

มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย

มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย (Thai Customs Service Standards)

เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของกรมศุลกากรที่จะให้บริการที่เป็นเลิศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อ เมื่อมีการเดินทางเข้า-ออก และ/หรือนำเข้า-ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ ทั้งนี้ กรมศุลกากรมีความตั้งใจที่จะพัฒนาระบบการให้บริการทางศุลกากรด้วยความเป็นมืออาชีพตามมาตรฐานสากล โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามความคาดหวังของท่าน

เมื่อท่านมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร

กรมศุลกากรมีความมุ่งมั่นอย่างยิ่ง ที่จะมอบสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับท่าน

- มาตรฐานการให้บริการทางศุลกากร
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นมืออาชีพ ด้วยความซื่อสัตย์ เป็นมิตร สุภาพ และมีอัธยาศัยดี
- การให้ความช่วยเหลือและ/หรือให้คำชี้แจงที่เป็นประโยชน์เมื่อผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อ มีประเด็นข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้ง
- การให้บริการที่เป็นธรรม ไม่ดูถูก แบ่งแยกชนชั้น เชื้อชาติ สีผิว เพศ ฯลฯ
- การอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ภายใต้กฎ ระเบียบที่เป็นอยู่
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง เปิดเผยและต่อเนื่อง

มาตรฐานการบริการศุลกากรไทยที่สำคัญ

กรมศุลกากรได้กำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการทางศุลกากรที่สำคัญ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการและผู้มาติดต่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว

ในกรณีที่กรมศุลกากรไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนดระยะเวลา กรมศุลกากรจะแจ้งให้ผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อทราบ พร้อมแจ้งเหตุผลสำหรับข้อขัดข้องดังกล่าว และจะเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

กระบวนการงาน	ระยะเวลาปฏิบัติงาน	เป้าหมาย	การนับระยะเวลา
๑. กระบวนการงานการนำเข้า-ส่งออกสินค้า			
๑.๑ การรับส่งข้อมูลจากผู้ประกอบการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	ภายใน ๕ นาที	๙๐ %	- ตั้งแต่ข้อมูลใบขนสินค้าเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ จนถึงออกจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ พร้อมทั้งออกเลขที่ใบขนสินค้า
๑.๒ การตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์	ภายใน ๑๕ นาที	๙๐ %	- เริ่มจากตู้หรือรถเข้าเครื่องเอกซเรย์ และเจ้าหน้าที่ทำการประมวล/วิเคราะห์ผลเสร็จ
๑.๓ การเปิดตรวจสินค้า	ภายใน ๓๐ นาที	๙๐ %	- เริ่มจากผู้ประกอบการ/ตัวแทนยื่นเอกสารให้เจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสินค้า จนกระทั่งตรวจปล่อยแล้วเสร็จ (ทั้งนี้ไม่รวมระยะเวลาเตรียมของ และกรณีที่เจ้าหน้าที่สงสัย หรือตรวจพบความผิดซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลาในการตรวจสอบโดยละเอียด)
๑.๔ การชำระค่าภาษีอากรหรือการวางค้ำประกันด้วยเงินสด หรือหนังสือค้ำประกัน	ภายใน ๖ นาที	๙๐ %	- เริ่มจากผู้ประกอบการ/ตัวแทนยื่นเอกสารให้เจ้าหน้าที่เพื่อชำระค่าภาษีอากรหรือวางค้ำประกันจนกระทั่งแล้วเสร็จ
๑.๕ การตรวจสัมภาระผู้โดยสารเดินทางผ่านเข้าประเทศไทย โดยอากาศยานทางช่องแดง	ภายใน ๒๕ นาที	๙๐ %	- เริ่มจากผู้โดยสารมาติดต่อทางช่องแดง จนกระทั่งผ่านการตรวจ และเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบค่าภาษี (หากมี)
๑.๖ การสุ่มตรวจกระเป๋าเดินทาง/สัมภาระผู้โดยสารด้วยเครื่องเอกซเรย์ (หากไม่มีกรณีต้องสงสัย) กรณีผู้โดยสารเดินทางผ่านเข้า-ออกประเทศไทยโดยอากาศยาน	ภายใน ๕ นาที/ กระเป๋า	๙๐ %	- เริ่มจากกระเป๋าเดินทาง/สัมภาระถูกตรวจสอบด้วยเครื่องเอกซเรย์ และเจ้าหน้าที่ทำการประมวล/วิเคราะห์ผลเสร็จ โดยไม่มีกรณีต้องสงสัย
๑.๗ การตรวจปล่อยสิ่งของที่นำเข้าทางไปรษณีย์ (กรณีไม่ต้องทำใบขนสินค้าและไม่ต้องผ่านการพิจารณาจากหน่วยงานอื่น)	ภายใน ๓๔ นาที	๙๐ %	- เริ่มจากผู้รับบริการยื่นใบขอรับสิ่งของจนถึงนำสิ่งของออกจากอาคารศุลกากร
๑.๘ การอนุมัติจัดตั้งท่าเรือท่าเรือ และโรงพักสินค้า	ภายใน ๒๕ วัน	๙๐ %	- นับแต่วันรับคำร้องขอจัดตั้งท่าเรือท่าเรือ และโรงพักสินค้า (โดยมีเอกสารถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง) จนถึงวันที่ออกหนังสืออนุมัติให้จัดตั้งท่าเรือท่าเรือ และโรงพักสินค้าจากกรมฯ
๑.๙ การอนุมัติคืนอากรทั่วไปที่มีรายการสินค้าไม่เกิน ๕๐ รายการ/ใบขนสินค้า	ภายใน ๑๕ วัน	๙๐ %	- นับแต่วันรับชุดคำขอคืนอากรทั่วไป (โดยมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน) จนถึงวันอนุมัติคืนอากร

