

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด้านบุคลากรทุกแห่ง เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเข็มิกา ทองประพันธ์)

ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมศุลกากร

(สำเนา)

ประกาศกรมศุลกากร

ที่ ๙๙/๒๕๖๔

เรื่อง ระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์

กรมศุลกากรได้จัดทำระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมและจริยธรรมของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) เพื่อเป็นช่องทางสำหรับการรับเรื่องร้องเรียน การติดตาม การแจ้งผลการดำเนินการและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน การนำมาวิเคราะห์และการประมวลผลเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร รวมถึงการใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียน อันเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

เพื่อให้ระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมและจริยธรรมของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) นโยบายภาครัฐด้านส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ รวมถึงเป็นแนวทางการดำเนินงานสู่ระบบราชการ ๔.๐ และสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริตมากขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ อธิบดีกรมศุลกากร จึงมีประกาศ ดังนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“ระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า ระบบเทคโนโลยีที่กรมศุลกากรใช้เพื่อรับเรื่องร้องเรียน การติดตาม การแจ้งผลการดำเนินการและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมถึงการนำมาวิเคราะห์และประมวลผลเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ การฝ่าฝืนวินัย จริยธรรมหรือจรรยา ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ การฝ่าฝืนวินัย จริยธรรมหรือจรรยา ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับ - ส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นข้อมูลข่าวสารลับ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานให้เป็นผู้ใช้งานระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับและส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียน

/ข้อ ๒ ผู้ร้องเรียน...

ข้อ ๒ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียน สอบถาม ติดตาม เรื่องร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ทาง <https://complaint.customs.go.th>

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์การร้องเรียนผ่านทางระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

๓.๑ การใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (๑) วัน เดือน ปี ที่พบเห็นปัญหาเรื่องร้องเรียน
- (๒) ชื่อ นามสกุล เพศ อายุ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ อีเมล (E-Mail) ที่สามารถติดต่อได้
- (๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน ที่มีความชัดเจนเพียงพอสามารถตรวจสอบได้ หากมีพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ ขอให้แนบประกอบเรื่องร้องเรียนด้วย

๓.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง มิใช่การสร้างกระแสหรือสร้างข่าว เพื่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง

ข้อ ๔ กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนทางระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมศุลกากรจะนำเรื่องวิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรที่ได้มีคำสั่งหรือประกาศใช้ในปัจจุบันมาเป็นกรอบในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้

ข้อ ๕ เรื่องร้องเรียนในระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมศุลกากรจะดำเนินการผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนโดยถือเป็นข้อมูลลับ

ข้อ ๖ กรมศุลกากรจะดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่การตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นและได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน และจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่กรมศุลกากรพิจารณาแล้วเสร็จ

ข้อ ๗ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(ลงชื่อ) พชร อนันตศิลป์
(นายพชร อนันตศิลป์)
อธิบดีกรมศุลกากร

สำเนาถูกต้อง
ชุตินา ศิริรัฐพิศาล
(นางสาวชุตินา ศิริรัฐพิศาล)
นิติกรชำนาญการ