



ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
การยาสูบแห่งประเทศไทย
(Complaints Handling Practice)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙



ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
การยาสูบแห่งประเทศไทย (Complaints Handling Practice)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่
ในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นมิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหาย
แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน โดยผู้ร้องเรียนต้องระบุชื่อ - สกุล
ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมล (ผู้ร้องเรียน) เว้นแต่การร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียน
ไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)

๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อ - สกุล เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน (ผู้ถูกร้อง)

๒.๓ ช่วงระยะเวลา ระบุวัน เดือน ปี การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน และขอเท็จจริง พฤติการณ์ตามสมควร
เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวเพียงพอที่จะเป็นช่องทาง เบาะแสของการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการสืบสวน
สอบสวนต่อไปได้

๒.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน
ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒

๕. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๕.๒ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๒๙ ๑๐๐๐ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ)

๕.๓ โทรสาร ๐ ๒๒๒๙ ๑๒๙๙ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ)

๕.๔ หนังสือ/จดหมาย ส่งถึง การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

เลขที่ ๑๔๔ ถนนพระราม ๔ แขวง/เขต คลองเตย กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

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

๕.๖ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (๑๑๑๑)

๕.๗ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, กลุ่ม Line, We Chat/Whatapp)

๕.๘ สื่อสาธารณะ/สื่อมวลชน (ข่าวสารทาง Internet/หนังสือพิมพ์ ฯลฯ)

๕.๙ กล้องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องรับฟังความคิดเห็น (จุดตั้งรับเรื่องร้องเรียน ภายใน ยสท.)

๕.๑๐ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) (ส่งเป็นหนังสือ/จดหมายมาที่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน



ประกาศ ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)
ผู้อำนวยการการยาสูบแห่งประเทศไทย



ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
การยาสูบแห่งประเทศไทย (Complaints Handling Practice)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการผลักดันเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยถือเป็นวาระแห่งชาติ ทุกส่วนราชการจะต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ การยาสูบแห่งประเทศไทยในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีส่วนในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรม และเป็นเปิดโอกาสการมีส่วนร่วม ฝ้าระวัง 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 การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย 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 โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นมิใช่ลักษณะกระแสบ้างที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน โดยผู้ร้องเรียนต้องระบุชื่อ – สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

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 พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าวเพียงพอที่จะเป็นช่องทาง เบาะแสของการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๓.๒.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตริสนเทท์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

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/จดหมายมาที่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)

ข้อ ๕ วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยตรงผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจได้ หรือแจ้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาและนำส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

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

๕.๓ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ และหากพิจารณาแล้วคิดว่าอาจใช้ระยะเวลาดำเนินการนานกว่า 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 ส่งเรื่องไปยังผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแนะนำให้ผู้ร้องเรียนทราบกระบวนการที่ถูกต้อง และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

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

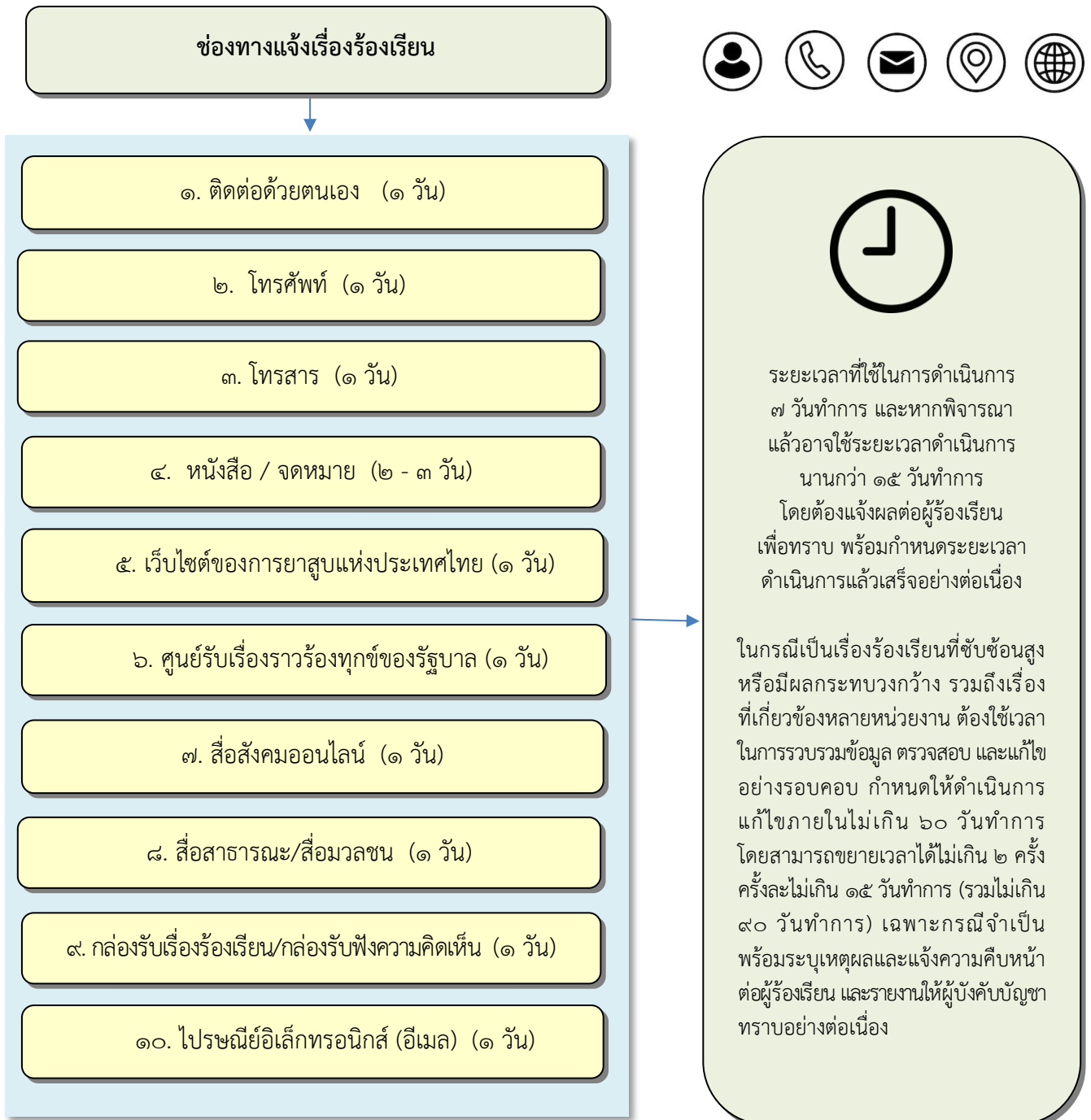
จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘



(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)
ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย



หมายเหตุ : ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนขึ้นอยู่กับจำนวนผู้มารับบริการ ช่วงเวลา และการดำเนินการ

ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ : แต่ละขั้นตอนสามารถแนบเอกสารหลักฐาน ประกอบโดยการระบุยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) หรือไม่ใช่เอกสารประกอบ

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :

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