

## การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงราย

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงราย ได้กำหนดกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ดังนี้

1. กำหนดช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน 5 ช่องทาง ประกอบด้วย

1.1 กล้องรับฟังความคิดเห็น

1.2 สายด่วน 1713

1.3 โทรศัพท์

- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงราย โทร 0 5371 1329

- สรรพสามิตพื้นที่เชียงราย โทร 09 4441 6490

1.4 ศูนย์ดำรงธรรม

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย อาคารศาลากลางจังหวัดเชียงราย ถนนแม่ฟ้าหลวง ตำบลริมกก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57100

- [www.chiangrai.net](http://www.chiangrai.net)

- Facebook : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย

1.5 เสนอด้วยตนเอง (Walk in)

- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงราย อาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลัง (ชั้น 5) ถนนพหลโยธิน ตำบลเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57000

2. กำหนดการตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ตามข้อเท็จจริงและเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทางที่กำหนด เช่น

- เรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางโทรศัพท์ กำหนดไว้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง

- เรื่องร้องเรียนที่เสนอด้วยตนเอง กำหนดไว้ไม่เกิน 24 ชั่วโมง

3. ระบบการติดตามและแก้ไขปัญหา ได้กำหนดให้มีการติดตามและตอบสนองผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นภายใน 3 วันทำการ และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการแล้วรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนและผู้บริหารทราบ

# Flow chart

## กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน

