



คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร

ที่ ๒ /๒๕๖๕

เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

.....

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร การสืบสวนข้อเท็จจริง การพิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือผลการสืบสวนข้อเท็จจริง การวินิจฉัยสั่งการอย่างใดอย่างหนึ่ง และการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร มีความโปร่งใส เป็นธรรม และมีมาตรฐาน สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน อธิบดีกรมศุลกากร จึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

๑. ให้ยกเลิกคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ ๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

๒. ในคำสั่งนี้

“อธิบดี” หมายถึง อธิบดีกรมศุลกากร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

“กจร.” หมายถึง กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“หัวหน้า กจร.” หมายถึง หัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“ทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง การกระทำผิดวินัย ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗

“เจ้าหน้าที่ศุลกากร” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของกรมศุลกากร

“เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที” หมายถึง เรื่องที่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนหรือเพียงพอที่จะดำเนินการได้ทันที และมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องและผู้ร้องกำลังได้รับความเดือดร้อนเสียหายและรอความช่วยเหลือซึ่งสามารถแก้ไขได้ในทันที

(๒) เป็นเรื่องหากมิได้รับการแก้ไขในทันที ปัญหาจะลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โต หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง

(๓) เป็นเรื่องที่อธิบดีหรือหัวหน้า กจร. สั่งการให้ดำเนินการโดยทันที

“เรื่องทั่วไป” หมายถึง เรื่องอื่น ๆ ที่มีใจเรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

/ ๓. หลักเกณฑ์ ...

๓. หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามคำสั่งนี้ อยู่ภายใต้บังคับตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และหลักเกณฑ์ตามที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด ทั้งนี้ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ถือเป็นความลับ

๔. การร้องเรียนมี ๑๐ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์  
 ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันและเวลาราชการ  
 ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๙๑๙  
 ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customscomplaint  
 ช่องทางที่ ๕ : ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ [ctc@customs.go.th](mailto:ctc@customs.go.th)  
 ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ  
 ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร  
 ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กจร. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน  
 ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง  
 ช่องทางที่ ๑๐ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

๕. เมื่อมีการร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ หากข้อมูลยังไม่ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ประจำ กจร. สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมต่อผู้ร้องเรียน ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ นามสกุล เลขที่บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ประกอบการร้องเรียน  
 (๒) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ถ้าผู้ร้องเรียนระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ไม่ชัดเจน ให้เจ้าหน้าที่ระบุข้อเท็จจริงที่ต้องการให้ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมด้วย  
 (๓) คำขอที่ต้องการให้ส่วนราชการดำเนินการ  
 (๔) หน่วยงานหรือบุคคลที่ผู้ร้องเรียนเคยแจ้งเรื่องร้องเรียนนี้  
 (๕) กรณีการมอบอำนาจให้ร้องเรียน ให้ผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ลงลายมือชื่อในใบมอบอำนาจ พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ หากเป็นนิติบุคคล ให้แนบสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลด้วย  
 (๖) การร้องเรียนต้องจัดทำเป็นภาษาไทย กรณีผู้ร้องเรียนเป็นชาวต่างชาติและไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้ ให้สื่อสารผ่านทางล่าม โดยให้ผู้ร้องเรียนเป็นผู้จัดหามาเอง

๖. เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ มิให้ กจร. รับเป็นเรื่องร้องเรียน

- (๑) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้าย พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ หรือพระราชอาชิตี ราชนิ ราชสวามี รัชทายาทหรือประมุขแห่งรัฐต่างประเทศ หรือผู้แทนแห่งรัฐต่างประเทศซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มาสู่ราชสำนัก  
 (๒) เป็นเรื่องที่มีลักษณะการใช้ถ้อยคำหยาบคายไม่สุภาพ หรือเป็นการดูถูก ดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาทบุคคลอื่น ซึ่งอาจทำให้บุคคลนั้นได้รับการดูถูก ดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชังได้ หรืออาจเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา

/ (๓) เป็นเรื่องที่ ...

