

๙. โครงการระงับศุลกากร

๑) หลักการและเหตุผล

กรมศุลกากรได้จัดทำยุทธศาสตร์กรมศุลกากรระยะ ๕ ปี (๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) : Customs Strategic Plan 2021 เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานที่เหมาะสมสอดคล้องกับพลวัตการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภายใต้บริบทใหม่ (New Normal) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยใสสะอาดไทยทั้งชาติต้านทุจริต (Zero tolerance & Clean Thailand)” ยุทธศาสตร์ที่ ๑ สร้างสังคมที่ไม่อดทนต่อการทุจริต กำหนดกลยุทธ์ที่ ๑ เรื่องการส่งเสริมให้มีระบบและกระบวนการขัดเกลาทางสังคมเพื่อต้านทุจริต

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรโปร่งใส ไร้ทุจริต คงไว้ซึ่งมาตรฐานในการให้บริการศุลกากรที่เป็นเลิศและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล จึงได้กำหนดให้มีโครงการ “ระงับศุลกากร” เพื่อประโยชน์ในด้านการบูรณาการกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร รวมทั้ง เพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการในสังกัดกรมศุลกากรได้รับการอำนวยความสะดวก ตลอดจนได้รับการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมศุลกากร

๒) วัตถุประสงค์

๒.๑) เพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการได้รับการอำนวยความสะดวก สามารถเข้าถึงการบริการตามช่องทางประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเบื้องต้นในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒) เพื่อสร้างมาตรฐานกระบวนการงานในการรับข้อร้องเรียนของผู้มาติดต่อราชการในกรณีที่ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร ในทุกส่วนราชการสังกัดกรมศุลกากร

๒.๓) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ของกรมศุลกากร

๒.๔) เพื่อเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์โดยสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานและจัดลำดับในการติดต่อประสานงานตามลำดับสายการบังคับบัญชา ให้ผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานราชการในสังกัดกรมศุลกากรได้รับทราบ

๓) ระยะเวลาดำเนินการ

๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

๔) งบประมาณ

- ไม่มีการใช้งบประมาณ -

๕) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๕.๑) ลดปัญหาความขัดแย้งของการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร โดยมีระบบแก้ไขปัญหาที่ทันท่วงที่ตรงตามสถานการณ์ และมีช่องทางการติดต่อที่ชัดเจนตามสายการบังคับบัญชา

๕.๒) ผู้มาติดต่อราชการได้รับการอำนวยความสะดวกและไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ เกิดการบูรณาการกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓) เรื่องร้องเรียนลดลง

๕.๔) ส่งเสริมภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรในการทำงานด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

แผนปฏิบัติงาน (Action Plan) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ชื่อแผนงาน/โครงการ : โครงการระฆังศุลกากร

ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ : กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

ยุทธศาสตร์กรมศุลกากร : ๕. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร

กลยุทธ์ : ๕.๔ เสริมสร้างความโปร่งใสในองค์กร

วัตถุประสงค์ : ลดข้อร้องเรียนและอำนวยความสะดวกและความเป็นธรรมให้แก่ผู้มาติดต่อราชการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กร

ตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการ/๕ ระดับ (มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน)

ขั้นตอนการดำเนินงาน

กิจกรรม	หน่วยงาน ที่ดำเนิน กิจกรรม	ระยะเวลาที่ใช้											งบประมาณ (ล้านบาท)
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒											
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. ดำเนินการขออนุมัติโครงการ	กคจ.สบท.												
๒. ประสานงานให้ทุกส่วนราชการแจ้งรายชื่อหัวหน้าและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ประสานงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน													
๓. มีบันทึกแจ้งเพื่อซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ “ระฆังศุลกากร” ให้ทุกส่วนราชการในกรมศุลกากรทราบและถือปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน													
๔. ทุกส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติเป็นรายไตรมาสมายัง กคจ. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติ	ทุกส่วน ราชการ												
๕. สรุปและประเมินผลการจัดดำเนินโครงการฯ เสนอกรมฯ	กคจ.สบท.												

ตัวชี้วัดและเกณฑ์การให้คะแนนแผนงาน/โครงการกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ชื่อแผนงาน/โครงการ	: โครงการระงับศุลกากร
ตัวชี้วัด	: ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการ/๕ ระดับ
คำอธิบายตัวชี้วัด	: มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้ข้อมูล คำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อ
เกณฑ์การให้คะแนน	: กำหนดระดับคะแนนเป็น ๑ - ๕ พิจารณาจากความคืบหน้าของกิจกรรมหรือขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ระบุในแผนปฏิบัติงาน

ระดับคะแนน	ความคืบหน้าของกิจกรรม/เป้าหมาย
๑	ดำเนินการขออนุมัติโครงการ
๒	ประสานงานให้ทุกส่วนราชการแจ้งรายชื่อหัวหน้าและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ประสานงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
๓	มีบันทึกแจ้งเพื่อชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ “ระงับศุลกากร” ให้ทุกส่วนราชการในกรมศุลกากรทราบและถือปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๔	ทุกส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติเป็นรายไตรมาสมายัง กคจ. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติ
๕	สรุปและประเมินผลการจัดดำเนินโครงการฯ เสนอกรมฯ

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด	: นางนันท์จิตา ศิริคุปต์	ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล โทรศัพท์ ๒๐ ๗๐๙๔
ผู้จัดเก็บข้อมูล	: ๑. นายวิสูตร สิงห์สง่า	ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม โทรศัพท์ ๒๐ ๗๗๘๘
	: ๒. นายรามสุร โสเขียว	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ โทรศัพท์ ๒๐ ๖๘๙๐