คู่มือ การจัดการข้อร้องเรียน

กรมสรรพสามิต

กระทรวงการคลัง

คำนำ

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

จากภารกิจหลักดังกล่าวข้างต้น กรมสรรพสามิตจึงมีความจำเป็นที่ต้องมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีระบบที่ชัดเจนในการรับเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กรมสรรพสามิตกำหนด รวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตลอดจนเร่งรัดติดตามจนได้ข้อยุติและรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้สอบถามข้อมูลทราบภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด

สำนักงานเลขานุการกรมเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องเรียนของกรมสรรพสามิตเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของกรมสรรพสามิตเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาคได้มีแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีมาตรฐานส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพสามิต

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

สำนักงานเลขานุการกรม กรมสรรพสามิต
ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
วัตถุประสงค์/ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๓
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๕
ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน	๗
ช่องทางการร้องเรียน/ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๘
การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๙
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
การติดตามงาน/ตัวชี้วัดความสำเร็จ/การรวบรวมข้อมูลและเผยแพร่	๑๖
ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	๑๗
การดำเนินการของสายด่วน ๑๗๑๓	๑๙
แบบฟอร์มในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	๒๐
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน (walk in) (EXCISE – ๐๑)	๒๑
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สายตรง และหมายเลขอื่นๆ (EXCISE – ๐๒)	๒๒
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน (EXCISE – ๐๓)	๒๓
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๗๑๓ (EXCISE – ๐๔)	๒๔
- แบบฟอร์มขอถอนเรื่องร้องเรียน (EXCISE – ๐๕)	๒๕
- แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) (EXCISE – ๐๖)	๒๖
- แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการทางโทรศัพท์ (EXCISE – ๐๗)	๒๗

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. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต

๓. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่องและการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การจัดลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การประสานงานในขั้นตอนต่าง ๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตามและประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุป วิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งการพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

๔. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรของกรมสรรพสามิต ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพสามิตหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชน ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกรมสรรพสามิต รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพสามิต

“ผู้สอบถามข้อมูล” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพสามิตหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของกรมสรรพสามิต รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพสามิต

“ผู้เสนอแนะ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพสามิตหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชน ที่ติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของกรมสรรพสามิต รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต

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

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

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับกรมสรรพสามิต โดยแบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

- เรื่องร้องเรียนทั่วไป ได้แก่ ร้องเรียนการให้บริการ การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ และคำชมเชย
- เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้แก่ ร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ร้องเรียนทางวินัย ร้องเรียนการทุจริตในหน้าที่

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต

“สอบถามข้อมูล/ขอข้อมูล” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้ขอข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ หรือขอคำปรึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต

“คำชมเชย” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้มีการชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ตลอดจนการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่าง ๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ จนแล้วเสร็จ

“การตอบสนอง” หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของกรมสรรพสามิตให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบถามข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

๕. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

กรมสรรพสามิตแบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๙ ประเภท ดังต่อไปนี้

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

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
๑. ร้องเรียนทางวินัย/การทุจริตประพฤติมิชอบ	เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน เป็นการกระทำที่ขัดต่อวินัยข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเป็นการทุจริตประพฤติมิชอบ	- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขู่กรรโชกทรัพย์จากร้านค้า - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตมีสัมพันธ์ชู้สาวกับภรรยาผู้อื่น
๒. ร้องเรียนการบริการ	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ อาทิ สิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะบุคลากร คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต	- ร้องเรียนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปิดทำการก่อนเวลาราชการ - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ
๓. แจ้งเบาะแส	การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ของกรมสรรพสามิต	- แจ้งเบาะแสการต้มเหล้าเถื่อน - แจ้งเบาะแสจำหน่ายสุราโดยไม่มีใบอนุญาต

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
๔. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	เรื่องร้องเรียนเพื่อขอให้กรมสรรพสามิตให้ความช่วยเหลือ ให้ความเป็นธรรม หรือบรรเทาความเดือดร้อนในกรณีต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพสามิต	- ขอความช่วยเหลือกรณีไม่ได้รับเงินบำนาญ - ขอความเป็นธรรมกรณีคืนภาษีรถยนต์คันแรก
๕. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการให้ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ของกรมสรรพสามิต	- ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับอัตราภาษี - ข้อเสนอเกี่ยวกับโครงการรถยนต์คันแรก
๖. สอบถามข้อมูล/ขอข้อมูล	เป็นการสอบถามข้อมูลรวมทั้งขอคำแนะนำในการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต	- สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการนำสุราเข้ามาในราชอาณาจักร
๗. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างของกรมสรรพสามิต	- ขอให้ตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างตามโครงการ....
๘. คำชมเชย	การยกย่องชมเชยในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรมสรรพสามิต	- ขอชมเชยการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๙. อื่น ๆ	เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาและอยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพสามิต	- ขอให้เก็บธงสีม่วงซึ่งประดับรอบบริเวณกรมสรรพสามิต เนื่องจากล่วงเลยวันคล้ายวันพระราชสมภพมานาน และธงเกิดการเปื้อนฝุ่นเป็นภาพที่ไม่เหมาะสม

๖. ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

กรมสรรพสามิตได้มีการแบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

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

ตัวอย่าง

- แจ้งเบาะแสต่าง ๆ
- ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ
- 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 ๑๐ ช่องทาง โดยแยกระหว่างเรื่องร้องเรียนทั่วไปกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ/ร้องเรียนทางวินัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีช่องทางการรับเรื่องดังนี้

๑. สายด่วน ๑๗๑๓

๒. โทรศัพท์สายตรงหมายเลข ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘

๓. E-mail : excise_hotline@excise.go.th

๔. เว็บไซต์กรมสรรพสามิต www.excise.go.th เลือกเมนู “ติดต่อสอบถาม” แล้วเลือกช่องทาง “ร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป” หรือ “ช่องทางการติดต่อสอบถาม/เสนอแนะ/รับฟังความคิดเห็น”

๕. ตู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน

๖. ตู้ ปณ.๑๐

๗. ศูนย์บริการประชาชน

๘. หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป

๙. โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่

๑๐. ระบบจัดการข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะอัจฉริยะ (Excise Complain)

๗.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ/ร้องเรียนทางวินัย มีช่องทางการรับเรื่องผ่านทางเว็บไซต์กรมสรรพสามิต www.excise.go.th เลือกเมนู “ติดต่อสอบถาม” แล้วเลือก “ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต”

๘. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

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

- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) : ประสานงานและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการเสนอกรมสรรพสามิต

ทั้งนี้ กรมสรรพสามิตได้มอบหมายให้สำนักงานเลขานุการกรมเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน การสอบถามข้อมูล ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คำชมเชย โดยรับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานราชการเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยมีหน้าที่ในการดำเนินการตามขั้นตอนและรวบรวมข้อมูลเสนอรองอธิบดีที่มีหน้าที่กำกับดูแลพิจารณาสั่งการต่อไป

๙. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

เรื่องร้องเรียนที่นับเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว จะต้องมีลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องฯ ได้ทราบ

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

๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ เช่น พ้นวิสัยที่จะดำเนินการได้และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องฯ จนเป็นที่เข้าใจแล้ว

๔. เรื่องที่กรมสรรพสามิตส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และกรมสรรพสามิตได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบแล้วว่าได้มีการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานใดดำเนินการต่อไป

๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน เป็นต้น โดยได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบตามควรแก่กรณีแล้ว

๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๑๐. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ร้องเรียนทั่วไป/สอบถามข้อมูล/แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

(๑) สำนักงานเลขานุการกรมรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง สำหรับเรื่องที่ผ่านช่องทางโทรศัพท์สายตรง สายด่วน 1713 ศูนย์บริการประชาชน และโทรศัพท์ของสรรพสามิตพื้นที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะบันทึกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์ม EXCISE 01 EXCISE 02 และ EXCISE 04 ตามประเภทของช่องทางที่รับเรื่อง ซึ่งจะต้องดำเนินการบันทึกข้อมูลให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๒) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียน สำนักงานเลขานุการกรมเป็นผู้พิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/สอบถามข้อมูล/แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ เนื้อหาสาระของการร้องเรียนที่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

๒.๑ กรณีที่ข้อร้องเรียนมีความสมบูรณ์ สำนักงานเลขานุการกรมจะดำเนินการดังนี้

๒.๑.๑ กรณีเป็นเรื่องที่สามารถประสานงานเพื่อดำเนินการและแก้ไขได้อย่างทันท่วงที เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องจะติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา ชี้แจง ให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียน และยุติเรื่องภายใน ๑ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๒.๑.๒ กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการแบบทันท่วงทีได้ จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒.๒ กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่มีความสมบูรณ์ สำนักงานเลขานุการกรมจะดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ดังนี้

- หากขาดรายละเอียดในส่วนของเนื้อหาสาระที่ร้องเรียน แต่มีรายละเอียดในส่วนของที่อยู่/ หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงานเลขานุการกรมจะดำเนินการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดในเนื้อหาสาระของเรื่องที่ร้องเรียนเพิ่มเติมทันที และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยจะต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้ข้อมูลเพิ่มเติมครบถ้วน อย่างไรก็ตาม หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือผู้ร้องเรียนมิได้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นให้แก่กรมสรรพสามิตภายใน ๕ วันทำการ จะพิจารณาเก็บเรื่องดังกล่าว
- หากไม่มีชื่อ ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน และข้อมูลที่ร้องเรียนไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถนำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ หรือทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สำนักงานเลขานุการกรมจะพิจารณายุติเรื่อง เนื่องจากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมได้ **อนึ่ง หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน แต่เนื้อหาสาระ**

และประเด็นของการร้องเรียนชัดเจน และมิได้เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการพาดพิงถึงบุคคลใดมิใช่เรื่องร้องเรียนทางวินัยหรือทุจริตประพฤติมิชอบ หากพิจารณาแล้วว่าสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ก็ยังคงถือว่าเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อไป เช่น การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เป็นต้น

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

(๔) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ เช่น

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดมอบหมายให้สำนักงานสรรพสามิตภาคต่าง ๆ เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามพื้นที่ที่รับผิดชอบ หากเป็นการกระทำความผิดที่ครอบคลุมในหลายพื้นที่ หรือเป็นการกระทำความผิดที่ไม่สามารถระบุพิกัดในการกระทำความผิดได้ จะพิจารณาส่งเรื่องให้สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามดำเนินการ
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ สำนักงานเลขานุการกรมจะส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหรือสามารถให้ความช่วยเหลือผู้ร้องได้) เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ทั้งนี้ ระยะเวลาในการดำเนินการ คือ ภายใน ๑๕ วัน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถขอขยายเวลาในการพิจารณาหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงออกไปได้ตามความเหมาะสม โดยแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบความคืบหน้าต่อไป

(๕) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารที่กำกับดูแลหน่วยงานนั้นพิจารณาให้ความเห็นชอบ

- กรณีไม่เห็นชอบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วนเพื่อส่งให้ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบอีกครั้ง และรายงานผลให้สำนักเลขานุการกรมทราบเพื่อชี้แจงต่อผู้ร้องฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีเห็นชอบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะรายงานผลการดำเนินการให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบเพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่ได้รับทราบผลการพิจารณา

(๖) สำนักงานเลขานุการกรมแจ้งผลการพิจารณา/ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม

- แจ้งผลทางหนังสือราชการ ภายใน ๕ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

- แจ้งผลทางอีเมลและทางโทรศัพท์ ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

(๗) การรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร

- สำนักงานเลขานุการกรมดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้รับและได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ สรุปเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี พร้อมทั้งสรุปแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน

ภาพรวมของเรื่องร้องเรียนที่กรมสรรพสามิตได้รับ พร้อมทั้งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการข้อร้องเรียน

(๘) จัดทำฐานข้อมูล (Data Warehouse) เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล และผู้บริหารรวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อกำหนดนโยบายหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ กำหนดทิศทางในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๙) ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงแก้ไขในขั้นตอนที่ยังขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

(๑) สำนักงานเลขานุการกรมรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์กรมสรรพสามิต http://www.excise.go.th **"ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต"** ซึ่งเป็นช่องทางการร้องเรียนที่แยกจากเรื่องร้องเรียนประเภทอื่น ๆ สำหรับเรื่องที่ผ่านช่องทางโทรศัพท์สายตรง สายด่วน ๑๗๑๓ ศูนย์บริการประชาชน และโทรศัพท์ของสรรพสามิตพื้นที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะบันทึกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์ม EXCISE 01 EXCISE 02 และ EXCISE 04 ตามประเภทของช่องทางที่รับเรื่อง ซึ่งจะต้องดำเนินการบันทึกข้อมูลให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๒) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียน สำนักงานเลขานุการกรมเป็นผู้พิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ คือ ชื่อผู้ร้องเรียน หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ เนื้อหาสาระของการร้องเรียนที่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

๒.๑ กรณีที่ข้อร้องเรียนมีความสมบูรณ์ สำนักงานเลขานุการกรมจะพิจารณาส่งเรื่องให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

๒.๒ กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่มีความสมบูรณ์ ดำเนินการดังนี้

- หากขาดรายละเอียดในส่วนของเนื้อหาสาระที่ร้องเรียนแต่มีรายละเอียดในส่วนของชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่/ หมายเลขโทรศัพท์ ชัดเจน สำนักงานเลขานุการกรมจะดำเนินการติดต่อกลับ ผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมทันที และส่งเรื่องให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้ข้อมูลเพิ่มเติมครบถ้วน
- หากไม่มีชื่อ ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน (จะขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดมิได้) กรมสรรพสามิตจะพิจารณาเป็นบัตรสนเท่ห์ และยุติเรื่องทันที

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

(๔) ส่งเรื่องให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ระยะเวลาในการดำเนินการ คือ ภายใน ๑๕ วัน อย่างไรก็ตาม สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลสามารถขอขยายเวลา

ในการพิจารณาหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงออกไปได้ตามความเหมาะสม โดยแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบความคืบหน้าต่อไป

(๕) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารที่กำกับดูแลพิจารณาให้ความเห็นชอบ

- กรณีไม่เห็นชอบ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วนเพื่อส่งให้ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบอีกครั้ง และรายงานผลให้สำนักเลขานุการกรมทราบเพื่อชี้แจงต่อผู้ร้องฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีเห็นชอบ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลรายงานผลการดำเนินการให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบเพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่ได้รับทราบผลการพิจารณา

(๖) สำนักงานเลขานุการกรมแจ้งผลการพิจารณา/ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม

- แจ้งผลทางหนังสือราชการ ภายใน ๕ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

- แจ้งผลทางอีเมลและทางโทรศัพท์ ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

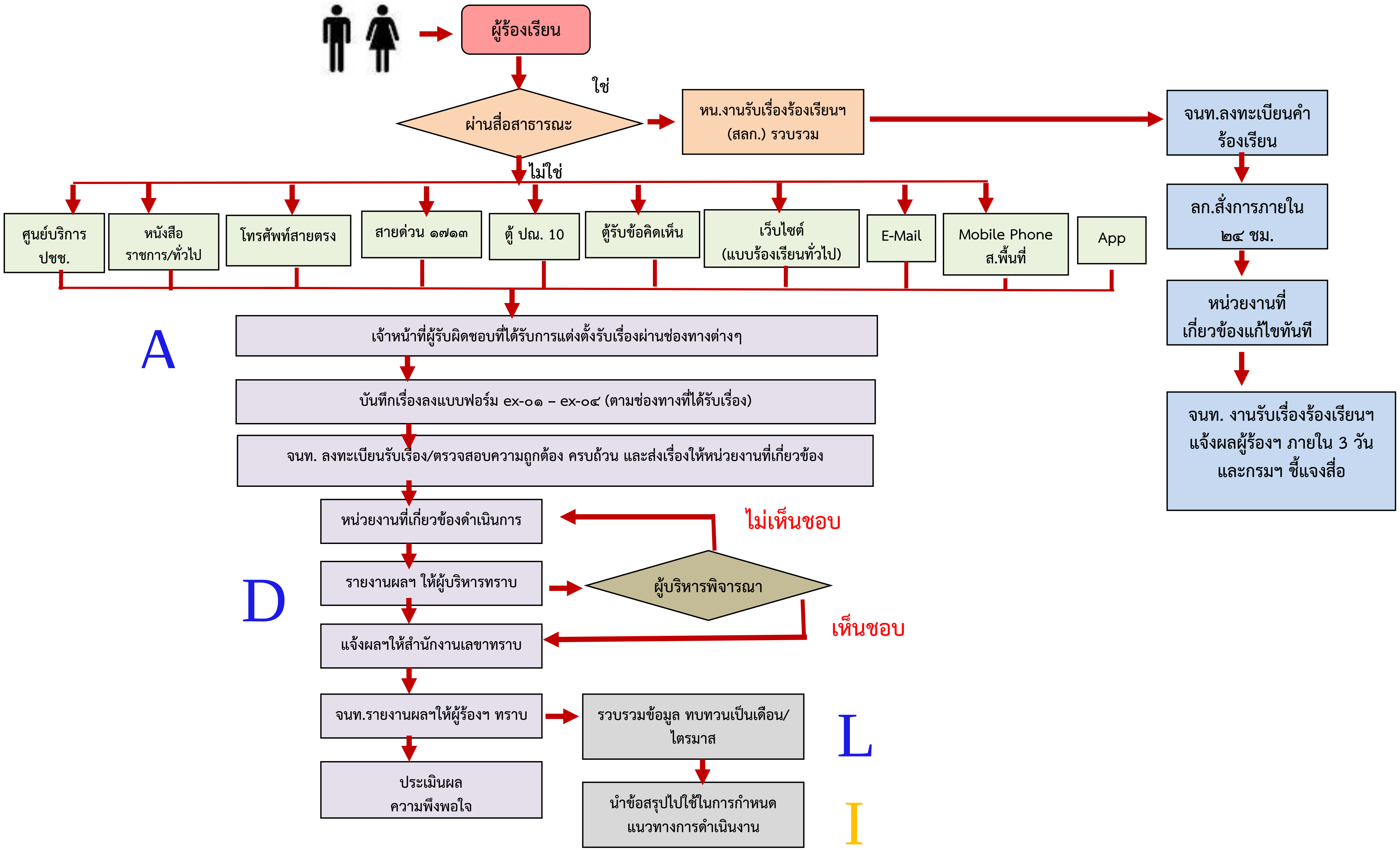
(๘) การรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร

- สำนักงานเลขานุการกรมดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้รับและได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ สรุปเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี พร้อมทั้งสรุปแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน ภาพรวมของเรื่องร้องเรียนที่กรมสรรพสามิตได้รับ พร้อมทั้งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการข้อร้องเรียน

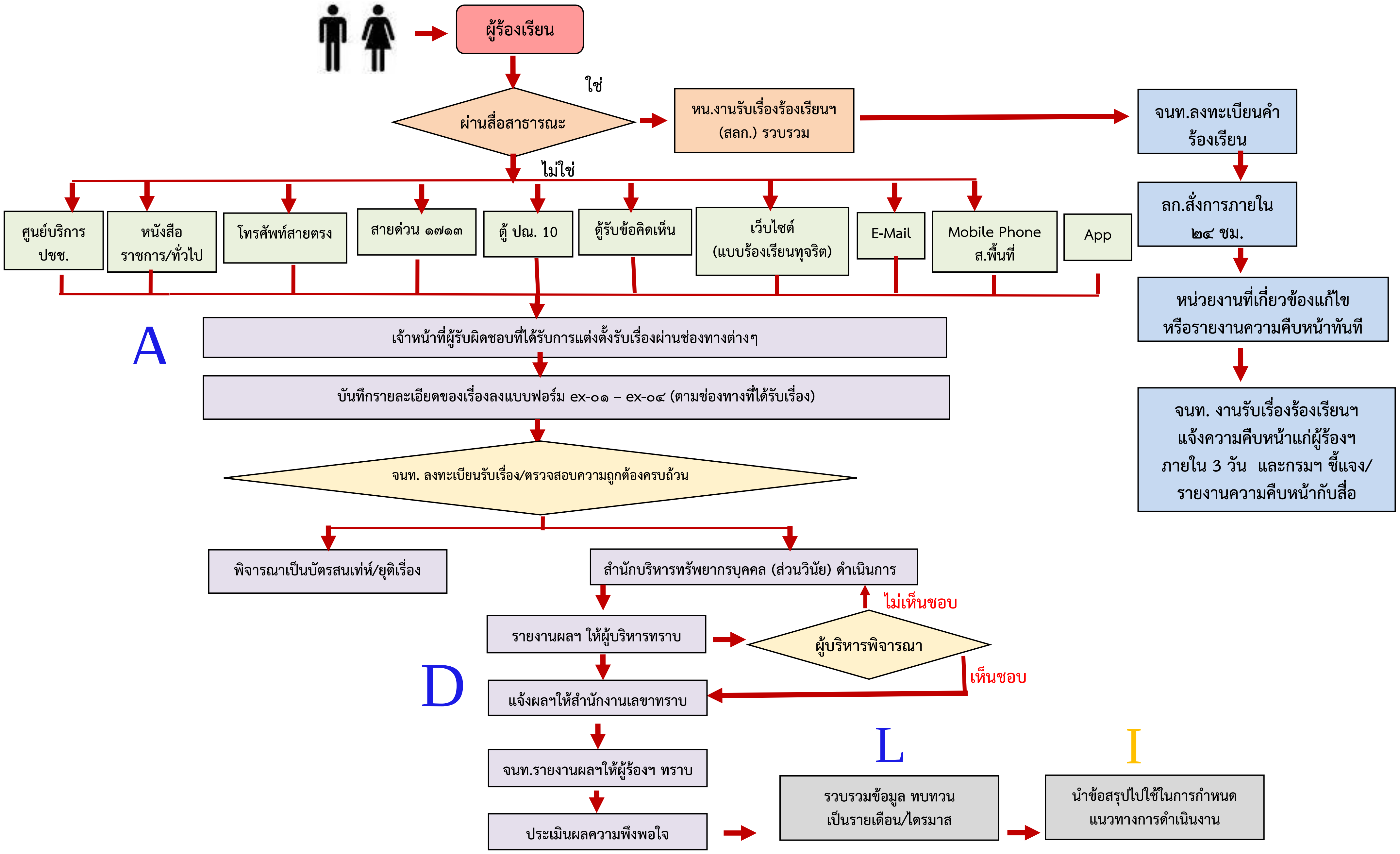
(๘) จัดทำฐานข้อมูล (Data Warehouse) เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล และผู้บริหารรวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อกำหนดนโยบายหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกำหนดทิศทางในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๙) ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงแก้ไขในขั้นตอนที่ยังขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป/สอบถามข้อมูล/แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ



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 เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ 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 เข้าเว็บไซต์กรมสรรพสามิต http://www.excise.go.th ไปที่เมนูด้านบน “**ติดต่อสอบถาม**” และเลือกช่องทางรับเรื่องโดยแบ่งเป็น ๓ ประเภทคือ

๑. ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป

๒. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

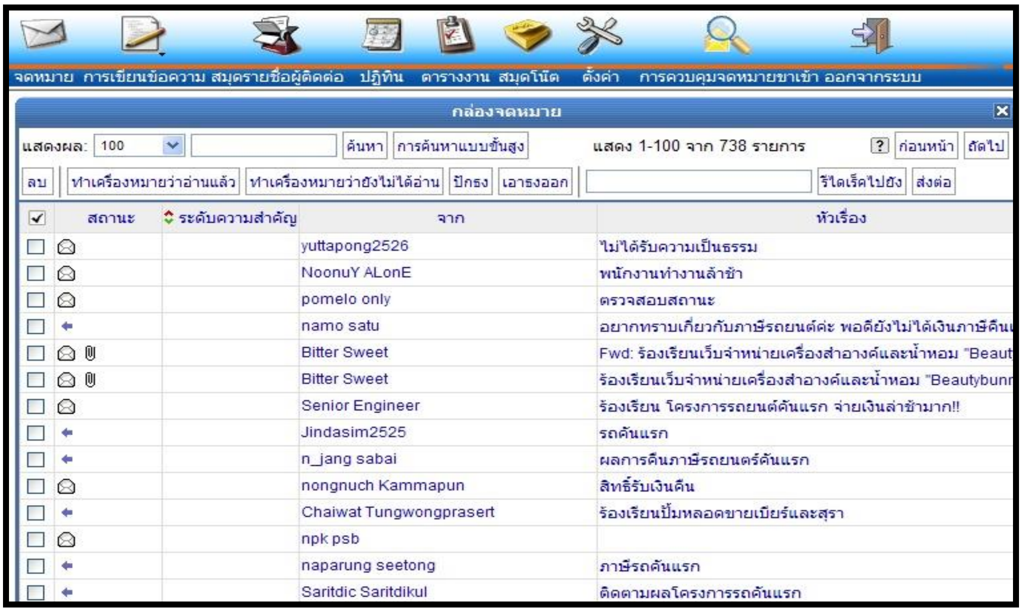
๓. ช่องทางการติดต่อสอบถาม/เสนอแนะ/รับฟังความคิดเห็น

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

กรมสรรพสามิตได้กำหนดแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน 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 ☐ 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

☐ ผู้ร้องไม่ติดใจเอาความ

☐ อื่น ๆ (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 ....