(๓) เป็นเรื่องที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

(๔) เป็นเรื่องที่ได้เห็นได้ชัดแจ้งว่าผู้ร้องเรียนมิได้มีเจตนาที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ศุลกากร

(๕) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

(๖) เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยผู้ร้องให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อ กจธ. สอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่ติดต่อกลับภายในระยะเวลาอันสมควร

(๗) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ตามรัฐธรรมนูญ

(๘) เป็นเรื่องที่มีลักษณะขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้สิทธิของบุคคล ตามรัฐธรรมนูญ

(๙) เป็นเรื่องที่ได้เห็นได้ชัดแจ้งว่าเป็นเรื่องส่วนตัว มิได้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือเหตุเพราะได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการพิจารณาไม่ก่อประโยชน์อย่างใดต่อทางราชการ

(๑๐) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๑๑) เป็นเรื่องที่มีได้เข้ามาตามช่องทางของการร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องที่กระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากร หรือเป็นเรื่องที่ หัวหน้า กจธ. ได้มอบหมาย

(๑๒) เป็นเรื่องที่เคยได้มีการพิจารณาและยุติเรื่องไปแล้ว โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่ หรือหากมีแต่ไม่ทำให้ผลของการพิจารณาที่ยุติเรื่องไปแล้วมีการเปลี่ยนแปลง

(๑๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะอื่น ๆ ตามที่หัวหน้า กจธ. เห็นควรไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

๗. การร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ให้เจ้าหน้าที่ กจธ. บันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบรับเรื่องร้องเรียนแนบท้ายคำสั่งนี้ และดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

(๑.๑) ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน

(๑.๒) ให้ประสานกับผู้ร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๑.๓) ให้บันทึกผลการดำเนินการลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน และรายงาน ผอ. กจธ. เพื่อรับทราบผลการดำเนินการ หรือพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร

การดำเนินการตาม (๑.๑) และ (๑.๒) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่อาจดำเนินการเช่นนั้นได้ หรือเป็นเรื่องที่ไม่อาจหาข้อมูลในระยะเวลาดังกล่าว ให้เสนอ ผอ. กจธ. พิจารณาสั่งการตามข้อ ๗ (๒) ต่อไป

(๒) กรณีเป็นเรื่องทั่วไป

(๒.๑) ให้สำเนาเรื่องร้องเรียน โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนส่งให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งให้คุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องประสบภัยเพราะเหตุร้องเรียนดังกล่าว

(๒.๒) ให้ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยบันทึกคำให้การของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐานเอกสารทั้งปวง แล้วรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ กจธ. ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ หรือตามระยะเวลา

ที่กำหนด นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ทันตามกำหนดเวลา ให้ทำเป็นหนังสือเพื่อขอขยายเวลาการตรวจสอบก่อนสิ้นระยะเวลาดังกล่าว โดยต้องแสดงเหตุผลของความจำเป็น รวมถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมาด้วย

(๓) กรณีเป็นเรื่องที่สำคัญและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง กจร. มีอำนาจในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ โดยให้หน่วยงานราชการให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคลและพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ กจร. ในการลงพื้นที่ดังกล่าว

(๔) ให้ กจร. พิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานครบถ้วน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าวได้ ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อ ผอ. กจร. เพื่อพิจารณาต่อไป

๘. การร้องเรียนทางโทรสาร ทาง Application LINE ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทางไปรษณีย์ หรือทางสื่อสารมวลชน ให้เจ้าหน้าที่ประจำ กจร. บันทึกรายละเอียดลงในสารบบงาน กจร. และปฏิบัติตามข้อ ๗ (๒) - (๔) โดยอนุโลม

๙. การร้องเรียนด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ประจำ กจร. ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขุดปัญหาการร้องเรียน และแจ้งข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยืนยันที่จะร้องเรียน ให้บันทึกข้อร้องเรียนตามแบบรับเรื่องร้องเรียน และปฏิบัติตามข้อ ๗ (๒) - (๔) โดยอนุโลม

๑๐. การร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) กระทรวงการคลัง ศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น ให้ปฏิบัติตามข้อ ๗ (๒) - (๔) โดยอนุโลม ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงระยะเวลาที่หน่วยงานดังกล่าวกำหนดด้วย

๑๑. การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้ กจร. ดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนพบว่า การกระทำของเจ้าหน้าที่มีมูล หรือมีเหตุอันควรสงสัยว่า การกระทำจะเป็นการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หรืออาจเข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัย ให้ส่งเรื่องให้กองบริหารทรัพยากร บุคคลดำเนินการต่อไป โดยให้สำเนาเรื่องเก็บไว้ ๑ ชุด

(๒) กรณีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนพบว่า ไม่มีมูลการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หรือจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ให้ยุติเรื่อง

(๓) กรณีการพิจารณาพบว่า มีมูลฝ่าฝืนจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ให้ดำเนินการตามจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ข้อ ๑๓

(๔) กรณีที่ กจร. พิจารณาเห็นว่า เรื่องใดเป็นเรื่องราชการสำคัญ หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง ให้เสนอเรื่องดังกล่าวให้ หัวหน้า กจร. ทราบหรือสั่งการตามที่เหมาะสม

ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ นับจากวันที่กรมศุลกากรได้พิจารณาแล้วเสร็จ เว้นแต่กรณีไม่ปรากฏที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นใดของผู้ร้องเรียน

๑๒. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส อาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส ให้ กจร. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เสนอต่ออธิบดี เพื่อกำหนดมาตรการให้ความคุ้มครองเป็นกรณีพิเศษตามความเหมาะสม

๑๓. ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ศุลกากร ได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแส ที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิยมชอบอย่างยิ่ง และหากยังคงปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดเดิม อาจถูกกลั่นแกล้งหรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ให้ กจร. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เสนอต่ออธิบดี เพื่อพิจารณาสั่งการตามความเหมาะสมเป็นการเฉพาะราย

๑๔. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแส ที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบอย่างยิ่ง ให้ กจร. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เสนอต่ออธิบดีเพื่อยกย่องบุคคลนั้นให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนโดยทั่วไป

๑๕. ในกรณีที่มีเหตุผลอันสมควร ให้ กจร. แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือ มาตรการใด ๆ ในการป้องกันเพื่อมิให้เกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนซ้ำขึ้นในอนาคต

๑๖. ในกรณีที่เห็นสมควร ให้ กจร. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เสนอมาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤตินิยมชอบต่ออธิบดี เพื่อสั่งการให้เจ้าหน้าที่และ/หรือ หน่วยงานภายในกรมศุลกากรถือปฏิบัติ

๑๗. ให้ กจร. จัดทำรายงาน ข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินงานของ กจร. เป็นรายเดือนเสนออธิบดี ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป และรายงานคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เพื่อทราบในคราวประชุมครั้งถัดไป

๑๘. เมื่อสิ้นปีงบประมาณ ให้ กจร. จัดทำรายงาน ข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินงาน เป็นรายปีงบประมาณเสนออธิบดี เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงานของกรมศุลกากรต่อไป

๑๙. ให้ กจร. จัดทำรายงาน ข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินงาน เป็นรายปีงบประมาณ เสนอสำนักงาน ก.พ. เพื่อทราบ ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ของทุกปี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายพร อนันตศิลป์)  
อธิบดีกรมศุลกากร



ประกาศกรมศุลกากร

ที่ ๑๘ /๒๕๖๕

เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

.....

ด้วยข้อกำหนดว่าด้วยกระบวนการรักษাজริยธรรม : กลไกและการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ หมวด ๒ กระบวนการรักษাজริยธรรม ข้อ ๔ (๒) กำหนดให้มีกลุ่มงานจริยธรรม กรมศุลกากรจึงได้จัดตั้งกลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากรขึ้น โดยมีอำนาจหน้าที่ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ดำเนินการสืบสวนและตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปโดยความเรียบร้อย ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนมีความโปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐาน และสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

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

๑. ให้ยกเลิกประกาศกรมศุลกากร ที่ ๔๗/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

๒. ในประกาศนี้

“อธิบดี” หมายถึง อธิบดีกรมศุลกากร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

“กจร.” หมายถึง กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“หัวหน้า กจร.” หมายถึง หัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“ทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง การกระทำผิดวินัย ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗

“เจ้าหน้าที่ศุลกากร” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของกรมศุลกากร

“เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที” หมายถึง เรื่องที่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนหรือเพียงพอที่จะดำเนินการได้ทันที และมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องกำลังได้รับความเดือดร้อนเสียหายและรอความช่วยเหลือซึ่งสามารถแก้ไขได้ในทันที

/ (๒) เป็นเรื่อง ...

(๒) เป็นเรื่องที่หากมิได้รับการแก้ไขในทันที ปัญหาจะลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โต หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง

(๓) เป็นเรื่องที่มีอิทธิพลหรือหัวหน้า กจร. สั่งการให้ดำเนินการโดยทันที

“เรื่องทั่วไป” หมายถึง เรื่องอื่น ๆ ที่มีเรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

๓. ผู้ใดได้รับความเดือดร้อน หรือพบเห็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๙๑๙

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customscomplaint

ช่องทางที่ ๕ : ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ ctc@customs.go.th

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กจร. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๑๐ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

๔. การร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ จะต้องแจ้งข้อมูล และดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ นามสกุล เลขที่บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ประกอบการร้องเรียน

(๒) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

(๓) คำขอที่ต้องการให้ส่วนราชการดำเนินการ

(๔) หน่วยงานหรือบุคคลที่ผู้ร้องเรียนเคยแจ้งเรื่องร้องเรียนนี้

(๕) กรณีการมอบอำนาจให้ร้องเรียน ให้ผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ลงลายมือชื่อในใบมอบอำนาจ พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจประกอบการร้องเรียน หากผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลให้แนบสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลด้วย

