คู่มือ การจัดการข้อร้องเรียน

กรมสรรพสามิต

กระทรวงการคลัง

คำนำ

กรมสรรพสามิตเป็นกรมจัดเก็บภาษีในสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งมีภารกิจหลักสำคัญสองประการ ภารกิจหลักที่ ๑ คือบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ ซึ่งเป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี (Sin Tax) มีลักษณะฟุ่มเฟือย และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เป็นต้น ส่วนภารกิจหลักที่ ๒ คือการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต

จากภารกิจหลักดังกล่าวข้างต้น กรมสรรพสามิตจึงมีความจำเป็นที่ต้องมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีระบบที่ชัดเจนในการรับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ ที่กรมสรรพสามิตกำหนด รวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตลอดจนเร่งรัดติดตามจนได้ข้อยุติและรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้สอบถามข้อมูลทราบภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด

สำนักงานเลขานุการกรม เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องเรียนของกรมสรรพสามิตเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของกรมสรรพสามิต เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาคได้มีแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีมาตรฐาน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพสามิต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน อาทิ หน้าที่ของ “ศูนย์บริการประชาชน” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์บริการประชาชน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ระบบการจัดการข้อร้องเรียน แบบฟอร์มประเภทต่างๆ ระยะเวลาในการดำเนินการ การติดตามและประเมินผล รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูล ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

สำนักงานเลขานุการกรม กรมสรรพสามิต
ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
วัตถุประสงค์/ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๓
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๕
ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน	๗
ช่องทางการร้องเรียน/ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๘
การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๙
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
การติดตามงาน/ตัวชี้วัดความสำเร็จ/การรวบรวมข้อมูลและเผยแพร่	๑๔
ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	๑๕
การดำเนินการของสายด่วน ๑๗๑๓	๑๘
แบบฟอร์มในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	๑๙
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน (walk in) (EXCISE – ๐๑)	๒๐
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สายตรง และหมายเลขอื่นๆ (EXCISE – ๐๒)	๒๑
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน (EXCISE – ๐๓)	๒๒
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๗๑๓ (EXCISE – ๐๔)	๒๓
- แบบฟอร์มขอถอนเรื่องร้องเรียน (EXCISE – ๐๕)	๒๔
- แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) (EXCISE – ๐๖)	๒๕
- แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการทางโทรศัพท์ (EXCISE – ๐๗)	๒๖

๑. บทนำ

การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

- มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

- มาตรา ๓๙ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

- มาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

๒.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต

๓. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่องและการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การจัดลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มประเภทต่างๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การประสานงานในขั้นตอนต่างๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตามและประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุป วิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งการพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

๔. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรของกรมสรรพสามิต ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพสามิตหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของกรมสรรพสามิต รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพสามิต

“ผู้สอบถามข้อมูล” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพสามิตหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งช่องทางของกรมสรรพสามิต รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพสามิต

“ผู้เสนอแนะ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพสามิตหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งช่องทางของกรมสรรพสามิต รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต

“ศูนย์บริการประชาชน” หมายถึง ศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของกรมสรรพสามิตตามที่ได้รับการร้องขอจากประชาชนผู้รับบริการ โดยมีสำนักงานเลขานุการกรมเป็นผู้รับผิดชอบ

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายถึง หน่วยงานต่างๆ ของกรมสรรพสามิต ทั้งในส่วนกลาง ภาค พื้นที่/พื้นที่สาขา ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ซึ่งมีอำนาจโดยตรงต่อการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ข้อมูล ตามที่ได้รับเรื่อง

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับกรมสรรพสามิต ประกอบด้วย ร้องเรียนการให้บริการ การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ร้องเรียนทางวินัย ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ ร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ และคำชมเชย

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต

“คำชมเชย” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้มีการชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ตลอดจนการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่างๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ จนแล้วเสร็จ

“การตอบสนอง” หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของกรมสรรพสามิตให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบถามข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

๕. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

กรมสรรพสามิตแบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๙ ประเภท ดังต่อไปนี้

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

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
๑. ร้องเรียนทางวินัย	เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน และเป็นการกระทำที่ขัดต่อวินัยข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ	- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขู่กรรโชกทรัพย์จากร้านค้า - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตมีสัมพันธ์ชู้สาวกับภรรยาผู้อื่น
๒. ร้องเรียนการบริการ	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ อาทิ สิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะบุคลากร คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต	- ร้องเรียนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปิดทำการก่อนเวลาราชการ - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ
๓. แจ้งเบาะแส	การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ของกรมสรรพสามิต	- แจ้งเบาะแสการต้มเหล้าเถื่อน - แจ้งเบาะแสจำหน่ายสุราโดยไม่มีใบอนุญาต

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
๔. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	เรื่องร้องเรียนเพื่อขอให้กรมสรรพสามิตให้ความช่วยเหลือให้ความเป็นธรรม หรือบรรเทาความเดือดร้อนในกรณีต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพสามิต	- ขอความช่วยเหลือกรณีไม่ได้รับเงินบำนาญ - ขอความเป็นธรรมกรณีคืนภาษีรถยนต์คันแรก
๕. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการให้ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินการในด้านต่างๆ ของกรมสรรพสามิต	- ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับอัตราภาษี - ข้อเสนอเกี่ยวกับโครงการรถยนต์คันแรก
๖. สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ	เป็นการสอบถามข้อมูลรวมทั้งขอคำแนะนำในการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต	- สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการนำสุราเข้ามาในราชอาณาจักร
๗. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างของกรมสรรพสามิต	- ขอให้ตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างตามโครงการ....
๘. คำชมเชย	การยกย่องชมเชยในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรมสรรพสามิต	- ขอชมเชยการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๙. อื่นๆ	เรื่องร้องเรียนต่างๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาและอยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพสามิต	- ขอให้เก็บธงสีม่วงซึ่งประดับรอบบริเวณกรมสรรพสามิต เนื่องจากล่วงเลยวันคล้ายวันพระราชสมภพมานาน และธงเกิดการเปื้อนฝุ่น เป็นภาพที่ไม่เหมาะสม

๖. ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

กรมสรรพสามิตได้มีการแบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

๑. ระดับรุนแรงเล็กน้อย (Low) เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป สามารถแก้ไขได้ ไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมสรรพสามิต เป็นเพียงปัญหาเล็กน้อยซึ่งกรมสามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

ตัวอย่าง

- แจ้งเบาะแสต่างๆ
- ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ
- คำชมเชย

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

ตัวอย่าง

- ร้องเรียนการให้บริการ
- แจ้งเบาะแสการกระทำผิด (กรณีเป็นการกระทำผิดที่เป็นขบวนการใหญ่)
- ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ (กรณีเรื่องเร่งด่วนที่ผู้ร้องฯ ได้รับความเดือดร้อนมาก)

๓. ระดับรุนแรงมาก (high) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมสรรพสามิตเป็นอย่างมาก ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยอำนาจอธิบดี/รองอธิบดี/ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายพิจารณาในการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๒๔ ชั่วโมง

ตัวอย่าง

- เรื่องร้องเรียนจากการบกพร่องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดเป็นประเด็นผ่านสื่อเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ของสังคมในวงกว้าง เช่น กรณีซานติก้าผับ หรือกรณียายขายข้าวหมาก เป็นต้น
- การเรียกร้องค่าชดเชยความเสียหายจำนวนมากจากการปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิต
- การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของกรมสรรพสามิต ในกรณีการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่

๗. ช่องทางการร้องเรียน

กรมสรรพสามิตได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ทั้งหมด ๙ ช่องทาง ดังนี้

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

๘. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- อธิบดีหรือรองอธิบดี : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- ผู้อำนวยการสำนัก กอง : พิจารณาและควบคุม และติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการดำเนินการเสนอกรมสรรพสามิต
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (สำนักงานเลขานุการกรม) : ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลจากสรุปรายงานผลการดำเนินการที่ได้รับ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งประเมินผลความพึงพอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) : ประสานงานและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการเสนอกรมสรรพสามิต

ทั้งนี้ กรมสรรพสามิตได้มอบหมายให้สำนักงานเลขานุการกรมเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน การสอบถามข้อมูล ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คำชมเชย โดยได้มอบหมายให้เลขานุการกรมรับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานราชการเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยมีหน้าที่ในการดำเนินการตามขั้นตอนและรวบรวมข้อมูลเสนอรองอธิบดีที่มีหน้าที่กำกับดูแลพิจารณาสั่งการต่อไป

๙. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

เรื่องร้องเรียนที่นับเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว จะต้องมีลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องฯ ได้ทราบ

๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ บางส่วน (โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตอำนาจเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องฯ ตามความเหมาะสมแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ

๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ เช่น พ้นวิสัยที่จะดำเนินการได้ และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องฯ จนเป็นที่เข้าใจแล้ว

๔. เรื่องที่กรมสรรพสามิตส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และกรมสรรพสามิตได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบแล้วว่าได้มีการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานใดดำเนินการต่อไป

๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน เป็นต้น โดยได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบตามควรแก่กรณีแล้ว

๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๑๐. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) สำนักงานเลขานุการกรมรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ หากเรื่องร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์ม EXCISE 01 – EXCISE 05 ตามประเภทของช่องทางที่รับเรื่อง ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียน สำนักงานเลขานุการกรมเป็นผู้พิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ ว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียนคือ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ เนื้อหาสาระของการร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่ากรมฯ ได้รับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการแล้วในกรณีที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒.๑ กรณีที่ข้อร้องเรียนมีความสมบูรณ์ สำนักงานเลขานุการกรมจะคัดแยกเรื่องดังกล่าวออกมาเพื่อพิจารณาส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดตามความเร่งด่วนของเรื่อง โดยจะต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๒.๒ กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่มีความสมบูรณ์ สำนักงานเลขานุการกรมจะดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ดังนี้

- หากขาดรายละเอียดในส่วนของข้อความที่ร้องเรียน แต่มีรายละเอียดในส่วนของที่อยู่/ เบอร์โทรศัพท์ สำนักงานเลขานุการกรมจะดำเนินการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดในเรื่องที่ร้องเรียนเพิ่มเติมโดยทันที ก่อนที่จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยจะต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้ข้อมูลเพิ่มเติมครบถ้วน อย่างไรก็ตาม หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือผู้ร้องเรียนมิได้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นให้แก่กรมสรรพสามิตภายใน ๕ วันทำการ จะพิจารณาเก็บเรื่องดังกล่าว

- หากไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน และข้อมูลที่ร้องเรียนไม่มีความชัดเจนไม่สามารถนำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ หรือทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สำนักงานเลขานุการกรมจะพิจารณาเป็นบัตรสนเท่ห์ เนื่องจากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมได้

* <u>อนึ่ง หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน แต่เนื้อหาสาระและประเด็นของการร้องเรียนชัดเจน และมิได้เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการพาดพิงถึงบุคคลใด มิใช่เรื่องร้องเรียนทางวินัย หากพิจารณาแล้วว่าสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ก็ยังคงถือว่าเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อไป เช่น การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เป็นต้น</u>

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

(๔) มอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ เช่น

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัย การทุจริตและประพฤติมิชอบ มอบหมายให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาโทษ
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดมอบหมายให้สำนักงานสรรพสามิตภาคต่างๆ เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามพื้นที่ที่รับผิดชอบ
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ สำนักงานเลขานุการกรมจะส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน) เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ทั้งนี้ ระยะเวลาในการดำเนินการ คือ ภายใน ๑๕ วัน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถขอขยายเวลาในการพิจารณาหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงออกไปได้ตามความเหมาะสมและความซับซ้อนยุ่งยากของเรื่อง โดยแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบความคืบหน้าต่อไป

(๕) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบเพื่อชี้แจงและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องฯ ทราบต่อไป ซึ่งช่องทางในการแจ้งผลการดำเนินการมีดังนี้

- แจ้งผลทางหนังสือราชการ ภายใน ๕ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

- แจ้งผลทางอีเมลและทางโทรศัพท์ ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

(๖) การพิจารณาผลการดำเนินการ

สำนักงานเลขานุการกรมเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

- กรณีไม่เห็นชอบ ซึ่งอาจเกิดจากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือยังชี้แจงไม่ครบถ้วนในทุกประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน สำนักงานเลขานุการกรมจะส่งเรื่องกลับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมรายละเอียดต่างๆ ให้ครบถ้วน และส่งให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบเพื่อชี้แจงต่อผู้ร้องฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

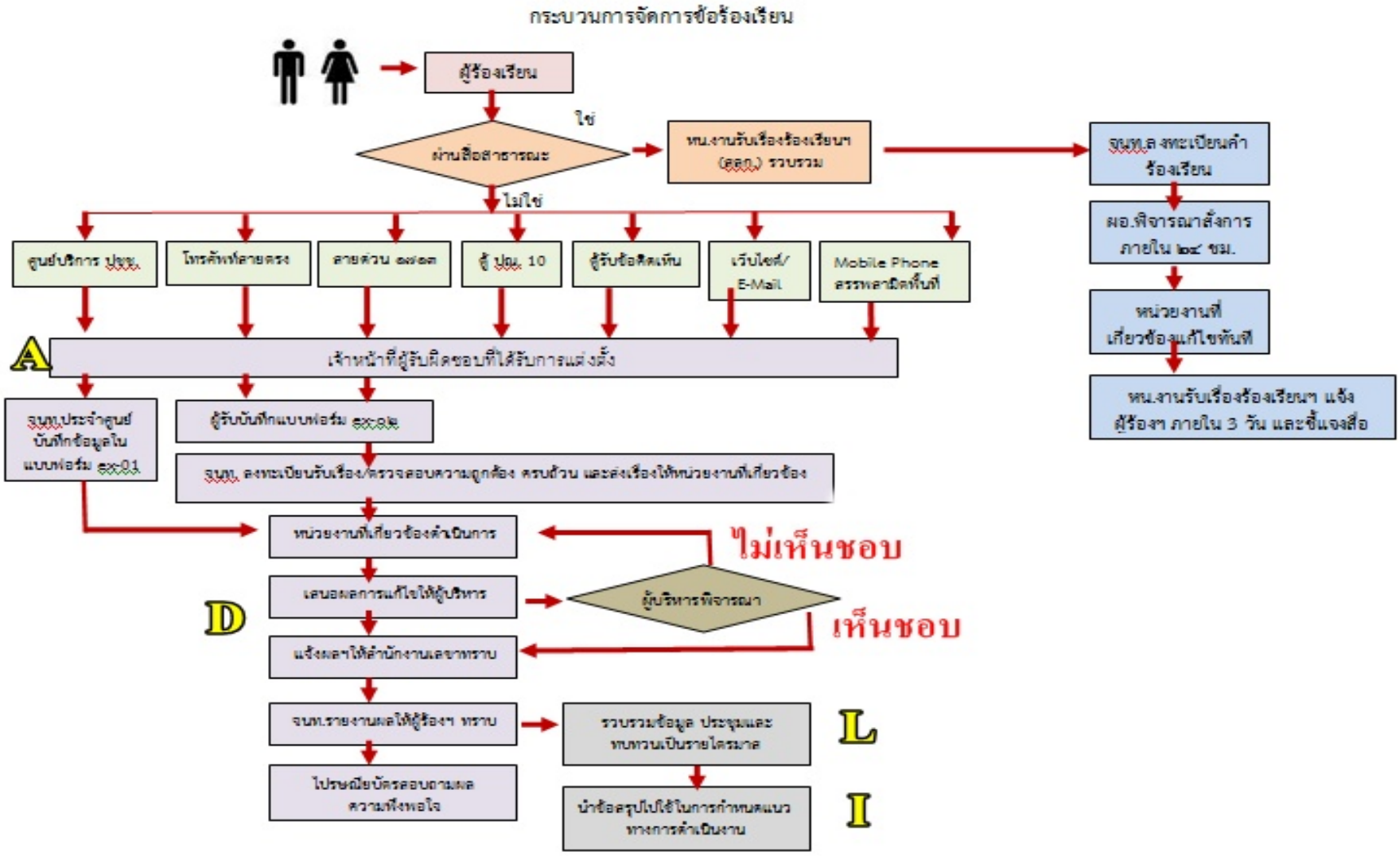
- กรณีเห็นชอบ สำนักงานเลขานุการกรมจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วัน นับจากวันที่ได้รับทราบผลการพิจารณา

(๗) การรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร

- สำนักงานเลขานุการกรมดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้รับและได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ สรุปเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี พร้อมทั้งสรุปแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน ภาพรวมของเรื่องร้องเรียนที่กรมสรรพสามิตได้รับ พร้อมทั้งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการข้อร้องเรียน

(๘) จัดทำคลังข้อมูล (Data Werehouse) เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล และผู้บริหาร รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อกำหนดนโยบายหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ กำหนดทิศทางในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการติดตามและประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ

(๙) ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงแก้ไขในขั้นตอนที่ยังขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ


กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
ผู้ร้องเรียน
ใช่
ผ่านสื่อสาธารณะ
หน.งานรับเรื่องร้องเรียนฯ (ผอก.) รวบรวม
จนท.ลงทะเบียนคำร้องเรียน
ผอ.พิจารณาสั่งการ ภายใน ๒๔ ชม.
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขทันที
หน.งานรับเรื่องร้องเรียนฯ แจ้งผู้ร้องฯ ภายใน 3 วัน และชี้แจงสื่อ
ไม่ใช่
ศูนย์บริการ ปชช.
โทรศัพท์สายตรง
สายด่วน ๑๗๑๓
ตู้ ปณ. 10
ผู้รับข้อคิดเห็น
เว็บไซต์/ E-Mail
Mobile Phone สรรพสามิตพื้นที่
A
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ได้รับการแต่งตั้ง
จนท.ประจำศูนย์ บันทึกข้อมูลใน แบบฟอร์ม ex-01
ผู้รับบันทึกแบบฟอร์ม ex-02
จนท. ลงทะเบียนรับเรื่อง/ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ไม่เห็นชอบ
เสนอผลการแก้ไขให้ผู้บริหาร
ผู้บริหารพิจารณา
D
เห็นชอบ
แจ้งผลฯให้สำนักงานเลขาทราบ
จนท.รายงานผลให้ผู้ร้องฯ ทราบ
รวบรวมข้อมูล ประชุมและทบทวนเป็นรายไตรมาส
L
ไปรษณียบัตรสอบถามผลความพึงพอใจ
นำข้อสรุปไปใช้ในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน
I

๑๑. การติดตามงาน

สำหรับการติดตามและประเมินผล กรมสรรพสามิตได้กำหนดให้สำนักงานเลขานุการกรมเป็นผู้รวบรวมและรายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ให้ผู้บริหารรับทราบ ทั้งนี้ได้มีการจัดทำรายงานสรุปผลรายเดือนและรายไตรมาส หากเรื่องใดเกิดความล่าช้า สำนักงานเลขานุการกรมจะมีการติดตามทั้งทางหนังสือและการประสานงานด้วยวาจา โดยมีการบันทึกการติดตามงานตามแบบฟอร์มที่กำหนดเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานแสดงการติดตามงานทุกครั้ง

๑๒. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการตอบสนอง

• พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่กรมสรรพสามิตได้รับ โดยวัดผลจากการตอบข้อร้องเรียนที่ได้มีการแก้ไข ปรับปรุง ซึ่งอาจจะได้ตามข้อร้องเรียนของผู้ร้องทั้งหมดหรือบางส่วน และกรมสรรพสามิตได้มีการตอบสนองไปยังผู้ร้องเรียน

เกณฑ์การให้คะแนน :

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

๑๓. การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

กรมสรรพสามิตได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำสรุปข้อมูลทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน ทั้งนี้ ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ เป็นหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของกรมสรรพสามิต เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑๔. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย

ในส่วนนี้ จะอธิบายถึงวิธีการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ http://www.excise.go.th และ อีเมลรับเรื่องร้องเรียน excise_hotline@excise.go.th มีวิธีการเข้าใช้งานดังนี้

๑๔.๑ การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.excise.go.th

ขั้นตอนที่ ๑ เข้าเว็บไซต์กรมสรรพสามิต http://www.excise.go.th ไปที่เมนูด้านบน **“ติดต่อสอบถาม”** และเลือก **“ติดต่อสอบถาม/ร้องเรียน”** ดังภาพ

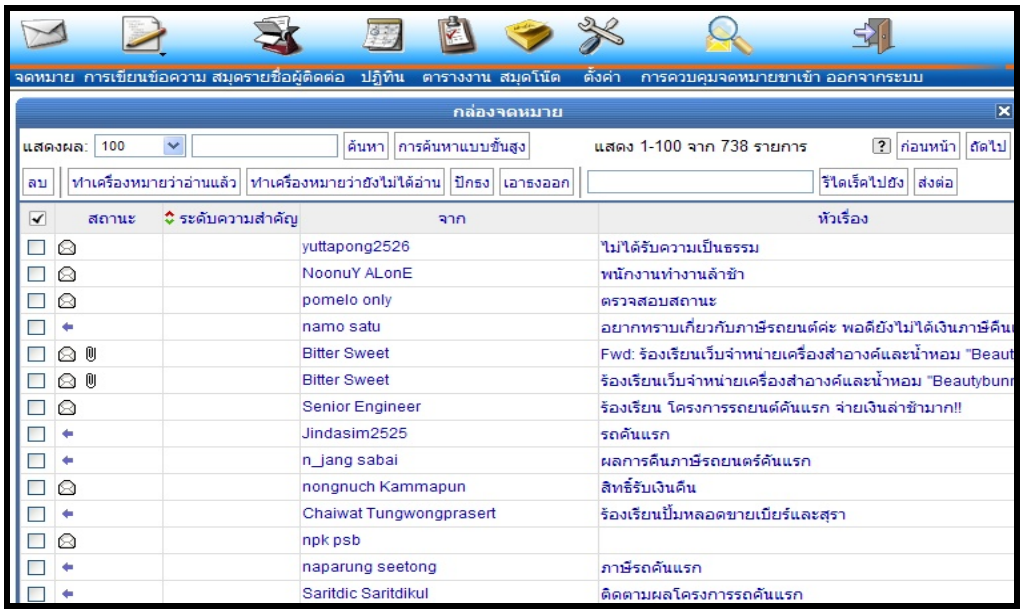
ขั้นตอนที่ ๒ จะปรากฏแบบฟอร์มการร้องเรียนเพื่อให้กรอกข้อมูลต่างๆ เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จให้กดส่งข้อมูล (submit) ข้อมูลร้องเรียนจะถูกส่งไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบตามที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้

๑๔.๒ การร้องเรียนผ่านอีเมลรับเรื่องร้องเรียน excise_hotline@excise.go.th

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องผ่าน E : mail

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ log in เข้าระบบ ดังภาพ

ขั้นตอนที่ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกดรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามขั้นตอน ดังภาพ



๑๕. การดำเนินการของสายด่วน ๑๗๑๓

กรมสรรพสามิตได้เปิดช่องทางสายด่วน ๑๗๑๓ โดยให้บริการตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กด ๑ สอบถามข้อมูลภาษี

กด ๒ แจ้งเบาะแสผู้กระทำผิด

กด ๓ แสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียน

กด ๔ สอบถามข้อมูลทั่วไปหรือติดต่อโอเปอเรเตอร์

๑๖. แบบฟอร์มในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย

กรมสรรพสามิตได้กำหนดแบบฟอร์มประเภทต่างๆ เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. แบบฟอร์ม Excise – ๐๑ ใช้สำหรับรับเรื่องผ่านศูนย์บริการประชาชน/walk in ซึ่งผู้ร้องเรียนเดินทางมาติดต่อร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการประชาชนหรือที่สำนักงานสรรพสามิตภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขา

๒. แบบฟอร์ม Excise – ๐๒ ใช้ใน ๒ กรณี ดังนี้

๒.๑ เรื่องร้องเรียน/สอบถามข้อมูล ผ่านทางโทรศัพท์สายตรง ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘

๒.๒ เรื่องร้องเรียน/สอบถามข้อมูล ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานสรรพสามิตภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขา

๓. แบบฟอร์ม Excise – ๐๓ ใช้สำหรับรับเรื่องทางตู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียนซึ่งติดตั้งประจำสำนักงานสรรพสามิตภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขา ทั่วประเทศ (โดยนำแบบฟอร์มเสียบไว้ในช่องข้างตู้อย่างสม่ำเสมอ)

๔. แบบฟอร์ม Excise – ๐๔ ใช้สำหรับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางสายด่วน ๑๗๑๓

๕ แบบฟอร์ม Excise – ๐๕ ใช้ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอถอนเรื่อง

๖. แบบฟอร์ม Excise – ๐๖ ใช้ในกรณีที่เรื่องยุติแล้ว และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องจะทำการบันทึกเพื่อแสดงลำดับขั้นตอนในการดำเนินการโดยสรุปซึ่งใช้ใน ๒ กรณี ดังนี้

๖.๑ เรื่องร้องเรียน/สอบถามข้อมูล ที่ส่งผ่านช่องทางของกรมสรรพสามิต ซึ่งอยู่ในความดูแลของสำนักงานเลขานุการกรม ให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการกรมเป็นผู้จัดทำบันทึกแบบฟอร์มนี้

๖.๒ เรื่องร้องเรียน/สอบถามข้อมูล ที่ส่งผ่านช่องทางของสำนักงานสรรพสามิตภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขา โดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานนั้นเป็นผู้จัดทำบันทึกแบบฟอร์มนี้

ทั้งนี้ ให้แนบแบบฟอร์มไว้แผ่นหน้าสุดของเรื่องร้องเรียน

๗. แบบฟอร์ม Excise – ๐๗ ใช้ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รายงานความคืบหน้าหรือแจ้งผลการดำเนินการ/ผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้สอบถามข้อมูลทราบทางโทรศัพท์

EXCISE - ๐๑

แบบฟอร์มการรับเรื่องผ่านศูนย์บริการประชาชน (walk in)

วันที่ .../...../..... เวลา .....
รับเรื่องร้องเรียนลำดับที่ .....

๑. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด .....รหัสไปรษณีย์.....
โทร/โทรสาร .....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

๒. ข้อมูลในส่วนของการร้องเรียน

รายละเอียดของปัญหา .....
.....
.....
.....

๓. เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน

๑. .....
๒. .....
๓. .....
๔. .....

ลงชื่อ .....ผู้ร้องเรียน
(.....)
...../...../.....

ลงชื่อ .....ผู้รับเรื่อง
ตำแหน่ง .....
...../...../.....

EXCISE - ๐๒

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 .....

Excise – ๐๓

แบบฟอร์มการร้องเรียนผ่านตู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน

เขียนที่ .....

วัน.....**เดือน**.....**ปี**..... **เวลา** .....

ชื่อ – สกุล .....**ที่อยู่เลขที่**.....
อาคาร.....**ซอย**.....
ตำบล/แขวง.....**อำเภอ/เขต**.....
จังหวัด.....**รหัสไปรษณีย์** .....
โทรศัพท์ .....**โทรสาร** .....
E-mail .....

รายละเอียดของปัญหา

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Excise – ๐๓

แบบฟอร์มการร้องเรียนผ่านตู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน

เขียนที่ .....

วัน.....**เดือน**.....**ปี**..... **เวลา** .....

ชื่อ – สกุล .....**ที่อยู่เลขที่**.....
อาคาร.....**ซอย**.....
ตำบล/แขวง.....**อำเภอ/เขต**.....
จังหวัด.....**รหัสไปรษณีย์** .....
โทรศัพท์ .....**โทรสาร** .....
E-mail .....

รายละเอียดของปัญหา

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

EXCISE – ๐๔

แบบฟอร์มการรับเรื่องผ่านทางสายด่วน ๑๗๑๓

วันที่ ..... เวลา .....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/สอบถามข้อมูล

ชื่อ (นาย/น.ส./นาง) .....

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

ถนน.....แขวง/ตำบล.....

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

หมายเลขโทรศัพท์ .....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร .....

E-mail .....

๒. รายละเอียดของปัญหา .....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ข้อแนะนำ (ถ้ามี) .....

.....

ลงชื่อ _____ ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง .....

EXCISE - ๐๕

แบบฟอร์มการขอถอนเรื่องร้องเรียน

วันที่ .../...../..... เวลา .....

๑. ช่องทางการแจ้งความประสงค์ขอถอนเรื่อง

☐ โทรศัพท์ ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ โทรสาร ☐ อีเมล ☐ อื่นๆ (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

☐ ผู้ร้องไม่ติดใจเอาความ

☐ อื่นๆ (ระบุ) .....

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน/ผู้จดบันทึกแทน

(.....)

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

EXCISE - ๐๖

แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ)

เรื่อง .....

วัน/เดือน/ปี	เลขที่หนังสือ	รายละเอียดการดำเนินการ

ลงชื่อ ..... **เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ**

(.....)

Excise – ๐๗

แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการทางโทรศัพท์

วันที่ .../...../..... **เวลา** .....

เรื่อง .....

๑. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด .....รหัสไปรษณีย์.....

โทร/โทรสาร .....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

รายละเอียดผลการดำเนินการ .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... **ผู้รายงานผล**

(.....)

ตำแหน่ง .....