



แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต (เป็นส่วนหนึ่งของร้องเรียนทางวินัย)
มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

๑. รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ ที่กรมสรรพสามิตกำหนดไว้ ได้แก่

- สายด่วน ๑๗๑๓
- โทรศัพท์สายตรงหมายเลข ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘
- E-mail : excise_hotline@excise.go.th
- เว็บไซต์กรมสรรพสามิต www.excise.go.th
- ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน
- ตู้ ปณ.๑๐
- ศูนย์บริการประชาชน
- หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป
- โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่

๒. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อเรื่องและรายละเอียดต่างๆ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต หากข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วนเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมก่อนจะนำส่งสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการ

๓. ส่งเรื่องร้องเรียนให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลให้กรมสรรพสามิตทราบ

๔. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และผลการดำเนินงานแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ



แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการให้บริการ

มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

๑. รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ ที่กรมสรรพสามิตกำหนดไว้ ได้แก่

- สายด่วน ๑๗๑๓
- โทรศัพท์สายตรงหมายเลข ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘
- E-mail : excise_hotline@excise.go.th
- เว็บไซต์กรมสรรพสามิต www.excise.go.th
- ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน
- ตู้ ปณ.๑๐
- ศูนย์บริการประชาชน
- หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป
- โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่

๒. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อเรื่องและรายละเอียดต่างๆ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต หากข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วนเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมก่อนจะนำส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (หน่วยงานที่ผู้ร้องเรียนใช้บริการ)

๓. ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานที่ผู้ร้องเรียนใช้บริการ) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลให้กรมสรรพสามิตทราบ

๔. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและผลการดำเนินงานแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ



แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด
มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

๑. รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ ที่กรมสรรพสามิตกำหนดไว้ ได้แก่

- สายด่วน ๑๗๑๓
- โทรศัพท์สายตรงหมายเลข ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘
- E-mail : excise_hotline@excise.go.th
- เว็บไซต์กรมสรรพสามิต www.excise.go.th
- ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน
- ตู้ ปณ.๑๐
- ศูนย์บริการประชาชน
- หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป
- โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่

๒. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อเรื่องและรายละเอียดต่างๆ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต หากข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วนเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมก่อนจะนำส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (พิจารณาจากพื้นที่ที่มีเหตุของการกระทำความผิด)

๓. ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (พิจารณาจากพื้นที่ที่มีเหตุของการกระทำความผิด) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลให้กรมสรรพสามิตทราบ

๔. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และผลการดำเนินงานแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ



แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

๑. รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ ที่กรมสรรพสามิตกำหนดไว้ ได้แก่

- สายด่วน ๑๗๑๓
- โทรศัพท์สายตรงหมายเลข ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘
- E-mail : excise_hotline@excise.go.th
- เว็บไซต์กรมสรรพสามิต www.excise.go.th
- ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน
- ตู้ ปณ.๑๐
- ศูนย์บริการประชาชน
- หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป
- โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่

๒. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อเรื่องและรายละเอียดต่างๆ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต หากข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วนเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมก่อนจะนำส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับประเด็นที่ได้รับ)

๓. ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับประเด็นที่ได้รับ) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลให้กรมสรรพสามิตทราบ

๔. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และผลการดำเนินงานแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ



แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล

มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

๑. รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ ที่กรมสรรพสามิตกำหนดไว้ ได้แก่

- สายด่วน ๑๗๑๓
- โทรศัพท์สายตรงหมายเลข ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘
- E-mail : excise_hotline@excise.go.th
- เว็บไซต์กรมสรรพสามิต www.excise.go.th
- ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน
- ตู้ ปณ.๑๐
- ศูนย์บริการประชาชน
- หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป
- โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่

๒. เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต พิจารณาว่าเรื่องที่ได้รับอยู่ในวิสัยที่สามารถให้ข้อมูลแบบทันทีหรือไม่ หากสามารถกระทำได้ เจ้าหน้าที่จะแจ้งข้อมูลให้แก่ผู้สอบถามทราบ แต่หากเป็นการสอบถามข้อมูลหรือขอข้อมูลที่มีรายละเอียด ในเชิงลึกซึ่งเกินวิสัยที่เจ้าหน้าที่จะสามารถให้ข้อมูลได้ จะพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ (หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับประเด็นที่ได้รับ)

๓. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับประเด็นที่ได้รับ) รับทราบ ข้อเสนอแนะหรือดำเนินการชี้แจงข้อมูลให้ผู้สอบถามทราบ กรณีเป็นเรื่องสอบถามข้อมูลให้รายงานผล ให้กรมสรรพสามิตทราบ กรณีเป็นข้อเสนอแนะให้รับไว้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการต่อไปโดยมีต้อง รายงานผลให้กรมสรรพสามิตทราบ



แนวปฏิบัติการจัดการเกี่ยวกับคำขมเขย

มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

๑. รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ ที่กรมสรรพสามิตกำหนดไว้ ได้แก่

- สายด่วน ๑๗๑๓
- โทรศัพท์สายตรงหมายเลข ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘
- E-mail : excise_hotline@excise.go.th
- เว็บไซต์กรมสรรพสามิต www.excise.go.th
- ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน
- ตู้ ปณ.๑๐
- ศูนย์บริการประชาชน
- หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป
- โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่

๒. เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต พิจารณาว่าผู้ที่ได้รับคำขมเขยสังกัดหน่วยงานใด และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นเพื่อทราบและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับคำขมเขยทราบเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจต่อไป