



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป / การติดต่อสอบถาม / เสนอแนะ / รับฟังความคิดเห็น

๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กรมสรรพสามิตมอบหมายให้สำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายประสานราชการ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับควบคุมดูแลการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิตให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป/การติดต่อสอบถาม/เสนอแนะ/รับฟังความคิดเห็น โดยมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต เพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ไว้ด้วย

๒. แนวปฏิบัติ

๒.๑ กำหนดช่องทางต่าง ๆ เพื่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป (แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดขอความเป็นธรรมขอความช่วยเหลือ และร้องเรียนการบริการ) และช่องทางการติดต่อสอบถาม/เสนอแนะ/รับฟังความคิดเห็น ให้มีความครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทุกกลุ่ม สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีการแยกช่องทางโดยเฉพาะสำหรับการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป และช่องทางทางการติดต่อสอบถาม/เสนอแนะ/รับฟังความคิดเห็น เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน

๒.๒ มีคำสั่งกรมสรรพสามิต แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต เพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ไว้ด้วย

๒.๓ จัดทำแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป/การติดต่อสอบถาม/เสนอแนะ/รับฟังความคิดเห็น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐาน และตรวจสอบได้

๒.๔ สรุปผลการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อมูลเชิงสถิติเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

๒.๕ เผยแพร่ผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมสรรพสามิตเป็นรายไตรมาสและรายปี

๓. ขั้นตอนในการดำเนินการ

๓.๑ รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ ที่กรมสรรพสามิตกำหนดไว้ ๙ ช่องทาง ดังนี้

๓.๑.๑ สายด่วน ๑๗๑๓ ในวันและเวลาราชการ

๓.๑.๒ โทรศัพท์สายตรงหมายเลข ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘ ในวันและเวลาราชการ

๓.๑.๓ E-mail : excise_hotline@excise.go.th

๓.๑.๔ เว็บไซต์กรมสรรพสามิต www.excise.go.th โดยแบ่งออกเป็น ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทาง “ร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป”

- ช่องทาง “การติดต่อสอบถาม/เสนอแนะ/รับฟังความคิดเห็น”

- ช่องทาง “การร้องเรียนการทุจริต”

๓.๑.๕ ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน ซึ่งติดตั้งที่กรมสรรพสามิต และสำนักงานสรรพสามิต
ภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขาทั่วประเทศ

๓.๑.๖ ตู้ ปณ.๑๐ ไปรษณีย์ดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ (เจ้าหน้าที่ไขตู้ทุกวันจันทร์)

๓.๑.๗ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการประชาชน กรมสรรพสามิต ชั้น ๕ เลขที่ ๑๔๘๘
ถนนนครไชยศรี แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐

๓.๑.๘ หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป โดยส่งมาที่กรมสรรพสามิต เลขที่ ๑๔๘๘ ถนน
นครไชยศรี แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐

๓.๑.๙ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่

๓.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือติดต่อสอบถามข้อมูลหรือข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ให้ดำเนินการดังนี้

๓.๒.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องตรวจทานความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อเรื่องและรายละเอียด
ต่าง ๆ หากข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วนเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หากไม่มี
ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้พิจารณาเก็บเรื่อง

๓.๒.๒ เรื่องติดต่อสอบถามข้อมูลหรือข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องพิจารณาว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด

๓.๓ ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบหรือดำเนินการ ดังนี้

๓.๓.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือพิจารณาให้แล้วเสร็จ
และรายงานผลให้กรมสรรพสามิตทราบภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่อง โดยกรมสรรพสามิตจะ
รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๓.๒ เรื่องติดต่อสอบถามข้อมูล

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแจ้งข้อมูลให้ผู้สอบถามทราบภายใน ๑๕ วัน
นับจากวันที่ได้รับเรื่อง แล้วรายงานให้กรมสรรพสามิตทราบ

๓.๓.๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องไว้เพื่อทราบ และนำข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น
ที่ได้รับใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินงานต่อไป

๓.๔ สำนักงานเลขานุการกรมจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานและผลการพิจารณาเสนอ
ผู้บริหารทราบ