



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายประชาสัมพันธ์ โทร. ๕๕๗๓๔

ที่ กค ๐๖๐๑/ ๖๗๒

วันที่ ๖๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความเห็นชอบการดำเนินการตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)

ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน รองอธิบดี (นายวรวัจน์ ฤทธิโย)

ตามหนังสือกรมสรรพสามิต ที่ กค ๐๖๒๐/๔๒๖๓ ลงวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ขอให้ตรวจสอบข้อมูลซึ่งเผยแพร่บนเว็บไซต์กรมสรรพสามิตที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน รวมทั้งปรับปรุงเนื้อหา/รายละเอียดของข้อมูลที่เผยแพร่ให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด จำนวน ๒ ตัวชี้วัด ๑๓ ข้อมูล ทั้งนี้ เมื่อตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์กรมสรรพสามิตเรียบร้อยแล้ว ขอให้จัดทำแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลเฉพาะตัวชี้วัดและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ไปยังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร นั้น

สำนักงานเลขาธิการกรมได้ดำเนินการตรวจสอบเนื้อหา/รายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ปรากฏว่ามีข้อมูลที่เผยแพร่แล้ว จำนวน ๖ ข้อมูล ดังนี้

๑. ข้อ ๐๗ ข่าวประชาสัมพันธ์
๒. ข้อ ๐๘ Q&A
๓. ข้อ ๐๙ Social Network
๔. ข้อ ๐๓๒ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น
๕. ข้อ ๐๓๓ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม
๖. ข้อ ๐๓๕ การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร

ดังนั้น สำนักงานเลขาธิการกรมจึงขอความเห็นชอบข้อมูลของหน่วยงานสำหรับเผยแพร่บนเว็บไซต์กรมสรรพสามิต จำนวน ๗ ข้อมูล ดังนี้

๑. ข้อ ๐๑๖ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
๒. ข้อ ๐๒๙ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๓. ข้อ ๐๓๐ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๔. ข้อ ๐๓๑ ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี
๕. ข้อ ๐๔๒ มาตรการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ
๖. ข้อ ๐๔๓ มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม
๗. ข้อ ๐๔๕ มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและให้ความเห็นชอบต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

เห็นชอบ

(นายวรวัจน์ ฤทธิโย)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมสรรพสามิต

(นายพงษ์สิทธิ์ สุโมตยกุล)

เลขาธิการกรม

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 เพื่อดำเนินการที่แตกต่างกันตามประเภทของเรื่อง

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 บัตรสนเทห์ 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 สำนักงานเลขาธิการกรมเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- ๔.๓.๑ กรณีไม่เห็นชอบ สำนักงานเลขาธิการกรมจะส่งเรื่องกลับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมรายละเอียดต่างๆ ให้ครบถ้วน และส่งให้สำนักงานเลขาธิการกรมทราบเพื่อชี้แจงต่อผู้ร้องฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๔.๓.๒ กรณีเห็นชอบ สำนักงานเลขาธิการกรมจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วัน นับจากวันที่ได้รับทราบผลการพิจารณา
- ๔.๔ สำนักงานเลขาธิการกรมดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้รับและได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ สรุปเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี พร้อมทั้งสรุปแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน ภาพรวมของเรื่องร้องเรียนที่กรมสรรพสามิตได้รับเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนทางให้บริการหรือปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดข้อร้องเรียนในปีถัดไป
- ๔.๕ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนให้มีความโปร่งใส รวดเร็ว เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

หมายเหตุ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตจำนวน ๕ เรื่อง