหนดขึ้น ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้พิจารณาว่าข้อมูลหรือการดำเนินการกรณีใดอาจไม่จำเป็นต้องดำเนินการตามคำร้องคำขอ และให้แจ้งการไม่ดำเนินการดังกล่าวพร้อมเหตุผลอ้างอิงประกอบเพื่อแจ้งไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลด้วย

5. การแจ้งผลการดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจัดทำคำตอบในรูปแบบอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้ เพื่อส่งไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทางอีเมล เว้นแต่จะได้ระบุช่องทางอื่นซึ่งจะต้องเป็นช่องทางที่มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลเท่านั้น

- คำตอบพร้อมข้อมูลและรายละเอียดการดำเนินการที่ได้รับจากส่วนงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง
- คำชี้แจงว่าบริษัทไม่มีข้อมูลที่ร้องขอ
- คำปฏิเสธว่าไม่สามารถดำเนินการได้พร้อมเหตุผลอ้างอิงประกอบ โดยอ้างอิงตาม TDPG3.0 และเอกสารอ้างอิงอื่นที่เกี่ยวข้อง

6. การปิดคำร้องคำขอ

เมื่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้จัดส่งคำตอบไปยังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว ให้บันทึกปิดคำร้องคำขอไว้ในบันทึกคำร้องคำขอเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน : แนวปฏิบัติสำหรับเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล	หมายเลขเอกสาร :
ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายกฎหมายและการกำกับดูแล	แก้ไขครั้งที่ :
วันที่มีผลบังคับใช้ : 3 เมษายน 2566	

บันทึกคำร้องคำขอเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบดูแลและติดตามงานเพื่อบันทึกไว้อย่างน้อยตาม
รายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลบันทึก	รูปแบบ
วันที่ยื่นคำขอ	วัน/เดือน/ปี
วันกำหนดแจ้งผล	วัน/เดือน/ปี
สถานะ	อยู่ระหว่างดำเนินการ / รอข้อมูล / แล้วเสร็จ / ปฏิเสธ (ระบุเหตุผล)
เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ชื่อ-สกุล
ประเภทเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	
ช่องทางการติดต่อ	อีเมล / ไปรษณีย์ / อื่นๆ
ที่อยู่ติดต่อ	อีเมล และอื่นๆ
หลักฐานระบุตัวบุคคล	มี / ไม่มี
วันที่ระบุตัวบุคคล	วัน/เดือน/ปี
วันที่แจ้งผล	วัน/เดือน/ปี
รายละเอียดการดำเนินการ	ระบุข้อมูลและการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

เรื่องอื่น ๆ

- แนวปฏิบัตินี้ใช้บังคับเป็นการทั่วไปกับส่วนงานและพนักงานทุกระดับ
- แนวปฏิบัตินี้ไม่ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาจ้าง แต่เป็นการกำหนดแนวทางการทำงานที่พนักงานต้องปฏิบัติ การไม่ดำเนินการตามนโยบายนี้จะมีผลทางวินัยพนักงาน
- แนวปฏิบัตินี้จะได้รับการทบทวนและปรับปรุงอยู่ตลอด ซึ่งจะได้แจ้งให้พนักงานทุกคนทราบทุกครั้ง



(นางสาวเบญญาภา เฉลิมวัฒน์)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร