



คำสั่งกรมสรรพสามิต

ที่ ๑๔๗/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต

ตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ได้กำหนดให้หน่วยงานราชการมีคำสั่งที่แสดงถึงการกำหนดมาตรการ กลไก หรือระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ ได้กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ในมาตรา ๓๗”

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิตเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และข้อมูลเป็นปัจจุบัน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๕๓ อธิบดีกรมสรรพสามิตจึงออกคำสั่ง ดังนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกคำสั่งกรมสรรพสามิต ที่ ๑๒๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต

ข้อ ๒ กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ หัวหน้าฝ่ายประสานราชการ สำนักงานเลขานุการกรม

- ควบคุม กำกับ ดูแล และให้คำปรึกษาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สอบถามข้อมูล และคำชมเชย ให้เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาและสามารถตอบสนองผู้ร้องเรียนได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

๒.๒ หัวหน้างานรับเรื่องราวร้องเรียนและการมีส่วนร่วม

- กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ และกำกับ ดูแล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ติดตามเร่งรัด และแจ้งผลการดำเนินการหรือผลการพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สอบถามข้อมูล ให้ผู้ร้องเรียน หรือผู้สอบถามข้อมูลทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒.๓ เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนและการมีส่วนร่วม

- ดำเนินการรับเรื่องราวร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สอบถามข้อมูล และคำชมเชย ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยรับผิดชอบตั้งแต่การจัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามเร่งรัดและประสานงานจนได้ข้อยุติ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ข้อ ๓ กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๙ ช่องทาง ดังนี้

๓.๑ สายด่วน ๑๗๑๓ ในวันและเวลาราชการ

๓.๒ โทรศัพท์สายตรงหมายเลข ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘ ในวันและเวลาราชการ

๓.๓ E-mail : excise_hotline@excise.go.th

๓.๔ เว็บไซต์กรมสรรพสามิต www.excise.go.th โดยแบ่งออกเป็น ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทาง “ร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป”

- ช่องทาง “การติดต่อสอบถาม/เสนอแนะ/รับฟังความคิดเห็น”

- ช่องทาง “การร้องเรียนการทุจริต”

๓.๕ ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน ซึ่งติดตั้งที่กรมสรรพสามิต และสำนักงานสรรพสามิตภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขา ทั่วประเทศ

๓.๖ ตู้ ปณ.๑๐ ไปรษณีย์ดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ (เจ้าหน้าที่โชดู่ทุกวันจันทร์)

๓.๗ ศูนย์บริการประชาชน (walk in ร้องเรียนด้วยตนเอง) ที่กรมสรรพสามิต ชั้น ๕ เลขที่ ๑๔๘๘ ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐

๓.๘ หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป

๓.๙ หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่ ในวันและเวลาราชการ

ข้อ ๔ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๔.๑ รับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สอบถามข้อมูล และคำชมเชย ผ่านช่องทางต่างๆ ที่กรมสรรพสามิตกำหนด

๔.๒ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาข้อมูลที่ได้รับว่ามีเนื้อหา และรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ กรณีที่เรื่องร้องเรียนมีความสมบูรณ์ สำนักงานเลขานุการกรมจะพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่มีความสมบูรณ์ขาดส่วนใด ส่วนหนึ่งที่เป็นต่อการตรวจสอบข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่จะดำเนินการติดต่อ ไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ หากไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้และพิจารณาแล้วว่าไม่สามารถ ดำเนินการได้ให้พิจารณาเก็บเรื่อง

๔.๓ พิจารณาความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ และกำหนดระยะเวลาในการ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑ วัน ๗ วัน และ ๑๕ วัน นับจากวันที่ หน่วยงานได้รับเรื่อง ทั้งนี้ การพิจารณากำหนดความเร่งด่วนของเรื่องขึ้นอยู่กับ ความสำคัญและผลกระทบของเรื่องนั้น

๔.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับร้องเรียน และแจ้ง ผลการดำเนินการให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบ

๔.๕ สำนักงานเลขานุการกรมแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านช่องทาง ตามที่ได้รับเรื่อง หากการดำเนินการตรวจสอบหรือพิจารณามีความล่าช้าเกินกว่า ระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจะมีการรายงานความคืบหน้า ในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้สอบถามข้อมูลทราบเป็นระยะจนกว่า จะได้ข้อยุติ


- ๔.๖ รวบรวมและจัดทำสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิตเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี
- ๔.๗ เผยแพร่สถิติผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต และปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน โดยเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์กรมสรรพสามิตเป็นรายไตรมาสและรายปี

ข้อ ๕ กำหนดระบบการติดตามงาน ดังนี้

- ๕.๑ การติดตามโดยการประสานงานทางโทรศัพท์เป็นการติดตามในเบื้องต้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ติดตามจะทำการบันทึกข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดความล่าช้า และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ
- ๕.๒ การติดตามทางหนังสือราชการทุก ๖ เดือน เพื่อเร่งรัดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการหรือรายงานความคืบหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร และสามารถใช้เป็นหลักฐานที่แสดงถึงการดำเนินการของหน่วยงานได้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕


(นายอัครุทธิ์ สนธยานนท์)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมสรรพสามิต