ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
การยาสูบแห่งประเทศไทย (Complaints Handling Practice)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๗๐

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการผลักดันเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยถือเป็นวาระแห่งชาติ ทุกส่วนราชการจะต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ การยาสูบแห่งประเทศไทยในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีส่วนในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการเปิดโอกาสการมีส่วนร่วม เฝ้าระวัง ตรวจสอบการปฏิบัติงาน ในรูปแบบปฏิบัติการหมาเฝ้าบ้าน (Watchdog ACT TOAT) จึงกำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย (Complaints Handling Practice)

ข้อ ๒ บทนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานและลูกจ้างทุกประเภทของ ยสท.

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น (มาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑)

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ

“การตอบสนอง” หมายถึง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุด

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ

๓.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน โดยผู้ร้องเรียนต้องระบุชื่อ – สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๒ เรื่องร้องเรียน...

๓.๒ เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมล (ผู้ร้องเรียน) เว้นแต่การร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อ – สกุล เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน (ผู้ถูกร้อง)

๓.๒.๓ ช่วงระยะเวลา ระบุวัน เดือน ปี การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน และข้อเท็จจริง พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวเพียงพอที่จะเป็นช่องทาง เบาะแสของการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๓.๒.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๔.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

ข้อ ๔ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๔.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๔.๒ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๒๙ ๑๐๐๐ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ)

๔.๓ โทรสาร ๐ ๒๒๒๙ ๑๒๙๙ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ)

๔.๔ หนังสือ/จดหมาย ส่งถึง การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เลขที่ ๑๘๔ ถนนพระราม ๔ แขวง/เขต คลองเตย กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๔.๕ Internet (www.thaitobacco.or.th เว็บไซต์ของการยาสูบแห่งประเทศไทย)

๔.๖ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (๑๑๑๑)

๔.๗ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, กลุ่ม Line, We chat/Whatsapp)

๔.๘ สื่อสาธารณะ/สื่อมวลชน (ข่าวสารทาง Internet/หนังสือพิมพ์ ฯลฯ)

๔.๙ กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องรับฟังความคิดเห็น (จุดตั้งรับเรื่องร้องเรียน ภายใน ยสท.)

๔.๑๐ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) (ส่งเป็นหนังสือ/จดหมายมาที่ไปรณีย์อิเล็กทรอนิกส์)

ข้อ ๕ วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยตรงผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจได้ หรือแจ้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาและนำส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

๕.๒ การดำเนินการตอบสนองเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ทั้งมาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง และมาตรการทางกฎหมาย โดยถือปฏิบัติตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๑ โดยเคร่งครัด รวมทั้งการประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

๕.๓ ให้หน่วยงาน...

๕.๓ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน โดย**กำหนดระยะเวลาดำเนินการ** ๗ วันทำการ และหากพิจารณาแล้วคาดว่าอาจใช้ระยะเวลาดำเนินการนานกว่า ๑๕ วันทำการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น แจ้งต่อผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการเพื่อทราบ พร้อมกำหนดระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จอย่างต่อเนื่อง ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อนสูง หรือมีผลกระทบวงกว้าง รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบ และแก้ไขอย่างรอบคอบ กำหนดให้ดำเนินการแก้ไขภายในไม่เกิน ๖๐ วันทำการ โดยสามารถขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ (รวมไม่เกิน ๙๐ วันทำการ) เฉพาะกรณีจำเป็น พร้อมระบุเหตุผลและแจ้งความคืบหน้าต่อผู้ร้องเรียน และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอย่างต่อเนื่อง

๕.๔ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของหน่วยงานนั้น ๆ ให้ดำเนินการดังนี้

๕.๔.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๔.๒ ส่งเรื่องไปยังผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแนะนำให้ผู้ร้องเรียนทราบกระบวนการที่ถูกต้อง และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

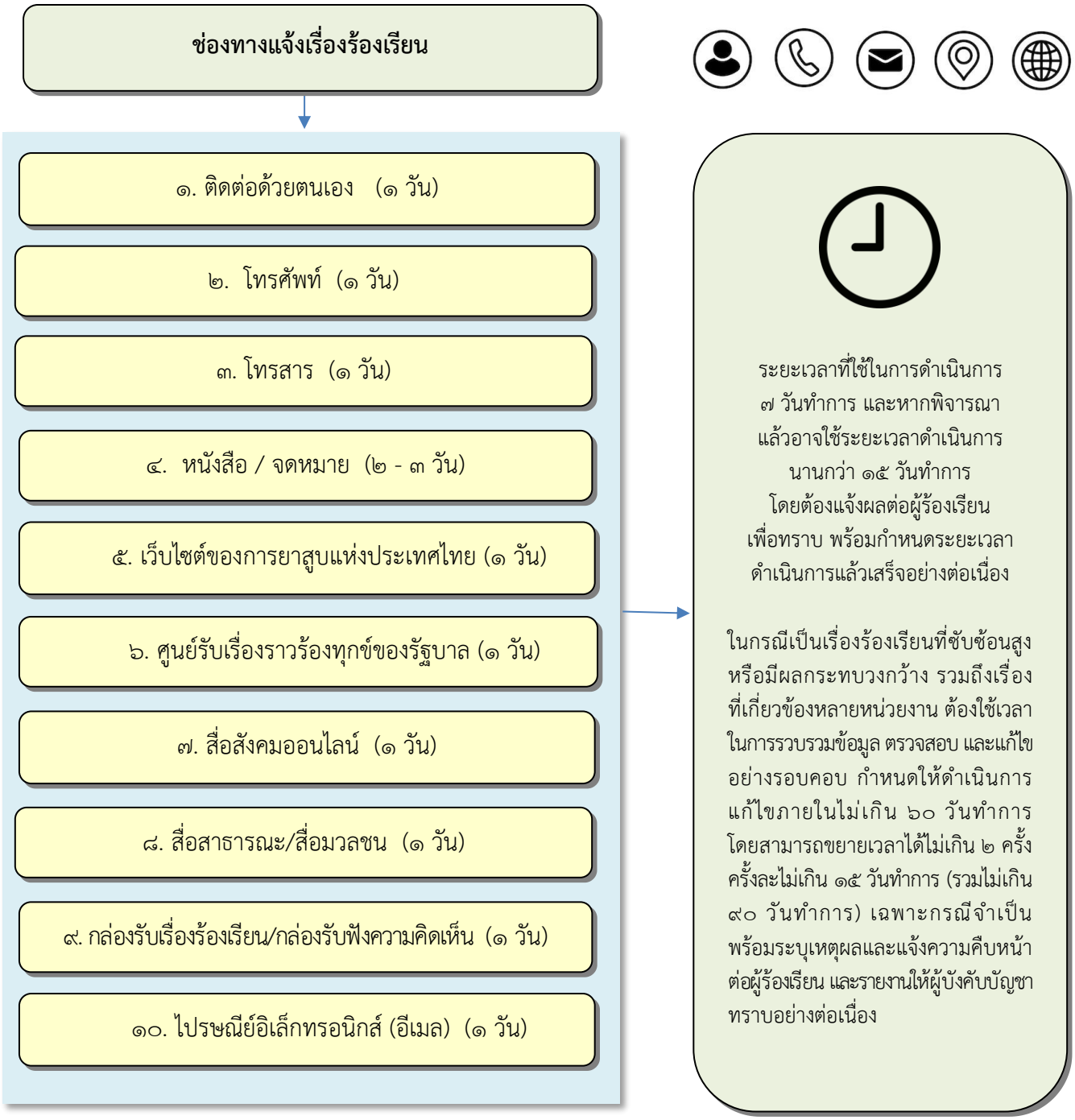
๕.๕ ให้หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ (ถ้ามี) รวบรวมข้อมูล และจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร เพื่อจัดทำสรุปรายงานผลดำเนินการลงในเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) และส่งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๙ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๙

(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)
ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย

แผนผังการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย



หมายเหตุ : ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนขึ้นอยู่กับจำนวนผู้มารับบริการ ช่วงเวลา และการดำเนินการ

ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :

๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Policy)
๗. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย (Complaints Handling Practice)
๘. นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลของการยาสูบแห่งประเทศไทย