

## การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แม่ฮ่องสอน

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แม่ฮ่องสอน ได้กำหนดกลไกรับและตอบสนองของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ดังนี้

๑. กำหนดทางในการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน จำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑.๑ กล้องรับฟังความคิดเห็น

๑.๒ สายด่วน ๑๗๑๓

๑.๓ โทรศัพท์

- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แม่ฮ่องสอน โทร ๐ ๕๓๖๑ ๓๑๔๕
- สรรพสามิตพื้นที่แม่ฮ่องสอน โทร ๐๘ ๑๕๙๖ ๕๘๙๘
- หัวหน้าฝ่ายอำนวยความสะดวก โทร ๐๘ ๖๙๓๔ ๑๔๙๓

๑.๔ ศูนย์ดำรงธรรม

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน อาคารศาลากลาง (หลังเก่า) ชั้น ๒ ถนนขุนลุมประพาส ตำบลจองคำ อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๐๐๐  
โทรศัพท์ ๐-๕๓๖๑-๓๐๐๗ หรือ สายด่วน ๑๕๖๗

๑.๕ เสนอด้วยตนเอง (Walk in)

- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แม่ฮ่องสอน เลขที่ ๓ ซอย ๔ ถนนขุนลุมประพาส ตำบลจองคำ อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๐๐๐

๒. กำหนดการตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้บริการ ตามข้อเท็จจริงละเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทางที่กำหนด เช่น

- เรื่องร้องเรียนที่ผ่านโทรศัพท์ กำหนดไว้ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง
- เรื่องร้องเรียนที่เสนอด้วยตนเอง กำหนดไว้ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง

๓. ระบบการติดตามและแก้ไขปัญหา ได้กำหนดให้มีการติดตามและตอบสนองผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นภายใน ๓ วันทำการ และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ แล้วรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน และผู้บริหารทราบ

# Flow chart

