



มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิตเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ กรมสรรพสามิตจึงได้กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการดำเนินการตามแนวทางและปฏิบัติ ตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ทราบถึง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ ข้อกำหนดและขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กรมสรรพสามิต อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในระบบการทำงานและมีทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพสามิต
๔. เพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางวินัย การทุจริตและประพฤติมิชอบของ บุคลากรในสังกัดกรมสรรพสามิต

มาตรการ

๑. กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับ โดยมีการมอบอำนาจในการสั่งการและปฏิบัติ หน้าที่แทนอธิบดีกรมสรรพสามิต เพื่อประโยชน์ในการกำกับควบคุมดูแลหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างใกล้ชิด เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จริยธรรมและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง สำหรับอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ควบคุม ดูแลการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต มีดังนี้
 - ๑.๑ อธิบดีหรือรองอธิบดี มีอำนาจในการสั่งการมอบนโยบาย และให้ความเห็นชอบ เกี่ยวกับการพิจารณาหรือการดำเนินการแก้ไขปัญหา
 - ๑.๒ ผู้อำนวยการสำนัก/กลุ่ม/กอง มีอำนาจในการกำกับ ควบคุม และติดตามผลการดำเนินงาน ของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ

๒. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน ดังนี้

๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (สำนักงานเลขานุการกรม) มีหน้าที่ประสานงาน ติดตามและ เร่งรัด ผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของ ข้อมูลจากรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้รับ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยเสนอผ่านรองอธิบดีที่กำกับดูแลเพื่อให้ความเห็นชอบ พร้อมทั้งประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้สอบถามข้อมูล/ผู้ร้องเรียน)

๒.๒ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) มีหน้าที่ประสานงานและ ให้ความร่วมมือในกระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำความผิดทางวินัยหรือการทุจริต ประพฤติมิชอบ และรายงานผลการดำเนินการเสนอกรมสรรพสามิต

๓. กำหนดให้มีแผนปฏิบัติการ “การจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต” เพื่อกำหนดขั้นตอน การดำเนินการ กำกับติดตาม การจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี และการเผยแพร่ผลการดำเนินการต่อสาธารณะ

๔. กำหนดให้มีคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต รวมทั้งแนวปฏิบัติในการจัดการ ข้อร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้ง องค์กร รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ โดยระบุถึงข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

๔.๑ กำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียน

๔.๒ กำหนดระดับความรุนแรงของเรื่อง โดยพิจารณาจากความเสียหายและผลกระทบที่ เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการได้อย่างเหมาะสม โดยแบ่งเป็น

๔.๒.๑ ระดับรุนแรงมาก (High) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กรมสรรพสามิตเป็นอย่างมาก ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องอาศัย อำนาจอธิบดี/รองอธิบดี/ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายพิจารณาในการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๒๔ ชั่วโมง

๔.๒.๒ ระดับรุนแรงปานกลาง (Medium) เป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการมีผลกระทบต่อกรมสรรพสามิต หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๗ วัน

๔.๒.๓ ระดับรุนแรงเล็กน้อย (Low) เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป สามารถแก้ไข ได้ ไม่มีความสลับซับซ้อนไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมสรรพสามิต ซึ่งสามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จได้ โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

๕. เปิดช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียนหลากหลายช่องทาง เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย สำหรับช่องทางออนไลน์ ได้จัดให้มีช่องทางเฉพาะสำหรับรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นการคุ้มครองข้อมูล ของผู้ร้องเรียนให้เป็นความลับ

๖. กำหนดให้มีการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ให้ความ ร่วมมือในการสืบสวนข้อเท็จจริง

๗. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายจนได้ข้อยุติ และรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๘. กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรวบรวมเรื่องร้องเรียนจัดทำสถิติ และสรุปรายงานเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี เก็บเป็นฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวางแผนในการกำกับดูแลบุคลากรให้ประพฤติตนถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ วินัยและจริยธรรม

๙. กำหนดให้มีการลงโทษทางวินัย หรือดำเนินคดีตามกฎหมาย ต่อบุคลากรที่มีผลการสอบสวนหรือผลการพิจารณาว่ามีการกระทำความผิดทุจริตและประพฤติมิชอบจริง อย่างเคร่งครัดและยุติธรรม