กระบวนงาน	ระยะเวลาปฏิบัติงาน	เป้าหมาย	การนับระยะเวลา
๒. กระบวนงานการส่งเสริมการส่งออก			
๒.๑ คลังสินค้าทัณฑ์บน (๑) การอนุมัติจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บน	ภายใน ๓๐ วัน	๙๐ %	- นับแต่วันรับคำร้องขอจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บน (โดยมีเอกสารถูกต้องครบถ้วนและสถานที่ประกอบการมีความพร้อมในการดำเนินการ) จนถึงวันที่ออกหนังสืออนุมัติจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนจากกรมฯ
๒.๒ เขตปลอดอากร (๑) การอนุมัติจัดตั้งเขตปลอดอากร (๒) การอนุมัติเป็นผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร	ภายใน ๓๐ วัน ภายใน ๗ วัน	๙๐ % ๙๐ %	- นับแต่วันรับคำร้องขอจัดตั้งเขตปลอดอากร (โดยมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน และสถานที่ประกอบการมีความพร้อมในการดำเนินการ) จนถึงวันที่ออกหนังสืออนุมัติจัดตั้งเขตปลอดอากรจากกรมฯ - นับแต่วันรับคำร้องขอเป็นผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร (โดยมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน สถานที่ประกอบการมีความพร้อมในการดำเนินการและมีระบบควบคุมสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์) จนถึงวันที่ออกหนังสืออนุมัติเป็นผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรจากกรมฯ
๒.๓ การอนุมัติคืนอากรตาม มาตรา ๑๙ ทวิ (๑) ชุดคำขอคืนอากรที่มีใบขน สินค้าไม่เกิน ๑๐๐ ฉบับ/ชุด (๒) ชุดคำขอคืนอากรที่มีใบขน สินค้าตั้งแต่ ๑๐๑-๕๐๐ ฉบับ/ชุด (๓) ชุดคำขอคืนอากรที่มีใบขน สินค้ามากกว่า ๕๐๐ ฉบับ/ชุด	ภายใน ๑๕ วัน ภายใน ๓๐ วัน ภายใน ๔๕ วัน	๙๐ % ๙๐ % ๙๐ %	- นับแต่วันรับชุดคำขอคืนอากรตามมาตรา ๑๙ ทวิ (โดยมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน) จนถึงวันอนุมัติคืนอากร - นับแต่วันรับชุดคำขอคืนอากรตามมาตรา ๑๙ ทวิ (โดยมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน) จนถึงวันอนุมัติคืนอากร - นับแต่วันรับชุดคำขอคืนอากรตามมาตรา ๑๙ ทวิ (โดยมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน) จนถึงวันอนุมัติคืนอากร
๒.๔ การอนุมัติชดเชยค่าภาษีอากร (๑) ชุดคำขอชดเชยที่มีรายการ สินค้าไม่เกิน ๑๐ รายการ/ชุด (๒) ชุดคำขอชดเชยที่มีรายการ สินค้าตั้งแต่ ๑๑-๕๐ รายการ/ชุด	ภายใน ๑๐ วัน ภายใน ๒๐ วัน	๙๐ % ๙๐ %	- นับแต่วันรับชุดคำขอชดเชยค่าภาษีอากร (โดยมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน) จนถึงวันที่ออกบัตรภาษี - นับแต่วันรับชุดคำขอชดเชยค่าภาษีอากร (โดยมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน) จนถึงวันที่ออกบัตรภาษี

