



## แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กรมสรรพสามิตมอบหมายให้สำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายประสานราชการ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับควบคุมดูแลการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิตให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต เพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ไว้ด้วย

### ๒. แนวปฏิบัติ

๒.๑ กำหนดช่องทางต่าง ๆ เพื่อรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต ให้มีความครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีการแยกช่องทางโดยเฉพาะสำหรับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานและเป็นการรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

๒.๒ มีคำสั่งกรมสรรพสามิต แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต เพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ไว้ด้วย

๒.๓ จัดทำแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐาน และตรวจสอบได้

๒.๔ สรุปผลการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อมูลเชิงสถิติเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

๒.๕ เผยแพร่ผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมสรรพสามิตเป็นรายไตรมาสและรายปี

### ๓. ขั้นตอนในการดำเนินการ

๓.๑ รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ ที่กรมสรรพสามิตกำหนดไว้ ๔ ช่องทาง ดังนี้

๓.๑.๑ สายด่วน ๑๗๑๓ ในวันและเวลาราชการ

๓.๑.๒ โทรศัพท์สายตรงหมายเลข ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘ ในวันและเวลาราชการ

๓.๑.๓ E-mail : excise\_hotline@excise.go.th

๓.๑.๔ เว็บไซต์กรมสรรพสามิต [www.excise.go.th](http://www.excise.go.th) โดยแบ่งออกเป็น ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทาง “ร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป”
- ช่องทาง “การติดต่อสอบถาม/เสนอแนะ/รับฟังความคิดเห็น”
- ช่องทาง “การร้องเรียนการทุจริต”

๓.๑.๕ ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน ซึ่งติดตั้งที่กรมสรรพสามิต และสำนักงานสรรพสามิต  
ภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขาทั่วประเทศ

๓.๑.๖ ตู้ ปณ.๑๐ ไปรษณีย์ดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ (เจ้าหน้าที่ไขตู้ทุกวันจันทร์)

๓.๑.๗ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการประชาชน กรมสรรพสามิต ชั้น ๕ เลขที่ ๑๔๘๘  
ถนนนครไชยศรี แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

๓.๑.๘ หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป โดยส่งมาที่กรมสรรพสามิต เลขที่ ๑๔๘๘ ถนน  
นครไชยศรี แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

๓.๑.๙ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่

๓.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องตรวจทานความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อเรื่อง  
และรายละเอียดต่าง ๆ หากข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วนเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูล  
เพิ่มเติม หากไม่มีชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถยืนยันตัวตนของผู้ร้องเรียนได้  
ให้พิจารณาเป็นบัตรสนเท่ห์และยุติเรื่อง

๓.๓ ส่งเรื่องร้องเรียนให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล ส่วนวินัยและจริยธรรม ดำเนินการแต่งตั้ง  
คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่คณะกรรมการฯ รับทราบคำสั่ง  
หากมีความจำเป็นต้องขยายเวลา ให้ส่งหนังสือแจ้งให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบเป็นระยะ และ  
เมื่อผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการพิจารณายุติ ให้รายงานผลให้กรมสรรพสามิตทราบต่อไป  
ทั้งนี้ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของกรมสรรพสามิต ให้ส่งเรื่องร้องเรียน  
ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง

๓.๔ ให้แจ้งผลการดำเนินงานและผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๕ สำนักงานเลขานุการกรมจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานและผลการพิจารณาเสนอ  
ผู้บริหารทราบ