



การจัดการ

ข้อร้องเรียน

ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ
สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร



การจัดการข้อร้องเรียน

“การจัดการข้อร้องเรียน” เป็นการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติผ่านช่องทางการรับ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ

หน้าที่ความรับผิดชอบ ในการจัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ ได้มอบหมายส่วนบริการ วิชาการและนวัตกรรมข้อมูลขนาดใหญ่รับผิดชอบ โดยมีหน้าที่รับ ข้อร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่อง แยกเรื่องและประสานไปยังส่วน/ฝ่าย ที่รับผิดชอบ พิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จและ ส่งให้ส่วนบริการวิชาการและนวัตกรรมข้อมูลขนาดใหญ่แจ้งผู้ร้องเรียน ให้ทราบผลการดำเนินการต่อไป


กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติเศรษฐกิจการเกษตร พ.ศ. 2522
2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546



ช่องทางการติดต่อ แจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

 ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนได้ที่ส่วนบริการวิชาการและนวัตกรรม ข้อมูลขนาดใหญ่

 โทรศัพท์ : 0-2579-8161

 E-MAIL : NABC@NABC.GO.TH

 เว็บไซต์ : WWW.NABC.GO.TH

 FACEBOOK FANPAGE : NABC

 กล่องรับข้อร้องเรียนของศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

1. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
2. ให้ส่วนบริการวิชาการและนวัตกรรมข้อมูลขนาดใหญ่สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และประสานไปยังส่วน/ฝ่ายที่รับผิดชอบภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย
3. ส่วน/ฝ่ายที่รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย
4. เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ส่วนบริการวิชาการและนวัตกรรมข้อมูลขนาดใหญ่ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบรวมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ

การเก็บรักษาความลับ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับตามระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

เมื่อศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติได้รับข้อร้องเรียนที่ได้จากการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ส่วนบริการวิชาการและนวัตกรรมข้อมูลขนาดใหญ่ ต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังส่วน/ฝ่าย ที่รับผิดชอบทันที เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้ส่วนบริการวิชาการและนวัตกรรมข้อมูลขนาดใหญ่รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียน ให้ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ ทราบทุกเดือน

การจัดการ ข้อร้องเรียน

ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ (NABC)



ช่องทางรับข้อร้องเรียน



โทรศัพท์



เว็บไซต์



E-MAIL



FACEBOOK



หนังสือร้องเรียน



กล่องรับ
ข้อร้องเรียน

รับข้อร้องเรียนและประสานไปยังส่วน/ฝ่ายที่รับผิดชอบ

ส่วนบริการวิชาการและนวัตกรรมข้อมูลขนาดใหญ่
(ภายใน 1 วันทำการ)

ดำเนินการแก้ไข

ส่วน/ฝ่ายที่รับผิดชอบ
(ภายใน 3 วันทำการ)

แจ้งผู้ร้องเรียน

รายงานผู้อำนวยการ
ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ

จัดเก็บข้อมูล

ส่วนบริการวิชาการและนวัตกรรมข้อมูลขนาดใหญ่
(ภายใน 3 วันทำการ)



ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

50 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900



0 2579 8161



NABC@NABC.GO.TH



FACEBOOK FANPAGE : NABC



YOUTUBE : NABC ศูนย์ข้อมูลเกษตรแห่งชาติ



TIKTOK : NABC



NABC.GO.TH

