

## มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต

### มาตรการ

๑. กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร โดยมีการมอบอำนาจในการสั่งการและปฏิบัติหน้าที่แทนอธิบดีกรมสรรพสามิต เพื่อประโยชน์ในการกำกับควบคุมดูแลหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างใกล้ชิด สำหรับอำนาจหน้าที่ในการกำกับควบคุมดูแลการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต มีดังนี้

๑.๑ อธิบดีหรือรองอธิบดี มีอำนาจในการสั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๑.๒ ผู้อำนวยการสำนัก/กอง มีอำนาจในการกำกับ ควบคุม และติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของหน่วยงานในความรับผิดชอบ และพิจารณาผลการดำเนินการเสนอกรมสรรพสามิต

๒. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน ดังนี้

๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (สำนักงานเลขานุการกรม) มีหน้าที่ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลจากสรุปรายงานผลการดำเนินการที่ได้รับ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งประเมินผลความพึงพอใจ

๒.๒ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) มีหน้าที่ประสานงานและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการเสนอกรมสรรพสามิต

๓. จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยได้เผยแพร่คู่มือดังกล่าวผ่านเว็บไซต์กรมสรรพสามิต ซึ่งประชาชนทั่วไปสามารถรับทราบข้อมูลต่างๆ ดังนี้

๓.๑ กำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียน เพื่อกำหนดการดำเนินการที่แตกต่างกันตามประเภทของเรื่อง

๓.๒ กำหนดระดับความรุนแรงของเรื่อง โดยพิจารณาจากความเสียหายและผลกระทบที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งความรุนแรงของเรื่องในแต่ละระดับจะมีระยะเวลาและขั้นตอนในการดำเนินการแตกต่างกัน โดยแบ่งเป็น ๑ วัน ๗ วัน และ ๑๕ วัน

๓.๓ เปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลากหลายช่องทาง เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย



๓.๔ กำหนดให้มีการดำเนินการจนได้ข้อยุติ ซึ่งในการยุติเรื่องร้องเรียนประเภทต่างๆ จะต้องเป็น เรื่องที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

- ๓.๔.๑ เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องฯ ได้ทราบ
- ๓.๔.๒ เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ บางส่วน (โดยหน่วยงาน เจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตอำนาจเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องฯ ตามความเหมาะสมแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ
- ๓.๔.๓ เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ เช่น พันวิสัยที่จะ ดำเนินการได้และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องฯ จนเป็นที่เข้าใจแล้ว
- ๓.๔.๔ เรื่องที่กรมสรรพสามิตส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจ หน้าที่และกรมสรรพสามิตได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบแล้วว่าได้มีการส่งเรื่องต่อให้ หน่วยงานใดดำเนินการต่อไป
- ๓.๔.๕ เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการ ทางศาล เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน เป็นต้น โดยได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบตามควรแก่กรณีแล้ว
- ๓.๔.๖ เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการ อยู่แล้ว

#### ๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- ๔.๑. สำนักงานเลขานุการกรมรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียน สำนักงานเลขานุการกรมเป็นผู้พิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ กรณีที่ข้อ ร้องเรียนมีความสมบูรณ์ สำนักงานเลขานุการกรมจะส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดตามความเร่งด่วนของเรื่อง กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่มี ความสมบูรณ์ สำนักงานเลขานุการกรมจะดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบ รายละเอียดเพิ่มเติม
- ๔.๒. มอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ
  - ๔.๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัย มอบหมายให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นผู้ดำเนินการ
  - ๔.๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดมอบหมายให้สำนักงาน สรรพสามิตภาคต่างๆ เป็นผู้ดำเนินการตามพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ
  - ๔.๒.๓ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ สำนักงานเลขานุการกรมจะส่งเรื่อง ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน) เป็นผู้ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด



- ๔.๓ การพิจารณาผลการดำเนินการ สำนักงานเลขานุการกรมเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- ๔.๓.๑ กรณีไม่เห็นชอบ สำนักงานเลขานุการกรมจะส่งเรื่องกลับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมรายละเอียดต่างๆ ให้ครบถ้วน และส่งให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบเพื่อชี้แจงต่อผู้ร้องฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๔.๓.๒ กรณีเห็นชอบ สำนักงานเลขานุการกรมจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วัน นับจากวันที่ได้รับทราบผลการพิจารณา
- ๔.๔ สำนักงานเลขานุการกรมดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้รับและได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ สรุปเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี พร้อมทั้งสรุปแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน ภาพรวมของเรื่องร้องเรียนที่กรมสรรพสามิตได้รับเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนทางให้บริการหรือปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดข้อร้องเรียนในปีถัดไป
- ๔.๕ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนให้มีความโปร่งใส รวดเร็ว เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

หมายเหตุ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตจำนวน ๕ เรื่อง