



คู่มือ การจัดการข้อร้องเรียน



สำนักงานเลขานุการกรม
ฝ่ายประสานราชการ
มกราคม ๒๕๖๗

คำนำ

กรมสรรพสามิตเป็นกรมจัดเก็บภาษีในสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งมีภารกิจหลักสำคัญสองประการ ภารกิจหลักที่ ๑ คือบริหารจัดการเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ ภารกิจหลักที่ ๒ คือการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากภารกิจหลักดังกล่าว กรมสรรพสามิตยังมีบทบาทและเป้าหมายใหม่ที่สำคัญคือการเป็นผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน โดยขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยภาษีสรรพสามิต และเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อน ESG สู่ความยั่งยืน สำหรับแนวทางในการขับเคลื่อนแบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) การจัดการด้านสังคม (Social) และการจัดการด้านธรรมาภิบาล (Governance)

การจัดการข้อร้องเรียนนับว่ามีความเกี่ยวข้องกับการจัดการด้านธรรมาภิบาล กล่าวคือ กรมสรรพสามิตต้องมีนโยบายที่ใส่ใจกับดูแลกิจการที่ดี ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม รวมถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ตลอดจนการทุจริตประพฤติมิชอบ ผลักดันให้มีการตรวจสอบได้ทุกกระบวนการ และทุกขั้นตอนของการทำงาน ซึ่งการมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพหมายถึงการมีระบบในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีกระบวนการในการเร่งรัดติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างมีระบบ

ดังนั้น สำนักงานเลขานุการกรมเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนของกรมสรรพสามิต จึงได้จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ/ขอข้อมูล และคำขมขย ที่เกี่ยวข้องกักรมสรรพสามิต เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาคได้มีแนวทางในการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้การจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิตมีความรวดเร็วและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานเลขานุการกรม กรมสรรพสามิต
ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
วัตถุประสงค์/ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๓
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๕
ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน/ช่องทางการร้องเรียน	๗
ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๘
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๙
FlowChart	๑๓
การติดตามงาน/ตัวชี้วัดความสำเร็จ/การรวบรวมข้อมูลและเผยแพร่	๑๔
ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน	๑๕
การดำเนินการของสายด่วน ๑๗๑๓	๑๗
แบบฟอร์มในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	๑๘
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (EXCISE – ๐๑)	๑๙
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (EXCISE – ๐๒)	๒๐
- แบบฟอร์มการขอถอนเรื่องร้องเรียน (EXCISE – ๐๓)	๒๑
การจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบจัดการข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะ อัจฉริยะ (Excise Complain)	๒๒

๑. บทนำ

การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้กำหนดไว้ดังนี้

- มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

- มาตรา ๓๙ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

- มาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต

๓. ขอบเขต

ขอบเขตของการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต ตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่องและการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการจ้ดลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึกข้อร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การประสานงานในขั้นตอนต่าง ๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตามและประเมินผล

๔. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ หรือบุคลากรของกรมสรรพสามิต ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพสามิตหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกรมสรรพสามิต รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพสามิต

“ผู้สอบถามข้อมูล” หมายถึง ประชาชน และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของกรมสรรพสามิตรวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพสามิต

“ผู้เสนอแนะ” หมายถึง ประชาชน และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของกรมสรรพสามิต รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต

“ศูนย์บริการประชาชน” หมายถึง ศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของกรมสรรพสามิต ตามที่ได้รับการร้องขอจากประชาชนผู้รับบริการ โดยมีสำนักงานเลขานุการกรมเป็นผู้รับผิดชอบ

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายถึง หน่วยงานต่าง ๆ ของกรมสรรพสามิต ทั้งในส่วนกลาง ภาค พื้นที่/พื้นที่สาขา ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ซึ่งมีอำนาจโดยตรงต่อการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ข้อมูลตามที่ได้รับเรื่อง

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับกรมสรรพสามิต โดยแบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ได้แก่ ร้องเรียนทางวินัย ร้องเรียนการให้บริการ ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และประเด็นสาธารณะ

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ ร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ร้องเรียนทางวินัย ร้องเรียนการทุจริตในหน้าที่

“การแจ้งเบาะแส” หมายถึง การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ได้รับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต

“สอบถามข้อมูล/ขอข้อมูล” หมายถึง เรื่องที่ได้ขอข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ รวมถึงขอคำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต

“คำชมเชย” หมายถึง เรื่องที่เป็นการให้การชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การดำเนินงานของกรมสรรพสามิต รวมถึงการชมเชยในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิต

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ขาดข้อมูลที่สำคัญ เช่น ไม่มีชื่อผู้ร้องเรียน ไม่มีที่อยู่หรือช่องทางติดต่อ รวมทั้งให้รายละเอียดไม่ครบถ้วนและรายละเอียดนั้นสำคัญ ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องหรือประเด็นปัญหาที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ จนแล้วเสร็จ

“การตอบสนอง” หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของกรมสรรพสามิตให้ผู้ร้องเรียน/ผู้สอบถามข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรืออาจยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการก็ได้

๕. ประเภทของเรื่อง

กรมสรรพสามิตแบ่งเรื่องที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ ออกเป็น ๙ ประเภท ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนทางวินัย
๒. การทุจริตประพฤติมิชอบ
๓. ร้องเรียนการบริการ
๔. แจ้งเบาะแส
๕. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
๖. ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล
๗. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
๘. ประเด็นสาธารณะ
๙. คำชมเชย

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
๑. ร้องเรียนทางวินัย	เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำที่ขัดต่อวินัยข้าราชการ	- ร้องเรียนถูกเจ้าหน้าที่สรรพสามิตทำร้ายร่างกายขณะเข้าตรวจค้น
๒. การทุจริตประพฤติมิชอบ	เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียนหรือต่อผลประโยชน์ของหน่วยงานของรัฐ	- เจ้าหน้าที่เรียกเงินสินบน
๓. ร้องเรียนการบริการ	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการในด้านต่าง ๆ อาทิ สิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะบุคลากร และการปฏิบัติหน้าที่	- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ
๔. แจ้งเบาะแส	การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับกรมสรรพสามิต	- แจ้งเบาะแสลักลอบจำหน่ายสินค้าที่ยังไม่เสียภาษีสรรพสามิต
๕. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	ขอความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรม หรือบรรเทาความเดือดร้อนในกรณีต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพสามิต	- ขอความช่วยเหลือในการเร่งรัดผลการส่งตัวอย่างเครื่องตีมีมาตรวจสอบ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
๖. ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - การแสดงออกทางความคิดหรือการให้ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ของกรมสรรพสามิต - การสอบถามข้อมูล รวมทั้งการขอคำแนะนำในการดำเนินการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบุหรี่ไฟฟ้า - ขอข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีรถยนต์
๗. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างของกรมสรรพสามิต	- ขอให้ตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างตามโครงการต่าง ๆ
๘. คำชมเชย	การยกย่องชมเชยในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต	- ขอชมเชยการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๙. ประเด็นสาธารณะ	เรื่องร้องเรียนหรือประเด็นที่เผยแพร่ทางสื่อสังคมออนไลน์ หรือสื่อมวลชน ทำให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมสรรพสามิตในวงกว้าง	- เจ้าของร้านค้าล่าร้องเรียนเจ้าหน้าที่สรรพสามิตสรรพสามิต ยึดใบอนุญาตขายสุราและบุหรี่

๖. ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

กรมสรรพสามิตได้มีการแบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

๑. ระดับรุนแรงเล็กน้อย (Low) เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป ไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมสรรพสามิต เป็นเพียงปัญหาเล็กน้อย ซึ่งกรมสามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง (Medium) เป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ มีผลกระทบต่อกรมสรรพสามิต หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๗ วัน

๓. ระดับรุนแรงมาก (high) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมสรรพสามิต เป็นอย่างมาก ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาของหน่วยงาน ต้องอาศัยอำนาจผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ต้องมีการดำเนินการชี้แจง แก้ไข หรือลดความเข้าใจผิดแบบทันทีภายใน ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่มีการเผยแพร่ทางสื่อสังคมออนไลน์หรือสื่อมวลชน และแพร่กระจายในวงกว้าง

๗. ช่องทางการร้องเรียน

กรมสรรพสามิตได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ทั้งหมด ๘ ช่องทาง ดังนี้

๑. สายด่วน ๑๗๑๓
๒. E-mail : excise_hotline@excise.go.th
๓. เว็บไซต์กรมสรรพสามิต www.excise.go.th
๔. ผู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน (ประจำสำนักงานสรรพสามิตภาค/พื้นที่)
๕. ศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๕ กรมสรรพสามิต
๖. หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป
๗. แอปพลิเคชัน EXCISE COMPLAIN (ระบบจัดการข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะอัจฉริยะ)
๘. Facebook Messenger : Page กรมสรรพสามิต (Excise Department)

๘. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- อธิบดี ที่ปรึกษา หรือรองอธิบดี : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- ผู้อำนวยการสำนัก กอง กลุ่ม : กำกับดูแลและควบคุมการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และพิจารณาผลการดำเนินการเสนอกรมสรรพสามิต
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (สำนักงานเลขานุการกรม) : ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลจากสรุปรายงานผลการดำเนินการที่ได้รับ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งประเมินผลความพึงพอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) : ประสานงานและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการเสนอกรมสรรพสามิต

ทั้งนี้ กรมสรรพสามิตได้มอบหมายให้สำนักงานเลขานุการกรมเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน การสอบถามข้อมูล ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คำชมเชย โดยรับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์บริการประชาชน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานราชการเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์โดยมีหน้าที่ดำเนินการตามขั้นตอนและรวบรวมข้อมูลเสนอรองอธิบดีที่กำกับดูแลพิจารณาสั่งการต่อไป

๙. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

เรื่องร้องเรียนที่นับเป็นเรื่องที่ยุติแล้วจะต้องมีลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องฯ ได้ทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ บางส่วน (โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตอำนาจเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องฯ ตามความเหมาะสมแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ เช่น พันวิสัยที่จะดำเนินการได้ และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องฯ จนเป็นที่เข้าใจแล้ว
๔. เรื่องที่กรมสรรพสามิตส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และกรมสรรพสามิตได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบแล้วว่าได้มีการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานใดดำเนินการต่อไป
๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน เป็นต้น โดยได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบตามควรแก่กรณีแล้ว
๖. เรื่องที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นเรื่องกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๑๐. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) สำนักงานเลขานุการกรมรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

(๒) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียน โดยพิจารณาข้อมูลที่ได้รับว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็น ได้แก่ ชื่อ-สกุล ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ รายละเอียดของการร้องเรียน เช่น สถานที่เกิดเหตุ วันที่เกิดเหตุ ชื่อผู้กระทำความผิด เป็นต้น โดยสาระสำคัญ ต้องมีความชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ซึ่งในขั้นตอนนี้จะใช้เวลาในการดำเนินการไม่เกิน ๓๐ นาที

๒.๑ กรณีที่ข้อร้องเรียนมีความสมบูรณ์ ดำเนินการดังนี้

- กรณีเป็นเรื่องที่สามารถประสานงานเพื่อดำเนินการและแก้ไขได้อย่างทันที่วงที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องจะติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา ชี้แจง ให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียน และยุติเรื่องภายใน ๑ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

- กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการแบบทันที่วงที่ได้ จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๒.๒ กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่มีความสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ดังนี้

- หากรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียนครบถ้วนหรือไม่ครบแต่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสามารถติดต่อประสานงานได้ และเนื้อหาสาระที่ร้องเรียนครบถ้วน สำนักงานเลขานุการกรมจะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ซึ่งในขั้นตอนนี้จะใช้เวลาในการดำเนินการภายใน ๑ วัน นับจากวันที่รับเรื่อง

- หากข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ขาดรายละเอียดที่จำเป็นทำให้ไม่สามารถติดต่อประสานงานได้ แต่ข้อมูลรายละเอียดการกระทำความผิดครบถ้วน มีหลักฐานที่ชัดเจนให้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ ให้รับเรื่องไว้และดำเนินการตามขั้นตอนตามปกติ โดยสำนักงานเลขานุการกรมจะต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ซึ่งในขั้นตอนนี้จะใช้เวลาในการดำเนินการภายใน ๑ วัน นับจากวันที่รับเรื่อง

- หากข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ขาดรายละเอียดที่จำเป็นทำให้ไม่สามารถติดต่อประสานงานได้ และข้อมูลรายละเอียดการกระทำความผิดก็ไม่ครบถ้วน ขาดหลักฐานและรายละเอียดที่สำคัญไม่สามารถตรวจสอบได้ ให้พิจารณาเป็นบัตรสนเท่ห์

อย่างไรก็ตาม หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการพาดพิงถึงบุคคลใด และมีการกล่าวหาทางวินัยหรือทุจริตประพฤติมิชอบ ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งข้อมูลส่วนตัวให้ครบถ้วนโดยไม่มี การอนุโลม ทั้งนี้ กรณีที่มีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนประเภทใด หากไม่มีการตอบกลับจากผู้ร้องเรียนภายใน ๗ วัน ให้พิจารณายุติเรื่อง

(๓) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และกำหนดระยะเวลาดำเนินการตามความสำคัญและความเร่งด่วนของเรื่อง (๑ วัน ๗ วัน และ ๑๕ วัน) ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถขอขยายเวลาในการพิจารณาหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงออกไปได้ตามความเหมาะสม โดยกำหนดให้ขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน (ไม่จำกัดจำนวนครั้ง) แต่ต้องแจ้งเหตุผลของการขอขยายเวลาและรายงานความคืบหน้าในแต่ละครั้งให้สำนักงานเลขาธิการกรมทราบ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

(๔) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้กรมสรรพสามิตทราบ โดยเสนอผ่านผู้บริหารที่กำกับดูแลหน่วยงานนั้น ซึ่งในขั้นตอนนี้จะใช้เวลาในการดำเนินการภายใน ๑ วัน ๗ วัน และ ๑๕ วัน นับจากวันที่รับเรื่อง

(๕) สำนักงานเลขาธิการกรมแจ้งผลการพิจารณา/ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม

- แจ้งผลทางหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณานั้นต้องตอบประเด็นปัญหาครบถ้วน

- แจ้งผลทางอีเมลและทางโทรศัพท์ ภายใน ๑ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณานั้นต้องตอบประเด็นปัญหาครบถ้วน

(๖) การรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร

- สำนักงานเลขาธิการกรมจัดทำรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิตเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป และรายปี ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนตุลาคมในปีงบประมาณถัดไป

(๗) ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงแก้ไขในขั้นตอนที่ยังขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

(๑) สำนักงานเลขาธิการกรมรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์กรมสรรพสามิต <http://www.excise.go.th> “ช่องทางกรรร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ” ซึ่งเป็นช่องทางกรรร้องเรียนที่แยกจากกรรร้องเรียนประเภทอื่น ๆ สำหรับกรรที่ผ่านช่องทางอื่น ๆ จะดำเนินการดังนี้

๑.๑ ศูนย์บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะบันทึกกรรร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์ม EXCISE ๐๑ ซึ่งจะต้องดำเนินการบันทึกข้อมูลให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่วันที่กรรรับเรื่อง

๑.๒ สายด่วน ๑๗๑๓ โทรศัพท์สายตรง ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘ และหมายเลขโทรศัพท์อื่น ๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะบันทึกกรรร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์ม EXCISE ๐๒ ซึ่งจะต้องดำเนินการบันทึกข้อมูลให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่วันที่กรรรับเรื่อง

(๒) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียน สำนักงานเลขาธิการกรมเป็นผู้พิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ คือ ชื่อผู้ร้องเรียน หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน E-mail/หมายเลขโทรศัพท์ และเนื้อหาสาระของการร้องเรียนที่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

๒.๑ กรณีที่ข้อร้องเรียนมีความสมบูรณ์ สำนักงานเลขาธิการกรมจะพิจารณาส่งเรื่องให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลหรือสำนักงานสรรพสามิตภาคเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

๒.๒ กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่มีความสมบูรณ์ ดำเนินการดังนี้

- ขาดรายละเอียดในส่วนของเนื้อหาสาระที่ร้องเรียนแต่มีรายละเอียดในส่วนของผู้ร้องเรียน E-mail/ หมายเลขโทรศัพท์ ชัดเจน สำนักงานเลขาธิการกรมจะดำเนินการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมทันที และส่งเรื่องให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลหรือสำนักงานสรรพสามิตภาค ภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้อัฒมูลเพิ่มเติมครบถ้วน

- หากไม่มีชื่อ E-mail/หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน (จะขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดมิได้) กรมสรรพสามิตจะพิจารณาเป็นบัตรสนเท่ห์ และยุติเรื่องทันที

(๓) สำนักงานเลขาธิการกรมพิจารณาความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ และกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการตามความเร่งด่วนของเรื่อง (๑ วัน, ๗ วัน และ ๑๕ วัน)

(๔) ส่งเรื่องให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลหรือสำนักงานสรรพสามิตภาคดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ระยะเวลาในการดำเนินการ คือ ภายใน ๑๕ วัน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานดังกล่าวสามารถขอขยายเวลาในการพิจารณาหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงออกไปได้ตามความเหมาะสม โดยแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้สำนักงานเลขาธิการกรมทราบ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบความคืบหน้าต่อไป ทั้งนี้ หากไม่มีการขอขยายเวลาในการดำเนินการ สำนักงานเลขาธิการกรมจะพิจารณาเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกิดกำหนดระยะเวลาเพื่อรายงานผู้บริหารทราบต่อไป

(๕) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารที่กำกับดูแลพิจารณาให้ความเห็นชอบ

- กรณีไม่เห็นชอบ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วนเพื่อส่งให้ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบอีกครั้ง และรายงานผลให้สำนักเลขาธิการกรมทราบเพื่อชี้แจงต่อผู้ร้องฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีเห็นชอบ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลรายงานผลการดำเนินการให้สำนักงานเลขาธิการกรมทราบเพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่ได้รับทราบผลการพิจารณา

(๖) สำนักงานเลขาธิการกรมแจ้งผลการพิจารณา/ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม

- แจ้งผลทางหนังสือราชการ ภายใน ๕ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

- แจ้งผลทางอีเมลและทางโทรศัพท์ ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

- แจ้งผลการดำเนินการผ่านระบบจัดการข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะอัจฉริยะ ภายใน ๑ ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

(๗) การรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร

- สำนักงานเลขานุการกรมดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้รับและได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ สรุปเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน และรายปี พร้อมทั้งสรุปแยกตามประเภทของเรื่องร้องเรียนภาพรวมของเรื่องร้องเรียนที่กรมสรรพสามิตได้รับ พร้อมทั้งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการจัดการข้อร้องเรียน

(๘) สำหรับการจัดการข้อร้องเรียนที่ผ่านระบบข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะอัจฉริยะ ให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการกรมส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางระบบ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลผ่านทางระบบ โดยแนบไฟล์หรือภาพถ่ายประกอบการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือไม่ก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องรายงานทางหนังสือราชการ

(๙) ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงแก้ไขในขั้นตอนที่ยังขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การขอขยายเวลา

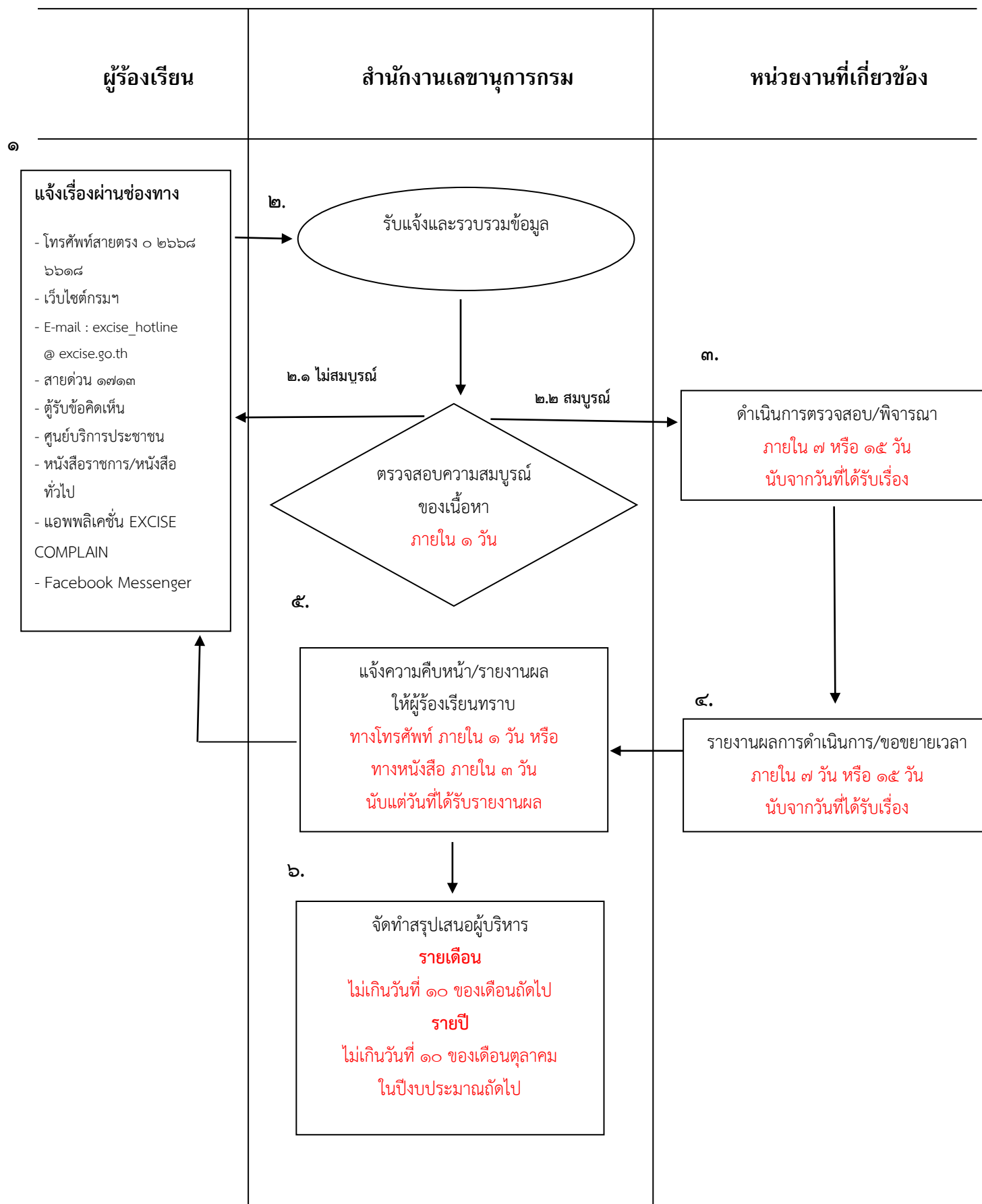
เนื่องจากการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือพิจารณาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในบางครั้งอาจต้องใช้เวลานานกว่ากำหนด (๑๕ วัน) ดังนั้น หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือพิจารณาเรื่องใดหากเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามระยะเวลาที่กรมสรรพสามิตกำหนด สามารถขอขยายเวลาได้ โดยแจ้งผ่าน ๒ ช่องทาง คือ

๑. แจ้งเป็นหนังสือราชการ

๒. แจ้งทาง E-mail Address : excise_hotline@excise.go.th

ทั้งนี้ ต้องระบุรหัสของเรื่องนั้นให้ครบถ้วน และชี้แจงเหตุผลในการขอขยายเวลา พร้อมแจ้งคืบหน้าของเรื่องเพื่อความสะดวกในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ กรณีหน่วยงานใดมิได้มีการขอขยายเวลา และดำเนินการไม่ทันตามกำหนด ข้อมูลของท่านจะปรากฏในสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนและนำเสนอผู้บริหารต่อไป

Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียน



๑๑. การติดตามงาน

เมื่อครบกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ สำนักงานเลขานุการกรมจะมีการติดตามความคืบหน้าทางโทรศัพท์เป็นระยะ และจะมีการติดตามทางหนังสือทุกรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน พร้อมทั้งรวบรวมสรุปให้ผู้บริหารรับทราบ

๑๒. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการตอบสนอง

• พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่กรมสรรพสามิตได้รับ โดยวัดผลจากการตอบข้อร้องเรียนที่ได้มีการแก้ไข ปรับปรุง ซึ่งอาจจะได้ตามข้อร้องเรียนของผู้ร้องทั้งหมดหรือบางส่วน และกรมสรรพสามิตได้มีการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

๑๓. การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

กรมสรรพสามิตได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของกรมสรรพสามิต และระบบจัดการข้อมูลข่าวสารเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะอัจฉริยะ เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑๔. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน

ในส่วนนี้ จะอธิบายถึงวิธีการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ <http://www.excise.go.th> และ E-mail รับเรื่องร้องเรียน excise_hotline@excise.go.th มีวิธีการเข้าใช้งานดังนี้

๑๔.๑ การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.excise.go.th> เข้าเว็บไซต์กรมสรรพสามิต <http://www.excise.go.th> ไปที่เมนูด้านบน “ติดต่อสอบถาม” และเลือกช่องทางรับเรื่อง ดังนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
๒. ช่องทางการร้องเรียน ซึ่งจะมีเมนูย่อยให้เลือก ได้แก่ เรื่องร้องเรียนทั่วไป และ ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
๓. ช่องทางแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด
๔. ช่องทางสอบถามข้อมูล/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย



ผู้ร้องเรียนจะต้องกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่ปรากฏ โดยผู้ร้องเรียนจะ Upload ไฟล์หรือรูปภาพที่เกี่ยวข้องมาด้วยหรือไม่ก็ได้

เมื่อกรอกข้อมูลและกดยืนยันในการส่งเรื่องเรียบร้อยแล้ว เรื่องดังกล่าวจะถูกนำเข้าสู่ระบบข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะอัจฉริยะ โดยอัตโนมัติ และระบบจะส่งรหัสติดตาม Tracking Number ของเรื่องไปยังอีเมลของผู้ร้องเรียน เพื่อใช้รหัสดังกล่าวในการติดตามสถานะของเรื่อง

๑๔.๒ การร้องเรียนผ่าน E-mail Address : excise_hotline@excise.go.th

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องผ่าน E - mail Address : excise_hotline@excise.go.th

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ log in เข้าสู่ระบบ

ขั้นตอนที่ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเปิดรับเรื่องร้องเรียน โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ เรื่องสอบถามข้อมูล/ขอข้อมูล/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย เจ้าหน้าที่จะนำเรื่องบันทึกเข้าสู่ระบบจัดการข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะอัจฉริยะ (Excise Complain) และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบดังกล่าวแทนการส่งเรื่องทางหนังสือราชการ เพื่อลดระยะเวลาดำเนินการ

๓.๒ เรื่องร้องเรียนทางวินัย ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ร้องเรียนการบริการ ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในลำดับแรกเจ้าหน้าที่จะนำเรื่องเข้าสู่ระบบจัดการข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะอัจฉริยะ (Excise Complain) และส่งเรื่องทางระบบเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว และสามารถดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ทันที จากนั้นกรมสรรพสามิต โดยสำนักงานเลขานุการกรม จะจัดทำหนังสือส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้ง โดยเสนอผ่านรองอธิบดีที่กำกับดูแลสำนักงานเลขานุการกรมต่อไป ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องรายงานผลการดำเนินการผ่านทางระบบจัดการข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะอัจฉริยะ (Excise Complain) โดยจะ Upload ไฟล์ต่าง ๆ เช่น หนังสือรายงานผลการดำเนินการ ภาพถ่าย และเอกสารหลักฐานอื่น ๆ ผ่านทางระบบด้วยหรือไม่ก็ได้

๑๕. การดำเนินการของสายด่วน ๑๗๑๓

กรมสรรพสามิตได้เปิดช่องทางสายด่วน ๑๗๑๓ โดยให้บริการตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- กต ๑ สอบถามข้อมูลภาษี
- กต ๒ แจ้งเบาะแสผู้กระทำความผิด
- กต ๓ แสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียน
- กต ๔ สอบถามข้อมูลทั่วไปหรือติดต่อพนักงานรับโทรศัพท์



๑๖. แบบฟอร์มในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย

กรมสรรพสามิตได้กำหนดแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. แบบฟอร์ม Excise - ๐๑ ใช้สำหรับรับเรื่องผ่านศูนย์บริการประชาชน/walk in ซึ่งผู้ร้องเรียนเดินทางมาติดต่อร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการประชาชนหรือที่สำนักงานสรรพสามิตภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขา
๒. แบบฟอร์ม Excise - ๐๒ สำหรับรับเรื่องผ่านทางโทรศัพท์สายตรง ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘ ของสำนักงานเลขานุการกรม สายด่วน ๑๗๑๓ และหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานสรรพสามิตภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขา
๓. แบบฟอร์ม Excise - ๐๓ ใช้ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอถอนเรื่อง



EXCISE - ๐๑

แบบฟอร์มการรับเรื่องผ่านศูนย์บริการประชาชน (walk in)

วันที่ .../.../..... เวลา

รับเรื่องร้องเรียนลำดับที่

๑. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
 ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
 จังหวัดรหัสไปรษณีย์.....
 โทร/โทรสารโทรศัพท์เคลื่อนที่.....

๒. ข้อมูลในส่วนของการร้องเรียน

รายละเอียดของปัญหา

.....

.....

.....

๓. เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน

๑.

๒.

๓.

๔.

ลงชื่อผู้ร้องเรียน
 (.....)
/...../.....

ลงชื่อผู้รับเรื่อง
 ตำแหน่ง
/...../.....



แบบฟอร์มการรับเรื่องผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข.....

วันที่แจ้ง เวลา

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/สอบถามข้อมูล

ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)

ที่อยู่เลขที่ หมู่บ้าน/อาคาร..... หมู่ที่.....

ถนน..... แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่..... โทรสาร

E-mail

๒. รายละเอียดของปัญหา

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง



แบบฟอร์มการขอถอนเรื่องร้องเรียน

วันที่ .../...../..... เวลา

๑. ช่องทางการแจ้งความประสงค์ขอถอนเรื่อง

โทรศัพท์ ติดต่อด้วยตนเอง โทรสาร อีเมล อื่น ๆ (ระบุ).....

๒. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/สอบถามข้อมูล

ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด รหัสไปรษณีย์.....

