



มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการดำเนินการตามแนวทางและปฏิบัติ ตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์และขั้นตอนต่างๆ ในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต อันจะนำไปสู่ ความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพสามิต

มาตรการ

๑. กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร โดยมีการมอบอำนาจในการสั่งการและปฏิบัติหน้าที่ แทนอธิบดีกรมสรรพสามิต เพื่อประโยชน์ในการกำกับควบคุมดูแลหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างใกล้ชิด สำหรับอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ควบคุม ดูแลการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต มีดังนี้

๑.๑ อธิบดีหรือรองอธิบดี มีอำนาจในการสั่งการมอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบ เกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๑.๒ ผู้อำนวยการสำนัก/กลุ่ม/กอง มีอำนาจในการกำกับ ควบคุม และติดตามการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนของหน่วยงานในความรับผิดชอบ และพิจารณาผลการดำเนินการเสนอกรมสรรพสามิต

๒. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน ดังนี้

๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (สำนักงานเลขานุการกรม) มีหน้าที่ประสานงาน ติดตามและเร่งรัด ผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล จากรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้รับ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยเสนอ ผ่านรองอธิบดีที่กำกับดูแลเพื่อให้ความเห็นชอบ พร้อมทั้งประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้สอบถามข้อมูล/ผู้ร้องเรียน)

๒.๒ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) มีหน้าที่ประสานงาน และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการเสนอ กรมสรรพสามิต

๓. จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยได้เผยแพร่คู่มือดังกล่าวผ่านเว็บไซต์กรมสรรพสามิต ซึ่งประชาชนทั่วไปรวมทั้งเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพสามิตสามารถรับทราบข้อมูลต่างๆ ดังนี้

๓.๑ กำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียน เพื่อการดำเนินการที่แตกต่างกันตามประเภทของเรื่อง

๓.๒ กำหนดระดับความรุนแรงของเรื่อง โดยพิจารณาจากความเสียหายและผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งความรุนแรงของเรื่องในแต่ละระดับจะมีระยะเวลาในการดำเนินการที่มีความรวดเร็วแตกต่างกัน โดยแบ่งเป็น

๓.๒.๑ ระดับรุนแรงมาก (High) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมสรรพสามิตเป็นอย่างมาก ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยอำนาจอธิบดี/รองอธิบดี/ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายพิจารณาในการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๒๔ ชั่วโมง เช่น เรื่องร้องเรียนจากการบกพร่องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดเป็นประเด็นผ่านสื่อเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ของสังคมในวงกว้าง

๓.๒.๒ ระดับรุนแรงปานกลาง (Medium) เป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมีผลกระทบต่อกรมสรรพสามิต หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๗ วัน เช่น ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือในกรณีเร่งด่วนที่ผู้ร้องฯ ได้รับความเดือดร้อนมาก หากล่าช้าอาจไม่ทันการณ์

๓.๒.๓ ระดับรุนแรงเล็กน้อย (Low) เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป สามารถแก้ไขได้ ไม่มีความสลับซับซ้อนไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมสรรพสามิต เป็นเพียงปัญหาเล็กน้อยซึ่งสามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน เช่น แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดรายเล็ก

๓.๓ เปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลากหลายช่องทาง เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย

๓.๔ กำหนดให้การดำเนินการจนได้ข้อยุติต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

๓.๔.๑ เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องฯ ได้ทราบ

๓.๔.๒ เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ บางส่วน (โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตอำนาจเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องฯ ตามความเหมาะสมแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ

๓.๔.๓ เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ เช่น พันวิสัยที่จะดำเนินการได้และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องฯ จนเป็นที่เข้าใจแล้ว

๓.๔.๔ เรื่องที่กรมสรรพสามิตส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และกรมสรรพสามิตได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบแล้วว่าได้มีการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานใดดำเนินการต่อไป

๓.๔.๕ เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน โดยได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบตามควรแก่กรณีแล้ว

๓.๔.๖ เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑. สำนักงานเลขานุการกรมรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียน กรณีที่ข้อร้องเรียนมีความสมบูรณ์จะส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดตามความเร่งด่วนของเรื่อง กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่มีความสมบูรณ์ จะดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม

๔.๒. มอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

๔.๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัย มอบหมายให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ดำเนินการ

๔.๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดมอบหมายให้สำนักงานสรรพสามิตภาค/พื้นที่ เป็นผู้ดำเนินการตามเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

๔.๒.๓ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ สำนักงานเลขานุการกรมจะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน) เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด

๔.๓ การพิจารณาผลการดำเนินการ สำนักงานเลขานุการกรมเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

๔.๓.๑ กรณีไม่เห็นชอบ สำนักงานเลขานุการกรมจะส่งเรื่องกลับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมรายละเอียดต่างๆ ให้ครบถ้วน และรายงานให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบเพื่อชี้แจงต่อผู้ร้องฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๔.๓.๒ กรณีเห็นชอบ สำนักงานเลขานุการกรมจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วัน นับจากวันที่ได้รับทราบผลการพิจารณา

๔.๔ สำนักงานเลขานุการกรมดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้รับและได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ สรุปเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี พร้อมทั้งสรุปแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน ภาพรวมของเรื่องร้องเรียนที่กรมสรรพสามิตได้รับ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนทางให้บริการหรือปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดข้อร้องเรียนในปีถัดไป และปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

๔.๕ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการซื้อร้องเรียน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาการจัดการซื้อร้องเรียนให้มีความโปร่งใส รวดเร็ว เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

หมายเหตุ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตจำนวน ๕ เรื่อง