กระบวนงาน	ระยะเวลาปฏิบัติงาน	เป้าหมาย	การนับระยะเวลา
(๓) ชุดคำขอชดเชยที่มีรายการสินค้ามากกว่า ๕๐ รายการ/ชุด	ภายใน ๒๕ วัน	๙๐ %	- นับแต่วันรับชุดคำขอชดเชยค่าภาษีอากร (โดยมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน) จนถึงวันที่ออกบัตรภาษี
๓. กระบวนการควบคุมทางศุลกากร			
๓.๑ การตรวจสอบเอกสารที่นำกลับจากสถานประกอบการ	ภายใน ๓ เดือน	๙๐ %	- นับแต่ผู้ประกอบการ/ตัวแทน ทำการตรวจนับรับรองเอกสารแล้วเสร็จ จนถึงวันที่แจ้งผลการตรวจสอบในเบื้องต้นให้ผู้ประกอบการทราบ ทั้งนี้ กระบวนการตรวจสอบเอกสารให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ จะใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๙ เดือน นับแต่วันที่ผู้ประกอบการ/ตัวแทนตรวจนับรับรองเอกสารแล้วเสร็จ
๔. กระบวนงานอื่น ๆ			
๔.๑ การลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร	ภายใน ๓๐ นาที	๙๐ %	- เริ่มจากผู้ประกอบการยื่นคำขอลงทะเบียนพร้อมเอกสารหลักฐาน (โดยมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน) จนถึงเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบของกรมศุลกากร
๔.๒ การพิจารณาใบขนสินค้าวางประกันปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร	ภายใน ๓๐ วัน ต่อหนึ่งชนิดสินค้า	๙๐ %	- นับแต่วันที่หน่วยงานพิจารณาใบขนสินค้าวางประกันปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร ได้รับใบขนสินค้าฯ จนถึงวันที่ออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากร ทั้งนี้ ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าต้องมีเพียงพอต่อการพิจารณา
๔.๓ การวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า - กรณีที่ ๑ ผู้สอบถามยื่นเอกสารที่แสดงว่าจะมีการนำเข้า และต้องยื่นคำร้องไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน ก่อนที่จะมีการนำเข้า - กรณีที่ ๒ กรณีที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของกรณีที่ ๑	ภายใน ๓๐ วัน ต่อหนึ่งชนิดสินค้า ภายใน ๖๐ วัน ต่อหนึ่งชนิดสินค้า	๙๐ % ๙๐ %	- นับแต่วันที่ได้รับเรื่องสอบถามพิกัดอัตราศุลกากรของสินค้านำเข้า จนถึงวันที่ออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากร ทั้งนี้ ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าต้องมีเพียงพอต่อการพิจารณา - นับแต่วันที่ได้รับเรื่องสอบถามพิกัดอัตราศุลกากรของสินค้านำเข้า จนถึงวันที่ออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาพิกัดอัตราศุลกากร ทั้งนี้ ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าต้องมีเพียงพอต่อการพิจารณา

