



ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย

เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย (Complaints Handling Policy)

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการผลักดันเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยถือเป็นวาระแห่งชาติ ที่ทุกส่วนราชการจะต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

การยาสูบแห่งประเทศไทยในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีส่วนในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม จึงกำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่ หรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย” เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย

ข้อ 2 บทนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่รัฐวิสาหกิจหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน ซึ่งมีใช่การทุจริตต่อหน้าที่

“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 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในรายการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ

3.1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นมิใช่ลักษณะ กระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

3.2 เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

3.2.1 ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล

3.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

3.2.3 ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวเพียงพอที่จะเป็น ช่องทาง เบาะแสของการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

3.2.4 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

3.2.5 ระบุวัน เดือน ปี

3.2.6 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

3.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน 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 และหากพิจารณาแล้วคาดว่าจะใช้ระยะเวลาดำเนินการนานกว่า 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 จัดทำสรุปรายงานผลดำเนินการลงในเว็บไซต์ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในภาครัฐ (ปปท.) และส่งให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2564



(นายพนพล หาญธนสาร)

รองผู้ว่าการ รักษาการแทน

ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย