



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป / การติดต่อสอบถาม / เสนอแนะ / รับฟังความคิดเห็น

๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กรมสรรพสามิตมอบหมายให้สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายประสานราชการ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับควบคุมดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิตให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป/การติดต่อสอบถาม/เสนอแนะ/รับฟังความคิดเห็น โดยมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต เพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ไว้ด้วย

๒. แนวปฏิบัติ

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

๒.๒ มีคำสั่งกรมสรรพสามิต แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต เพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ไว้ด้วย

๒.๓ จัดทำแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป/การติดต่อสอบถาม/เสนอแนะ/รับฟังความคิดเห็น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐาน และตรวจสอบได้

๒.๔ สรุปผลการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อมูลเชิงสถิติเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

๒.๕ เผยแพร่ผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมสรรพสามิตเป็นรายไตรมาสและรายปี

๓. ขั้นตอนในการดำเนินการ

๓.๑ รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ ที่กรมสรรพสามิตกำหนดไว้ ๑๐ 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 “ร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป”
 - ช่องทาง “การติดต่อสอบถาม/เสนอแนะ/รับฟังความคิดเห็น”
 - ช่องทาง “การร้องเรียนการทุจริต”- หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป
- ๓.๑.๕ ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน ซึ่งติดตั้งที่กรมสรรพสามิตและสำนักงานสรรพสามิตภาค/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
- ๓.๑.๘ หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป โดยส่งมาที่กรมสรรพสามิต เลขที่ ๑๔๘๘ ถนนนครไชยศรี แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
- ๓.๑.๙ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่
- ๓.๑.๑๐ ระบบจัดการข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะอัจฉริยะ (Excise Complain)

๓.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือติดต่อสอบถามข้อมูลหรือข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ให้ดำเนินการดังนี้

๓.๒.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องตรวจทานความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อเรื่องและรายละเอียดต่าง ๆ หากข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วนเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หากไม่มีที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้พิจารณาเก็บเรื่อง

๓.๒.๒ เรื่องติดต่อสอบถามข้อมูลหรือข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องพิจารณาว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด

๓.๓ ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบหรือดำเนินการ ดังนี้

๓.๓.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือพิจารณาให้แล้วเสร็จ และรายงานผลให้กรมสรรพสามิตทราบภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่อง โดยกรมสรรพสามิตจะรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๓.๒ เรื่องติดต่อสอบถามข้อมูล ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแจ้งข้อมูลให้ผู้สอบถามทราบภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่อง แล้วรายงานให้กรมสรรพสามิตทราบ

๓.๓.๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องไว้เพื่อทราบและนำข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นที่ได้รับใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการต่อไป

๓.๔ สำนักงานเลขานุการกรมจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานและผลการพิจารณาเสนอผู้บริหารทราบ