

การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ได้กำหนดกลไกรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน จำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑.๑ กล้องรับฟังความคิดเห็น

๑.๒ สายด่วน ๑๗๑๓

๑.๓ โทรศัพท์

- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ โทร ๐ ๕๓๑๑ ๒๓๙๔-๕
- สรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ โทร ๐๘ ๑๘๓๖ ๙๙๗๓
- หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ โทร ๐๙ ๐๐๔๙ ๔๔๔๒

๑.๔ ศูนย์ดำรงธรรม

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ อาคารศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่ ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐
- www.chiangmai.go.th
- Facebook : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่

๑.๕ เสนอด้วยตนเอง (Walk in)

- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ศูนย์ราชการกระทรวงการคลัง ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๒. กำหนดการตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ตามข้อเท็จจริงและเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทางที่กำหนด เช่น

- เรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางโทรศัพท์ กำหนดไว้ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง
- เรื่องร้องเรียนที่เสนอด้วยตนเอง กำหนดไว้ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง

๓. ระบบการติดตามและแก้ไขปัญหา ได้กำหนดให้มีการติดตามและตอบสนองผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ภายใน ๓ วันทำการ และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการแล้ว รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนและผู้บริหารทราบ

Flow chart

กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน

