

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

๑. รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ ที่กรมสรรพสามิตกำหนดไว้ ได้แก่
 - สายด่วน ๑๗๑๓
 - โทรศัพท์สายตรงหมายเลข ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘
 - E-mail : excise_hotline@excise.go.th
 - เว็บไซต์กรมสรรพสามิต www.excise.go.th
 - ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน
 - ตู้ ปณ.๑๐
 - ศูนย์บริการประชาชน
 - หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป
 - โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่
๒. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อเรื่องและรายละเอียดต่างๆ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต หากข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วนเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมก่อนจะนำส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล)
๓. ส่งเรื่องร้องเรียนให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลให้กรมสรรพสามิตทราบ
๔. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตจำนวน ๕ เรื่อง