



## แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กรมสรรพสามิตมอบหมายให้สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายประสานราชการ เป็นหน่วยงานที่ รับผิดชอบในการกำกับควบคุมดูแลการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิตให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต เพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ไว้ด้วย

### ๒. แนวปฏิบัติ

๒.๑ กำหนดช่องทางต่าง ๆ เพื่อรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตให้มีความครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีการแยกช่องทางโดยเฉพาะสำหรับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานและเป็นการรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

๒.๒ มีคำสั่งกรมสรรพสามิต แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต เพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ไว้ด้วย

๒.๓ จัดทำแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐาน และตรวจสอบได้

๒.๔ สรุปผลการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อมูลเชิงสถิติเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

๒.๕ เผยแพร่ผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมสรรพสามิตเป็นรายไตรมาสและรายปี

### ๓. ขั้นตอนในการดำเนินการ

๓.๑ รับเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กรมสรรพสามิตกำหนดไว้ ๑๐ 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](mailto: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 ซึ่งติดตั้งที่กรมสรรพสามิตและสำนักงานสรรพสามิตภาค/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 ถนนนครไชยศรี แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
- ๓.๑.๙ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่
- ๓.๑.๑๐ ระบบจัดการข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะอัจฉริยะ (Excise Complain)

๓.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องตรวจทานความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อเรื่อง และรายละเอียดต่าง ๆ หากข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วนเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หากไม่มีชื่อผู้ร้องเรียน/ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถยืนยันตัวตนของผู้ร้องเรียนได้ ให้พิจารณาเป็นบัตรสนเท่ห์และยุติเรื่อง

๓.๓ ส่งเรื่องร้องเรียนให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล ส่วนวินัยและจริยธรรม ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่คณะกรรมการฯ รับทราบคำสั่ง หากมีความจำเป็นต้องขยายเวลา ให้ส่งหนังสือแจ้งให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบเป็นระยะ และเมื่อผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการพิจารณายุติให้รายงานผลให้กรมสรรพสามิตทราบต่อไป ทั้งนี้ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของกรมสรรพสามิต ให้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง

๓.๔ ให้แจ้งผลการดำเนินงาน/ผลการพิจารณา หรือความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๕ สำนักงานเลขานุการกรมจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานและผลการพิจารณาเสนอผู้บริหารทราบ