โทร/โทรสาร โทรศัพท์เคลื่อนที่..... E-mail

๓. รายละเอียด

มีความประสงค์ถอนเรื่องร้องเรียนกรณี.....

.....

เนื่องจาก (จงขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องที่เลือก)

- ข้อมูลหลักฐานที่ได้คลาดเคลื่อน/ไม่เพียงพอ/ไม่ชัดเจน
- ปัญหาที่แจ้งได้รับการแก้ไข/ชี้แจงแล้ว
- เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้อง
- ผู้ร้องไม่ตั้งใจเอาความ
- อื่น ๆ (ระบุ)

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน/ผู้จัดบันทึกแทน

(.....)

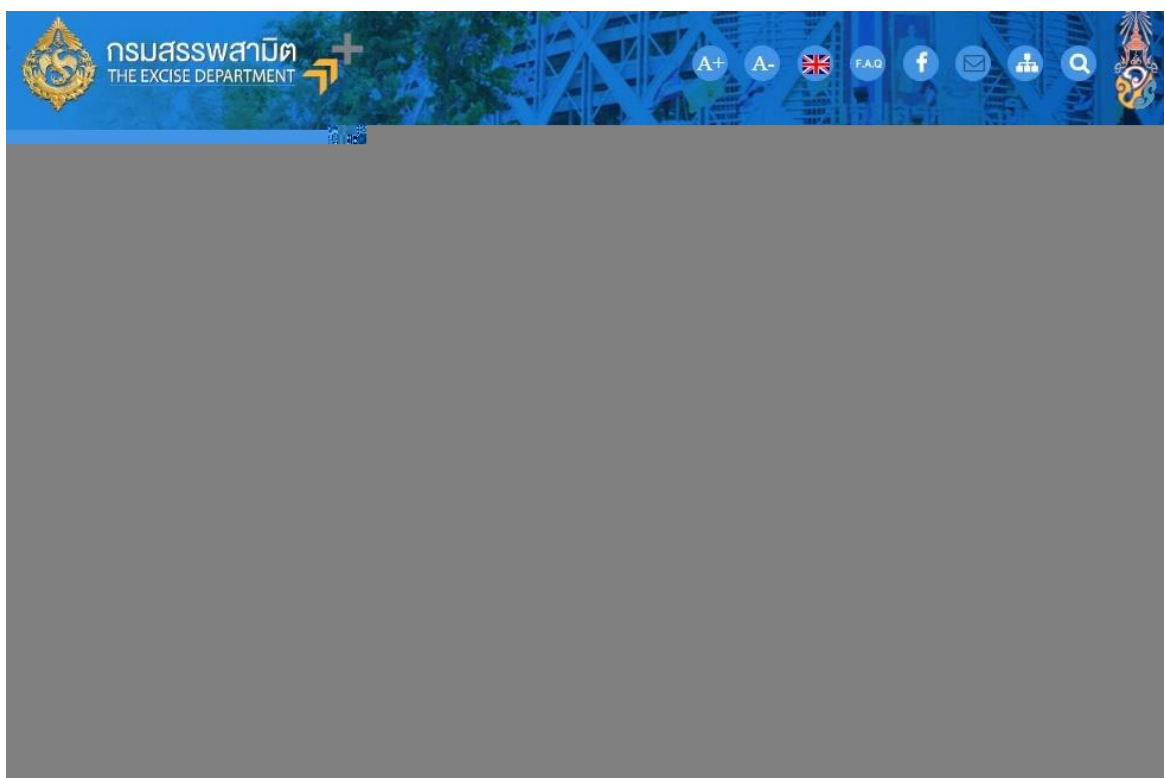
...../...../.....

๑๗. การจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบจัดการข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะ อัจฉริยะ (Excise Complain)

ระบบจัดการข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะ อัจฉริยะ (Excise Complain) เป็นระบบที่นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในรูปแบบ Application ที่ใช้งานบน Smart Phone เพื่อรองรับการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิตให้มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในส่วนของผู้ร้องเรียนสามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชันทั้งในระบบ Android และระบบ iOS สามารถส่งข้อมูลการร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำผ่านระบบ และสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนของตนเองผ่านระบบได้ทุกเวลาโดยใช้รหัสติดตามเรื่อง ในส่วนของผู้ใช้งานสามารถเพิ่มความรวดเร็วในการ รับ-ส่ง เรื่องระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การดำเนินการตรงตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นการลดขั้นตอนในการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต

การเข้าใช้งานผ่านระบบของเจ้าหน้าที่

๑. เข้าระบบผ่านทางเว็บไซต์กรม เลือกเมนู “ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต”



๒. คลินิก “ระบบจัดการข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะอัจฉริยะ”



๓. เข้าสู่หน้า Log in ของระบบ “ระบบจัดการข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะอัจฉริยะ”

๔. จะปรากฏเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาทั้งหมด โดยมีการแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ของเรื่อง ประกอบด้วย เลขที่เอกสารอ้างอิง ประเภทของเรื่องร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน วันที่ร้องเรียน วันที่ดำเนินการ (ระยะเวลา การดำเนินการ) และสถานะของเรื่อง ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีหน้าที่เป็นผู้คัดกรองและส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานต่าง ๆ

