



นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

กรมสรรพสามิต

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

คำนำ

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

กรมสรรพสามิต

กระทรวงการคลัง

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 รวมทั้งให้สอดคล้องกับการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ และธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีมาตรฐานความโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล อันจะทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ ศรัทธาและไว้วางใจในการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล

กรมสรรพสามิต จึงได้ทบทวนปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีที่ประกาศใช้เมื่อ 31 ตุลาคม 2551 ซึ่งประกอบด้วยนโยบายหลักและแนวทางปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีด้านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์การหรือบุคลากรทุกคนพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎข้อบังคับอื่น ๆ อย่างทั่วถึง

(ลงชื่อ).....
(นายพงษ์ภาณุ เศวตรุนทร์)

อธิบดีกรมสรรพสามิต

วันที่ 28 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2554

ประกาศเจตนารมณ์

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง ปฏิบัติภารกิจหลัก เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษี ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตรา ภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการ จัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่กรมมีหน้าที่ บริหารการจัดเก็บตลอดจนตรวจสอบป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วย ภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ และกฎหมายว่าด้วยไฟ เพื่อให้การ จัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิตมีประสิทธิภาพมีมาตรฐานด้านความโปร่งใส และเป็นไปตาม เป้าหมายที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษี สรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการ จัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับภาษี ที่กรมจัดเก็บ

(2) ตรวจสอบป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีที่กรมจัดเก็บ

(3) เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมต่อกระทรวง

(4) ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานแผนงาน การกำกับ เร่งรัด ติดตามและ ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดและงานสารสนเทศของกรม

(5) บริหารกิจการขององค์การสุราและโรงงานไฟ

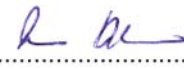
(6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่ กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ในฐานะผู้บริหารของกรมสรรพสามิต เห็นควรให้มีการทบทวนปรับปรุงนโยบาย การกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมสรรพสามิตที่ประกาศใช้ เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2551 ให้ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ของกรมสรรพสามิต รวมทั้งมาตรฐานความโปร่งใส ตามที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด เพื่อให้การปฏิบัติราชการของกรมสรรพสามิต มีระบบการบริหาร จัดการที่ดี มีความชัดเจน มีมาตรฐานด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานและมีธรรมาภิบาลเป็นที่ ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นการเสริมสร้างความมีศักดิ์ศรีของหน่วยงานภาครัฐ พร้อมสร้างความไว้วางใจและศรัทธาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดไป

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมสรรพสามิต ได้รวบรวมหลักการนโยบาย การปฏิบัติราชการ แนวทางปฏิบัติ รวมทั้งมาตรฐานความโปร่งใสในการทำงาน ความประพฤติที่ดี บนพื้นฐานธรรมาภิบาลของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ พนักงานของรัฐ ตามความคาดหวังของ กรมสรรพสามิตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอันได้แก่ คณะกรรมการ ผู้บริหาร บุคลากร ผู้รับบริการ

ประชาชน โดยบุคลากรทุกระดับของกรมสรรพสามิตจะสามารถนำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้เป็นแนวทางยึดถือปฏิบัติในการดำเนินงาน และจะไม่ละเลยการปฏิบัติตามหลักการที่ปรากฏอยู่ในนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้ จะได้รับการพิจารณาทบทวน และปรับปรุงเป็นประจำเพื่อให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ และเพื่อเป็นการแสดงถึงพันธะสัญญาระหว่างกรมและบุคลากรของกรม จึงขอให้ทุกคนได้ลงชื่อในหนังสือรับทราบดังที่แนบมาพร้อมกับคู่มือฉบับนี้ พร้อมทั้งยอมรับเป็นหลักการปฏิบัติราชการตลอดไป

(ลงชื่อ)..... 

(นายพงษ์ภาณุ เศวตรุนทร์)

อธิบดีกรมสรรพสามิต

วันที่ 28 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2554.

ข้อมูลองค์การ

วิสัยทัศน์

องค์กรพลวัตเพื่อการจัดเก็บภาษีที่มีมาตรฐานสากล ปกป้องสังคมและสิ่งแวดล้อม

พันธกิจ

1. ส่งเสริมฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน
2. เสริมสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
3. สร้างความเป็นมาตรฐานในการจัดเก็บภาษี
4. บริหารงานแบบองค์กรพลวัต โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. จัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน
2. เสริมสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
3. ผลักดันมาตรฐานบริการสู่ความเป็นเลิศระดับสากล
4. บริหารงานแบบองค์กรพลวัต โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

ค่านิยมหลักขององค์กร

S-M-I-L-E

S=standard

มาตรฐานเราจะปฏิบัติให้ได้มาตรฐานสากลมุ่งให้บริการที่เป็นธรรมถูกต้องโปร่งใสและรวดเร็ว โดยคำนึงถึงความพอใจของประชาชน

M=modern

ความทันสมัยเรามุ่งมั่นพัฒนาองค์กรให้ทันเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมด้านบริหารการจัดเก็บภาษี โดยสร้างความพร้อมให้แก่องค์กรในทุก ๆ ระดับ เพื่อสร้างความเป็นเลิศให้แก่องค์กร

I=integration

ทำงานแบบบูรณาการ เรามุ่งมั่นพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกัน ทั้งภายในองค์กร เครือข่าย และภายนอกอย่างกลมกลืนสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อเป้าหมายสูงสุด

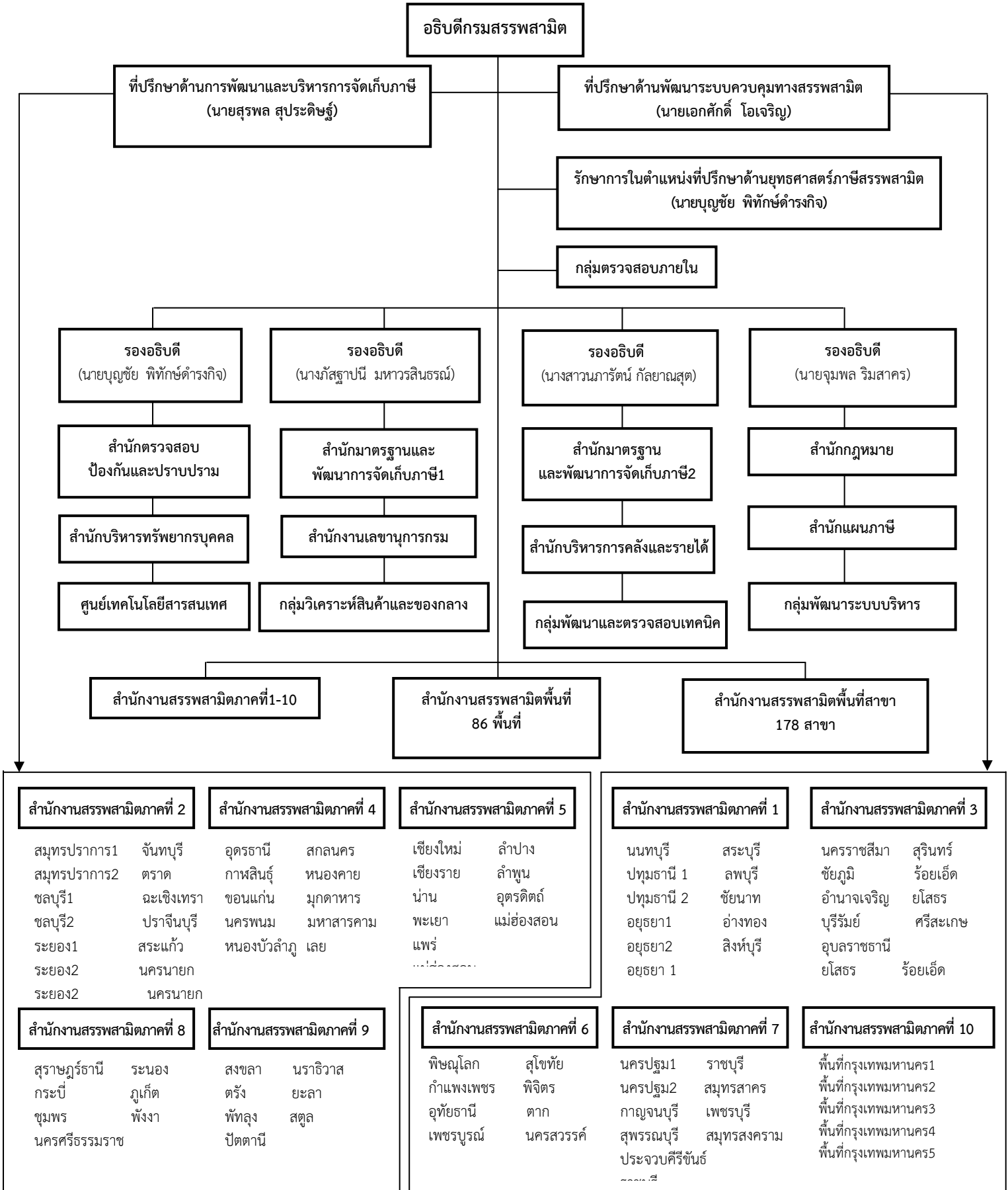
L=Learning

เรียนรู้เพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เรามุ่งมั่นเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างเท่าทันการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

E=Empowerment

มอบอำนาจตัดสินใจ เรามุ่งมั่นตั้งใจทำงานและพัฒนาตนเองให้พร้อมต่อการได้รับมอบอำนาจการตัดสินใจ สนับสนุนการมอบอำนาจตัดสินใจแก่บุคคลทุกระดับเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานและเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความสามารถอย่างเต็มที่บนพื้นฐานของความรับผิดชอบร่วมกัน

โครงสร้างองค์กร



หมายเหตุ: พื้นที่ในความควบคุมของภาค

หลักการและแนวคิด

การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมสรรพสามิต นับเป็นการสนองตอบต่อนโยบายรัฐบาลในภาพรวม ดังนี้

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 13 จริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมาตรา 279 กำหนดให้มาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภทให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมที่กำหนดขึ้น...และมาตรา 270 กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีอำนาจที่เสนอแนะหรือให้คำแนะนำในการจัดทำหรือปรับปรุงประมวลจริยธรรมตามมาตรา 279 และส่งเสริมให้ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตสำนึกในด้านจริยธรรม...

2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มุ่งเน้นให้ส่วนราชการใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ โดยการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน

3. คำแถลงนโยบายของรัฐมนตรียต่อรัฐสภาเมื่อ วันจันทร์ที่ 18 กุมภาพันธ์ 2551 ประกอบด้วยนโยบายเกี่ยวกับการจัดการที่ดี โดยประกาศว่า ต้องการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารภาครัฐ เพื่อให้ส่วนราชการมีความพร้อมและกำลังคนที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล มีความคุ้มค่า และเกิดความเป็นธรรมในการให้บริการสาธารณะ และจะปรับปรุงกฎหมายและค่านิยม สนับสนุนพัฒนาการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินนโยบายสาธารณะเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแผ่นดินที่ดี โดยจะเสริมสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐและพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ พร้อมทั้งป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างจริงจัง เพื่อให้ภาคราชการเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจแก่ประชาชน

4. สำนักการ ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ นับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบันโดยได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขึ้นเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่างๆ นำไปใช้ในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้เป็นหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และมีมาตรฐานการทำงานเทียบเคียงกับมาตรฐานสากลซึ่งในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 1 การนำองค์การนั้นส่วนหนึ่งได้ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม (หัวข้อ 1.2) เพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาล โดยประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการได้กำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลอย่างไรซึ่งวัตถุประสงค์ของเกณฑ์ฯ ข้อนี้ต้องการให้ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเป็นทั้งคนเก่งและคนดี การส่งเสริมให้บุคคลเป็นคนดีมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลนั้นคือ การกำหนดวิธีปฏิบัติให้บุคลากรมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาล นอกจากนี้ในระดับตัวบุคคลที่พึงต้องปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตประพฤติตนต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกันรวมถึงการใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างมีความรับผิดชอบต่อแล้วบุคลากรในองค์กรต้องมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ผู้บริหารควรมีการกำหนดกรอบในการตรวจสอบการปฏิบัติตนของบุคลากรในองค์กรว่าเป็นอย่างถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ เช่นมีการดูแลต่อผู้รับบริการอย่างซื่อสัตย์สุจริต ให้เกียรติ เป็นธรรม รวมทั้งการรักษาปกป้องไม่ให้องค์กรดำเนินการในทางที่มีความเสี่ยงต่อศักดิ์ศรีหรือสิ่งไม่ดีใดๆ

5. สำนักงาน ก.พ. กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นแนวทางประกอบการบริหารราชการและปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสลดความเสี่ยงและสร้างภูมิคุ้มกันต่อปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างจริงจัง ทั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การประเมินผลการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใส ประกอบด้วย 4 มิติหลัก 13 ตัวชี้วัด โดยนำแผนนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีมาประกอบการดำเนินการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสของกรมสรรพสามิต

วัตถุประสงค์ในการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

เพื่อให้การปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิต มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง และเกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี จึงได้ยึดหลักการที่สำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม
2. เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลและค่านิยมขององค์กร
3. เพื่อให้การดำเนินงานของภาครัฐเป็นที่ศรัทธามั่นใจและไว้วางใจจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

แนวทางส่งเสริมและผลักดันการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

เพื่อให้การปฏิบัติงานมีผลดีตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมสรรพสามิต จึงกำหนดหลักปฏิบัติที่สำคัญดังนี้

1. กรมสรรพสามิต จะสื่อสารให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีอย่างทั่วถึง
2. กรมสรรพสามิต จะจัดระบบบริหารธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ทุกคนมั่นใจว่าบุคลากรและองค์กรจะปฏิบัติตามมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติ ตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้อย่างเคร่งครัด โดยจะถือเสมือนว่าเป็นวินัยอย่างหนึ่ง ที่บุคลากรทุกระดับต้องทำความเข้าใจ ยึดมั่น และปฏิบัติให้ถูกต้องในการทำงานประจำวัน และไม่มีบุคคลใดที่จะมีสิทธิหรืออนุญาตให้บุคลากรของกรมสรรพสามิตคนใดกระทำการใดๆ ที่ขัดต่อนโยบายฉบับนี้
3. กรมสรรพสามิต คาดหมายให้บุคลากรทุกคนมีการรายงานโดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อหลักการต่างๆ ในนโยบายฉบับนี้ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือในกรณีที่ ไม่อาจรายงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ อาจขอคำปรึกษาจากผู้บริหารระดับสูง หรือ สำนักบริหาร ทรัพยากรบุคคล โดยข้อมูลที่ให้นำนั้นให้ถือปฏิบัติเป็นข้อมูลลับ ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาเองก็มีหน้าที่ในการ สอดส่อง ดูแล และให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นให้ปฏิบัติให้สอดคล้องกับแนวทาง ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้
4. นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้ จะได้รับการพิจารณาปรับปรุงให้เป็น ปัจจุบันทุกปีโดย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย
5. กรมสรรพสามิต จะกำหนดแนวทางวัดและประเมินการปฏิบัติตามนโยบายการ กำกับดูแลองค์การที่ดี ตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ต่อไปอย่างเป็นระบบรวมทั้งมีการประเมินตนเอง อย่างสม่ำเสมอ
6. กรมสรรพสามิต จะรายงานผลการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแล องค์การที่ดีให้ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับทราบปีละ 1 ครั้ง

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

เพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อการบริหารราชการตามแนวธรรมาภิบาล กรมสรรพสามิตได้ กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีประกอบด้วยนโยบายหลัก และแนวทางการปฏิบัติภายใต้ กรอบนโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบาย ด้านองค์กรและนโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

นโยบายหลัก

1. มุ่งมั่น รักษาและส่งเสริมคุณภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการดำเนินงาน
2. มุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการรับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์สังคมที่ดีมีความสุข

แนวทางปฏิบัติ

- จัดทำแนวทาง มาตรการเพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงความสำคัญของสังคมและสิ่งแวดล้อม
- กำหนดมาตรฐานการสนับสนุน ช่วยเหลือในกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน

นโยบายด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบายหลัก

1. ส่งเสริมสนับสนุนแนวความคิดใหม่ๆ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการเพื่อความสะดวกทันสมัย และตอบสนองความต้องการ
2. สร้างกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ

แนวทางปฏิบัติ

- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินการใหม่ๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- จัดให้มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ สำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ร่วมแสดงความคิดเห็น

นโยบายด้านองค์กร

นโยบายหลัก

1. ส่งเสริมปลูกฝังให้ตระหนักถึงความเสี่ยงโดยเน้นย้ำถึงผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกับหลักคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล
2. มุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ปราศจากทุจริตหรือมีผลประโยชน์ทับซ้อน

แนวทางปฏิบัติ

- จัดการให้มีการอบรมให้ความรู้เรื่องกฎข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ตามโอกาสที่เหมาะสม
- พัฒนาจิตสำนึกและส่งเสริมด้านคุณธรรม
- จัดทำแนวทางส่งเสริมการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ในเรื่องจริยธรรม และจรรยาบรรณข้าราชการ
- พัฒนาระบบข้อมูล กฎระเบียบ กฎหมายด้านภาษีภายในองค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าถึงข้อมูล

นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

นโยบายหลัก

1. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
2. มุ่งส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดีบนพื้นฐานของความเสมอภาค

แนวทางปฏิบัติ

- วางระบบการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึงต่อเนื่องทั้งในส่วนของความสามารถหลักขององค์กร (Core Competency) และความสามารถในการทำงานแต่ละประเภท (Functional Competency)
 - จัดให้มีระบบการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการทุกระดับ โดยข้าราชการจะได้รับการพัฒนาส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถอย่างทั่วถึง
 - จัดให้มีเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จากการดำเนินการพัฒนาฝึกอบรม