



ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย

เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย (Complaints Handling Policy)

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการผลักดันเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยถือเป็นวาระแห่งชาติ ที่ทุกส่วนราชการจะต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เพื่อบังคับให้ไม่ให้เกิดการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

การยาสูบแห่งประเทศไทยในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีส่วนในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม จึงกำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่ หรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย” เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย

ข้อ 2 บทนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่รัฐวิสาหกิจหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน ซึ่งมีใช้การทุจริตต่อหน้าที่

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ

“การตอบสนอง” หมายถึง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุด

ข้อ 3 หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้

3.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

3.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ

3.1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นมีใช้ลักษณะกระเสี้ยวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

3.2 เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

3.2.1 ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล

3.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

3.2.3 ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าวเพียงพอที่จะเป็นช่องทาง เบาะแสของการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

3.2.4 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

3.2.5 ระบุวัน เดือน ปี

3.2.6 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

3.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

3.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

3.4.1 เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

3.4.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

3.4.3 เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 3.2

3.5 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

3.5.1 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

3.5.2 โทรศัพท์ 0 2229 1000 (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ)

3.5.3 โทรสาร 0 2229 1299 (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ)

3.5.4 หนังสือ/จดหมาย ส่งถึง การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เลขที่ 184 ถนนพระราม 4 แขวง/เขต คลองเตย กรุงเทพฯ 10110”

3.5.5 Internet (เว็บไซต์ของการยาสูบแห่งประเทศไทย)

3.5.6 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (1111)

ข้อ 4. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

4.1 หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน โดยศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง และดำเนินการตอบสนองเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ทั้งมาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง และมาตรการทางกฎหมาย โดยถือปฏิบัติตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2557 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2561 โดยเคร่งครัด รวมทั้งการประสานงาน เรงรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

4.2 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการ 7 วันทำการ และหากพิจารณาแล้วคาดว่าจะอาจใช้ระยะเวลาดำเนินการนานกว่า 15 วันทำการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น แจ้งต่อผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการเพื่อทราบอย่างต่อเนื่อง

4.3 ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของหน่วยงานนั้น ๆ ให้ดำเนินการดังนี้

4.3.1 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

4.3.2 ส่งเรื่องไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแนะนำให้ผู้ร้องเรียนทราบกระบวนการที่ถูกต้อง และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

4.4 ให้หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ (ถ้ามี) รวบรวมข้อมูลจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการ และสื่อสารองค์กร จัดทำสรุปรายงานผลดำเนินการลงในเว็บไซต์ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ปปท.) และส่งให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2564



(นายณหตล ทาญจนสาร)

รองผู้ว่าการ รักษาการแทน

ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย