



ประกาศโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

เพื่อให้การดำเนินงานของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต เป็นไปด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส และเสมอภาค มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคคลภายนอก หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ได้รับผลกระทบ ฯลฯ จึงมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้หลากหลาย สามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทุกระดับเพื่อสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรมจึงกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวยุติธรรม เพื่อเป็นการเสริมสร้างระบบการกำกับดูแลที่ดีของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

ความหมายของการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ในเรื่องต่างๆ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของโรงงานไฟ เช่น กรมสรรพสามิต หรือศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สถานการณ์หรือการกระทำที่เข้าข่ายร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

๑. วัน เดือน ปี
๒. ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้
๓. ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนมีความชัดเจนว่าได้รับ
 - ความเดือดร้อนหรือเสียหายโดยตรง
 - ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน
 - และหรือประสงค์จะให้ดำเนินการอย่างไร
๔. ระบุชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๕. เป็นเรื่อง que ประสงค์ให้โรงงานไฟช่วยเหลือหรือขอจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงงานไฟโดยตรง
๖. เรื่องข้อร้องเรียนที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยความสะดวกพิจารณาหรือยุติต่อไป

