

สรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(ข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)

กรมสรรพสามิตมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. สายด่วน ๑๗๑๓
๒. โทรศัพท์สายตรงหมายเลข ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘
๓. E-mail : excise_hotline@excise.go.th
๔. เว็บไซต์กรมสรรพสามิต www.excise.go.th
๕. ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน
๖. ตู้ ปณ.๑๐
๗. ศูนย์บริการประชาชน
๘. หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป
๙. โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่

โดยแบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๙ ประเภท ดังต่อไปนี้

๑. การจัดซื้อจัดจ้าง
๒. ร้องเรียนการบริการ
๓. ร้องเรียนทางวินัย
๔. แจ้งเบาะแส
๕. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
๖. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
๗. สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ
๘. คำชมเชย
๙. อื่นๆ

หมายเหตุ - ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียนประเภทการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓) ได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๑๓๑ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๖ และเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว ๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๙๔ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓) ซึ่งแบ่งตามประเภทของเรื่อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ลำดับที่	ประเภท	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
๑	แจ้งเบาะแส	๖๕	๔๙.๖๒	-
๒	ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล	๔๔	๓๓.๕๙	-
๓	ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	๙	๖.๘๗	-
๔	ร้องเรียนการบริการ	๗	๕.๓๔	-
๕	ร้องเรียนทางวินัย	๓	๒.๒๙	-
๖	คำชมเชย	๓	๒.๒๙	-
๗	อื่นๆ	-	-	-