

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับสำนัก สำนักงาน กลุ่ม และด่านศุลกากรทุกแห่ง เพื่อโปรดทราบ


(นายนิติ วิทยาเดิม)

ผู้อำนวยการส่วนเลขานุการกรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมศุลกากร



(สำเนา)

ประกาศกรมศุลกากร

ที่ ๙๑ /๒๕๕๗

เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๒๗๙ กำหนดให้มาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภทให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมที่กำหนดขึ้น และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ข้อ ๑๗ ได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการจัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม กรมศุลกากรจึงได้จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากรขึ้น โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ดำเนินการสืบสวนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปโดยเรียบร้อย ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนมีความโปร่งใส เป็นธรรม และมีมาตรฐาน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พระพุทธศักราช ๒๔๖๙ ประกอบกับข้อ ๑๖ และข้อ ๑๗ แห่งประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน อธิบดีกรมศุลกากร จึงมีประกาศ ดังนี้

๑. ให้ยกเลิกประกาศกรมศุลกากร ที่ ๓๕/๒๕๕๖ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

๒. ในประกาศนี้

“อธิบดี” หมายถึง อธิบดีกรมศุลกากร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

“กคจ.” หมายถึง กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร

“หัวหน้า กคจ.” หมายถึง หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การกระทำผิดทางวินัย ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗

“เจ้าหน้าที่ศุลกากร” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของกรมศุลกากร

/“เรื่องที่ต้องดำเนินการ ...

“เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที” หมายถึง เรื่องที่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนหรือเพียงพอที่จะดำเนินการได้ทันที และมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องกำลังได้รับความเดือดร้อนเสียหายและรอรับความช่วยเหลือซึ่งสามารถแก้ไขได้ในทันที

(๒) เป็นเรื่องที่ว่าหากมิได้รับการแก้ไขในทันที ปัญหาจะลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โตหรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง

(๓) เป็นเรื่องที่มีผู้บริหารกรมศุลกากรสั่งการให้ดำเนินการโดยทันที

“เรื่องทั่วไป” หมายถึง เรื่องอื่น ๆ ที่มีเรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

๓. ผู้ใดได้รับความเดือดร้อน หรือพบเห็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒ ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๗๑-๕๒๕๐

ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ ctc@customs.go.th

ช่องทางที่ ๕ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กคจ. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือ

ผู้รับมอบอำนาจเดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐

ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

การร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งข้อมูล ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ นามสกุล และเลขที่บัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน รวมทั้งที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ ประกอบการร้องเรียน

(๒) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

(๓) คำขอที่ต้องการให้ส่วนราชการดำเนินการ

(๔) หน่วยงานหรือบุคคลที่ผู้ร้องเรียนเคยแจ้งเรื่องร้องเรียนนี้

การร้องเรียนให้ร้องเรียนเป็นภาษาไทย กรณีผู้ร้องเรียนเป็นชาวต่างประเทศ ให้ร้องเรียนผ่านล่ามหรือจัดทำคำแปลให้เรียบร้อย

๔. กรมศุลกากร จะรับพิจารณาข้อร้องเรียนเฉพาะกรณีทุกระดับพื้นฐาน หรือระบุงรณิ แวดล้อมชัดเจน หรือสามารถชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

๕. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นผู้รับมอบอำนาจ ให้ผู้ร้องเรียนแนบเอกสารดังต่อไปนี้ ประกอบการร้องเรียน

(๑) หนังสือมอบอำนาจ

(๒) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ

กรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคล ให้แนบสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลด้วย

๖. เรื่องที่ร้องเรียนจะต้องไม่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้าย พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ หรือ พระราชาธิบดี ราชาินี ราชสามี รัชทายาทหรือประมุขแห่งรัฐต่างประเทศ หรือผู้แทนแห่งรัฐต่างประเทศซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มาสู่ราชสำนัก

(๒) เป็นเรื่องที่มีลักษณะใช้ถ้อยคำหยาบคายหรือเป็นการดูถูก ดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาท บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นความผิดตามกฎหมาย

(๓) เป็นเรื่องที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน เว้นแต่เป็นกรณีที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

(๔) เป็นเรื่องที่ได้เห็นได้ชัดแจ้งว่าผู้ร้องมีได้มีเจตนาที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตุลาการ

(๕) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ตุลาการ เว้นแต่กรณีเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดตามกฎหมายตุลาการ

(๖) เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อ กคจ. สอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่ติดต่อกลับภายในระยะเวลาอันสมควร

(๗) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ตามรัฐธรรมนูญ

(๘) เป็นเรื่องที่มีลักษณะขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้สิทธิของบุคคล ตามรัฐธรรมนูญ

(๙) เป็นเรื่องที่มีลักษณะอื่นๆ ตามที่ หัวหน้า กคจ. โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมตุลาการ เห็นควรไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

(๑) เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที กรมตุลาการจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งวันทำการ

(๒) เรื่องทั่วไป กรมตุลาการจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสัปดาห์ นับแต่วันที่ได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน

๘. กรณีที่พยานหลักฐานไม่เพียงพอ ผู้ร้องเรียนจะต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายในสัปดาห์วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากพ้นกำหนดดังกล่าว กรมตุลาการจะยุติการดำเนินการ

๙. คำร้องเรียนที่มีปัญหาให้หัวหน้า กคจ. เป็นผู้วินิจฉัย คำวินิจฉัยของหัวหน้า กคจ. ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(ลงชื่อ) สมชัย สัจจพงษ์

(นายสมชัย สัจจพงษ์)

อธิบดีกรมตุลาการ

สำเนาถูกต้อง


(นายสรวิศ พิพัฒน์มโนมัย)

นิติกรปฏิบัติการ