(๖) การร้องเรียนต้องจัดทำเป็นภาษาไทย กรณีผู้ร้องเรียนเป็นชาวต่างชาติและไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้ ให้สื่อสารผ่านทางล่าม โดยให้ผู้ร้องเรียนเป็นผู้จัดหาเอง

๕. กรมศุลกากร จะรับพิจารณาเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีทุกระดับชั้น หรือระบุกรณีแวดล้อมชัดเจน หรือสามารถชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

กรณีที่พยานหลักฐานหรือข้อมูลของผู้ร้องเรียนไม่เพียงพอ หากหน่วยงานได้แจ้งขอให้จัดส่งพยานหลักฐานหรือข้อมูลเพิ่มเติม ผู้ร้องเรียนต้องดำเนินการจัดส่งให้ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากพ้นกำหนดดังกล่าว กรมศุลกากรจะยุติการดำเนินการ

๖. เรื่องที่ร้องเรียนจะต้องไม่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้าย พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ หรือพระราชอาธิบดี ราชาินี ราชามี รัชทายาทหรือประมุขแห่งรัฐต่างประเทศ หรือผู้แทนแห่งรัฐต่างประเทศซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มาสู่ราชสำนัก

(๒) เป็นเรื่องที่มีลักษณะการใช้ถ้อยคำหยาบคายไม่สุภาพ หรือเป็นการดูถูก ดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาทบุคคลอื่น ซึ่งอาจทำให้บุคคลนั้นได้รับการดูถูก ดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชังได้ หรืออาจเป็นความผิด ตามกฎหมายอาญา

(๓) เป็นเรื่องที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏ ชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

(๔) เป็นเรื่องที่ไม่เห็นได้ชัดแจ้งว่าผู้ร้องเรียนมิได้มีเจตนาที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตุลาการ

(๕) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ของเจ้าหน้าที่ตุลาการ

(๖) เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยผู้ร้องให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อ กจธ. สอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือไม่ติดต่อกลับภายในระยะเวลา อันสมควร

(๗) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ตามรัฐธรรมนูญ

(๘) เป็นเรื่องที่มีลักษณะขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้สิทธิของบุคคล ตามรัฐธรรมนูญ

(๙) เป็นเรื่องที่ไม่เห็นได้ชัดแจ้งว่าเป็นเรื่องส่วนตัว มิได้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือ เหตุเพราะได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการพิจารณาไม่ก่อประโยชน์อย่างใดต่อทางราชการ

(๑๐) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๑๑) เป็นเรื่องที่ไม่ได้เข้ามาตามช่องทางของการร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องที่กระทบต่อ ภาพลักษณ์ของกรมตุลาการ หรือเป็นเรื่องที่ หัวหน้า กจธ. ได้มอบหมาย

(๑๒) เป็นเรื่องที่เคยได้มีการพิจารณาและยุติเรื่องไปแล้ว โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือ พยานหลักฐานใหม่ หรือหากมีแต่ไม่ทำให้ผลของการพิจารณาที่ยุติเรื่องไปแล้วมีการเปลี่ยนแปลง

(๑๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะอื่น ๆ ตามที่หัวหน้า กจธ. เห็นควรไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

(๑) เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที กรมตุลาการจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่อาจดำเนินการเช่นนั้น หรือเป็นเรื่องที่ไม่อาจหาข้อยุติในระยะเวลาดังกล่าวได้

(๒) เรื่องทั่วไป กรมตุลาการจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นและได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน

กรมตุลาการจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่กรมตุลาการพิจารณาแล้วเสร็จ เว้นแต่กรณีไม่ปรากฏที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางติดต่อ อื่นใดของผู้ร้องเรียน



๘. กรณีมีการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ หรือข้อมูลอื่นอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการตามพระราชบัญญัติศุลกากร เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ที่กระทำโดยเจตนาสุจริต กรมศุลกากรจะปกปิดชื่อที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส และเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ

๙. กรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส อาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส ตามข้อ ๘ กรมศุลกากรจะกำหนดมาตรการให้ความคุ้มครองเป็นพิเศษตามความเหมาะสม

๑๐. กรณีการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างยิ่ง กรมศุลกากรจะพิจารณาดำเนินการเพื่อยกย่องผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนโดยทั่วไป

๑๑. เรื่องร้องเรียนที่มีปัญหาให้หัวหน้า กจธ. เป็นผู้วินิจฉัย คำวินิจฉัยถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายพชร อนันตศิลป์)

อธิบดีกรมศุลกากร