กระบวนการงาน	ระยะเวลาปฏิบัติงาน	เป้าหมาย	การนับระยะเวลา
๔.๔ การวินิจฉัยราคาศุลกากรล่วงหน้า	ภายใน ๓๐ วัน ต่อหนึ่งธุรกรรมทางการค้า	๙๐ %	- นับแต่วันที่ได้รับเรื่องสอบถามราคาศุลกากรของสินค้านำเข้า จนถึงวันที่ออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาราคาศุลกากร ทั้งนี้ ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าต้องมีเพียงพอต่อการพิจารณา
๔.๕ การวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้าล่วงหน้า สำหรับสินค้านำเข้าจากประเทศที่มีพันธกรณีภายใต้ความตกลงเขตการค้าเสรีร่วมกัน โดยผู้สอบถามยื่นเอกสารที่แสดงว่าจะมีการนำเข้าและต้องยื่นคำร้องไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน ก่อนที่จะมีการนำเข้า	ภายใน ๓๐ วัน ต่อหนึ่งชนิดสินค้า	๙๐ %	- นับแต่วันที่ได้รับเรื่องสอบถามถิ่นกำเนิดสินค้านำเข้า จนถึงวันที่ออกหนังสือแจ้งผลการพิจารณาถิ่นกำเนิดสินค้า ทั้งนี้ ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าต้องมีเพียงพอต่อการพิจารณา

หมายเหตุ : การเริ่มนับระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละเรื่องตามที่ระบุไว้ข้างต้นนั้น ผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อจะต้องยื่นเอกสารและ/หรือหลักฐานต่าง ๆ ให้ถูกต้องและครบถ้วน ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายและระเบียบข้อบังคับในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

ความคาดหวังที่จะได้รับจากท่าน

เพื่อให้กรมศุลกากรสามารถให้บริการที่มีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจ อำนวยความสะดวก และเป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง กรมศุลกากรจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากท่าน ดังนี้

- ให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่เจ้าหน้าที่ด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ตามระยะเวลาอันควร เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาดำเนินการให้ท่านได้อย่างรวดเร็ว

- ทำความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน

- ติดต่อพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพ

- ตระหนักว่าในขณะที่ท่านเดินทางเข้า-ออกประเทศ หรือเมื่อนำสินค้านำเข้า-ออก นั้น เจ้าหน้าที่อาจร้องขอที่จะตรวจค้นบุคคล/สัมภาระและสินค้าต่างๆ ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการควบคุมทางศุลกากรและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายซึ่งเป็นไปตามหลักสากล จึงขอท่านโปรดให้ความร่วมมือในการตรวจค้นของเจ้าหน้าที่ และกรุณาอ่านประกาศข้อความที่เกี่ยวกับการผ่านพิธีการศุลกากรสำหรับผู้โดยสารที่ติดตั้งไว้บริเวณด่านพรมแดน สนามบิน และประกาศเตือนของสายการบิน เพื่อความเข้าใจ สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง และได้รับความสะดวกรวดเร็วขณะเดินทางเข้า-ออกประเทศไทย

หากท่านต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย

โดยที่ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงงาน กรมศุลกากร จึงได้กำหนดช่องทางต่างๆ สำหรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่

- Call Center หมายเลข ๑๑๖๔
- โทรศัพท์สายด่วน หมายเลข ๑๓๓๒
- โทรสารหมายเลข ๐-๒๖๗๑-๕๒๕๐
- ไปรษณีย์ส่งถึงกรมศุลกากร หรือศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมศุลกากร เลขที่ ๑ ถนนสุนทรโกษา

คลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐

- e-Mail : ctc@customs.go.th
- การติดต่อขอพบด้วยตนเอง

หากท่านต้องการแสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุงมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย (Thai Customs Service Standards)

โปรดส่งความคิดเห็นไปที่ e-Mail : ๖๓๐๐๐๐๐๐@customs.go.th กรมศุลกากรยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นจากท่าน ทั้งนี้ ทุกความเห็นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับกรมศุลกากรในการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย (Thai Customs Service Standards) ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป