

## กฎบัตรการให้บริการศุลกากร (Customs Service Charter)

กฎบัตรการให้บริการศุลกากร (Customs Service Charter) นี้ จัดทำขึ้น เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของกรมศุลกากรที่จะให้บริการที่เป็นเลิศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อ เมื่อมีการเดินทางเข้า/ออกและ/หรือนำเข้า-ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ ทั้งนี้ กรมศุลกากรมีความตั้งใจที่จะพัฒนาระบบการให้บริการทางศุลกากรด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบการทำงานได้ รวมถึงการให้บริการด้วยความเป็นมืออาชีพ เพื่อให้บรรลุตามภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร

### ภารกิจ

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีภารกิจในการจัดเก็บภาษีอากร และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการในการนำสินค้าเข้าและส่งออก ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตและส่งออกด้วยมาตรการทางศุลกากร ตลอดจนการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากรเพื่อปกป้องสังคมและประโยชน์ของประเทศ

### วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์ของกรมศุลกากร คือ ศุลกากรมาตรฐานโลก เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศและปกป้องสังคม

### เมื่อท่านมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร

กรมศุลกากรมีความมุ่งมั่นอย่างยิ่ง ที่จะมอบสิ่งต่างๆดังต่อไปนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับท่าน

- มาตรฐานในการให้บริการทางศุลกากร
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นมืออาชีพ ด้วยความซื่อสัตย์ เป็นมิตร สุภาพ และมีอัธยาศัยอันดี
- การให้ความช่วยเหลือและ/หรือให้คำชี้แจงที่เป็นประโยชน์ เมื่อผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อมีประเด็นข้อสงสัย/ข้อโต้แย้ง
- การให้บริการที่เป็นธรรม ไม่ดูถูก/แบ่งแยกชนชั้น เชื้อชาติ สีผิว เพศ ฯลฯ
- การอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ภายใต้กฎ/ระเบียบที่เป็นอยู่
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง เปิดเผยและต่อเนื่อง

### มาตรฐานการให้บริการทางศุลกากรที่สำคัญ

โดยค่านึงว่า เวลาของผู้รับบริการ / ผู้มาติดต่อเป็นสิ่งมีค่า ดังนั้น กรมศุลกากรได้กำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการทางศุลกากรที่สำคัญเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มาติดต่อ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว

ในกรณีที่กรมศุลกากรไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนดระยะเวลา กรมศุลกากรจะแจ้งให้ผู้มารับบริการ/ผู้มาติดต่อทราบ พร้อมแจ้งเหตุผลสำหรับข้อขัดข้องดังกล่าวและจะเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

บริการทางศุลกากรที่สำคัญ	แนวทาง/เวลาที่ใช้ในการให้บริการ
1. การนำเข้า/ส่งออกสินค้า	นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและระบบประเมินความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพมาใช้เพื่อลดขั้นตอนการผ่านพิธีการและจำนวนเอกสารที่จะต้องยื่น เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ประกอบการที่สุจริต
2. กรณีสินค้าถูกตรวจสอบด้วยเครื่องเอกซเรย์	ภายใน 15 นาที
3. กรณีเจ้าหน้าที่เปิดตรวจสินค้า	ภายใน 30 นาที (ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีที่เจ้าหน้าที่สงสัยหรือตรวจพบความผิดซึ่งจำเป็นที่จะต้องใช้เวลาในการตรวจสอบโดยละเอียด)
4. การตอบข้อซักถามเรื่องพิกัดอัตราศุลกากรของสินค้าเป็นลายลักษณ์อักษร หรือแจ้งผลการพิจารณาสินค้าวางประกันที่มีปัญหาพิกัดฯ	ภายใน 30 วันทำการ ต่อหนึ่งชนิดสินค้า ทั้งนี้ ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าต้องมีเพียงพอต่อการพิจารณา
5. การตอบข้อซักถามด้วยวาจาในระหว่างเวลาราชการ	ให้คำแนะนำที่เหมาะสม หากเป็นกรณีที่ซับซ้อนซึ่งต้องใช้เวลาในการพิจารณา จะขอให้สอบถามเป็นลายลักษณ์อักษร
6. การพิจารณาอนุมัติคำร้องขอจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บน เขตปลอดอากร ทำเนียบท่าเรือ และโรงพักสินค้า	ภายใน 30 วันทำการสำหรับการพิจารณาอนุมัติคำร้องขอจัดตั้ง ภายใน 7 วันทำการ สำหรับการขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร
7. การพิจารณาอนุมัติคำร้องขอเป็นผู้นำเข้า ผู้ส่งของออกระดับบัตรทอง	ภายใน 15 วันทำการ
8. การพิจารณาอนุมัติคำร้องขอเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาต	ภายใน 20 วันทำการ

บริการทางศุลกากรที่สำคัญ	แนวทาง/เวลาที่ใช้ในการให้บริการ
9. การพิจารณาอนุมัติคินอากรสำหรับการนำสินค้าเข้ามาใช้ในการผลิต ผสม ประกอบ หรือบรรจุ แล้วส่งออก ตามมาตรา 19 ทวิ	ภายใน 15 วันทำการ สำหรับชุดคำขอคินอากรที่มีใบขนสินค้าขาเข้าและใบขนสินค้าขาออก รวมกันไม่เกิน 100 ฉบับ หากเกินกว่า 100 ฉบับขึ้นไป จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ (อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่เป็นผู้ประกอบการระดับบัตรทองจะได้รับอนุมัติการคินอากรทันทีที่ยื่นคำขอคินอากรหรือถ้าผู้ยื่นขอคินอากรเป็นตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษจะได้รับการคินอากรตามจำนวนที่ขอคินอากรภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ยื่นขอคินอากร โดยกรมศุลกากรจะคินอากรให้และจะทำการตรวจสอบความถูกต้องในภายหลัง)
10. การพิจารณาอนุมัติคินอากร กรณีทั่วไป	ภายใน 15 วันทำการ
11. การพิจารณาอนุมัติชดเชยค่าภาษีอากร	ภายใน 10 วันทำการ สำหรับชุดคำขอชดเชยที่มีรายการสินค้าไม่เกิน 10 รายการ หากเกินกว่า 10 รายการขึ้นไป จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลา 20 วันทำการ
12. เมื่อผู้โดยสารเดินทางผ่านเข้า-ออกประเทศไทย โดยทางอากาศยาน	ผู้โดยสารที่ไม่มีของที่ต้องชำระภาษีของต้องห้าม/ต้องกักัด สามารถผ่านออกทางช่องเขียวโดยตรง อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่อาจสุ่มตรวจกระเป๋าเดินทาง/สัมภาระของผู้โดยสารด้วยเครื่องเอกซเรย์ ทั้งนี้ หากไม่มีกรณีต้องสงสัย จะใช้เวลาไม่เกิน 5 นาที/กระเป๋า  หากมีการตรวจค้น เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ ระมัดระวังในการตรวจสอบสิ่งของของท่านและช่วยท่านในการจัดสัมภาระเข้ากระเป๋าภายหลังการตรวจสอบเสร็จสิ้น  ในกรณีที่ผู้โดยสารมีสัมภาระติดตัวและเข้าช่องแดงเพื่อดำเนินการเสียภาษี จะใช้ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 30 นาที หลังจากผู้โดยสารยื่นเอกสาร/สัมภาระเพื่อขอชำระค่าภาษี

**หมายเหตุ** ทั้งนี้ การเริ่มนับระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละเรื่องตามที่ระบุไว้ข้างต้นนั้น ผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อจะต้องยื่นเอกสารและ/หรือหลักฐานต่างๆให้ถูกต้องและครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายและระเบียบข้อบังคับในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

#### **ความคาดหวังที่จะได้รับจากท่าน**

เพื่อช่วยให้กรมศุลกากรสามารถให้บริการที่มีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจ อำนวยความสะดวก และเป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง กรมศุลกากรจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากท่าน ดังนี้

- ให้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องแก่เจ้าหน้าที่ด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ตามระยะเวลาอันควร เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาดำเนินการให้ท่านได้อย่างรวดเร็ว
- ทำความเข้าใจกฎหมาย/ระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน
- ติดต่อพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพ
- ตระหนักว่า ในขณะที่ท่านเดินทางเข้า/ออกประเทศ หรือเมื่อท่านนำสินค้าเข้า/ออก นั้น เจ้าหน้าที่อาจร้องขอที่จะตรวจค้นบุคคล/สัมภาระ และสินค้าต่างๆ ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการควบคุมทางศุลกากรและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายซึ่งเป็นไปตามหลักสากล จึงขอท่าน โปรดให้ความร่วมมือในการตรวจค้นของเจ้าหน้าที่ และกรุณาอ่านประกาศข้อความที่เกี่ยวกับการผ่านพิธีการศุลกากรสำหรับผู้โดยสารที่ติดตั้งไว้บริเวณด่านพรมแดน สนามบิน และประกาศเตือนของสายการบิน เพื่อความเข้าใจ สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง และได้รับความสะดวกรวดเร็ว ขณะเดินทางเข้า/ออกประเทศไทย

#### **หากท่านต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการทางศุลกากร**

โดยที่ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ / ผู้มาติดต่อเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงงานกรมศุลกากรจึงได้กำหนดช่องทางต่างๆสำหรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการหลายช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่

- Call Center หมายเลข 1164
- โทรศัพท์ สายด่วน หมายเลข 1332
- โทรสาร หมายเลข 0-2671-5250
- ไปรษณีย์ส่งถึงกรมศุลกากรหรือศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา คลองเตย กทม. 10110
- E-mail address: [ctc@customs.go.th](mailto:ctc@customs.go.th)
- การติดต่อ / ขอบพบด้วยตนเอง

**หากท่านต้องการแสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุงกฎบัตรการให้บริการทางศุลกากร (Customs Service Charter)**

กรมศุลกากรตระหนักเสมอถึงการให้ความสำคัญและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และ/หรือผู้มาติดต่อกับหน่วยงาน ดังนั้น หากท่านมีข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการจัดทำกฎบัตรการให้บริการทางศุลกากร (Customs Service Charter) นี้ ขอได้โปรดส่งความคิดเห็นดังกล่าวไปที่ E-mail 35000000@customs.go.th กรมศุลกากรยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นจากท่าน ทั้งนี้ ทุกความเห็นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับกรมศุลกากรในการพัฒนาปรับปรุงการจัดทำกฎบัตรการให้บริการทางศุลกากร (Customs Service Charter) นี้ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

-----