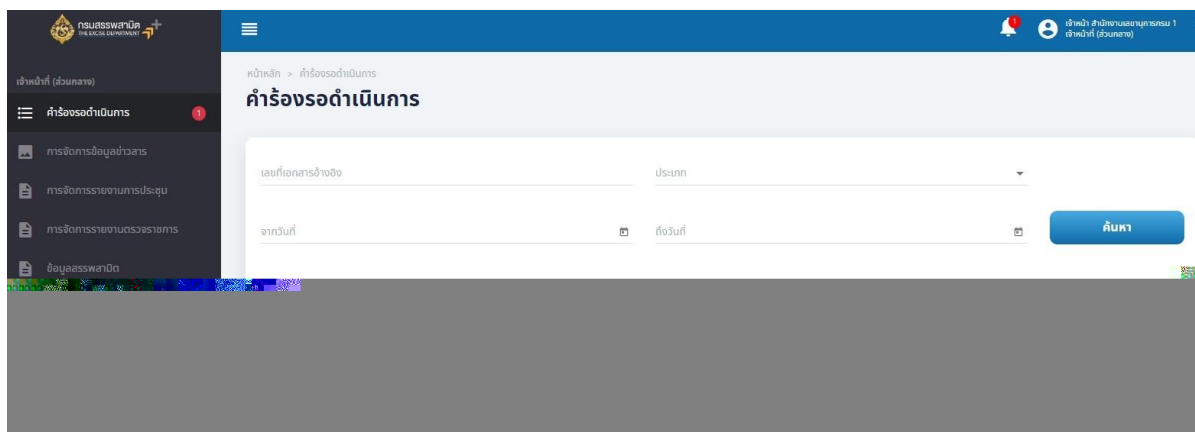
ทั้งนี้ กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่สำคัญเจ้าหน้าที่จะส่งเรื่องให้เลขานุการกรมพิจารณา และเลขานุการกรมอาจส่งเรื่องต่อให้รองอธิบดีที่กำกับดูแลสั่งการอีกครั้ง

The screenshot shows a web interface for submitting a complaint. The header includes the TBS logo and navigation icons. The main content area is titled 'คำร้องขอพิจารณา' and contains a form with the following fields:

- เลขที่เอกสารอ้างอิง (Reference Document Number)
- ประเภท (Category)
- จากวันที่ (Start Date)
- ถึงวันที่ (End Date)
- ค้นหา (Search) button

๕. เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ระบบจะแสดงให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเห็นเฉพาะเรื่องที่หน่วยงานนั้นได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเท่านั้น

๖. กดรับเรื่องที่สัญลักษณ์ (ตามรูป)



๗. ระบบจะแสดงรายละเอียดของเรื่อง หากพิจารณาแล้วเห็นว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ถูกต้อง ให้กด “Print” เรื่องร้องเรียนนั้นเสนอผู้บังคับบัญชาระดับสูงของหน่วยงานเพื่อสั่งการต่อไป ****โดยยังไม่ต้องกดรับงาน****

๘. หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาแล้วว่าเรื่องที่ได้รับมอบหมายมีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้กด “ปฏิเสธ” เพื่อส่งเรื่องกลับมายังส่วนกลางต่อไป

ข้อมูลมอบหมายหน้าที่

ประเภทคำร้อง	2. ร้องเรียนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่
สำนักงานที่เกี่ยวข้อง	สำนักงานเลขานุการกรม
เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการกรม 1
ข้อมูลของผู้ร้องเรียน	เปิด

การดำเนินการ รับเรื่อง ปฏิเสธ

๙. เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้รายงานผลผ่านระบบ โดยกด “รับเรื่อง” จะปรากฏช่องสำหรับบันทึกรายละเอียดการดำเนินการ และหน่วยงานสามารถแนบไฟล์เอกสารหรือภาพถ่ายได้ไม่เกิน ๓ เมกะไบต์

๑๐. เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ส่วนกลางจะเป็นผู้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านทางระบบต่อไป

ข้อควรปฏิบัติสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ

๑. ทุกหน่วยงานต้องเปิดระบบทุกวันทำการ เพื่อตรวจเช็คว่ามีเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมอบหมายจากกรมสรรพสามิตหรือไม่ โดยใช้ Username และ Password ที่กรมสรรพสามิตจัดส่งให้ หากมีเรื่องตกค้างในระบบอันเกิดจากการละเลยไม่เปิดรับเรื่อง ถือเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้นโดยตรง ทั้งนี้ควรระมัดระวังในการเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ เนื่องจาก Username และ Password ที่หน่วยงานได้รับถือเป็นความรับผิดชอบของหัวหน้าหน่วยงานนั้น

๒. ควรดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่กรมสรรพสามิตรับเรื่อง หากไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนด สามารถขอขยายเวลายังกรมสรรพสามิต ตามช่องทางที่ปรากฏในคู่มือนี้ในหัวข้อ “การขอขยายเวลา”

๓. หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานผ่านระบบ สามารถติดต่อสอบถามและแจ้งปัญหาการใช้งานได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๕๕๒๐๐๓ ๕๕๒๔๑๒ ๕๕๒๔๑๕ และ ๕๕๒๔๑๖