

การให้บริการระบบรับเรื่องร้องเรียน

ด้วยรัฐบาลมีนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา”

โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 และ เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2548

ได้กำหนดแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

โดยมอบหมายให้ทุกกระทรวงจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนขึ้น

เพื่อเป็นศูนย์กลางของกระทรวงในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน

ในส่วนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ได้กำหนดให้สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (สกร.) มีภารกิจและอำนาจหน้าที่หนึ่งคือ

เป็นศูนย์กลางของกระทรวงในการรับเรื่องร้องเรียนของเกษตรกร

ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

และการแก้ไขปัญหาการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกรและผู้ยากจน ดำเนินการเร่งรัด

ติดตามและประเมินผลการให้ความช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน

และการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกร

รวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศในการรวบรวมจัดทำฐานข้อมูล

รายงาน สถิติผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือสถาบันเกษตรกร

เกษตรกร และผู้ยากจน

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา สกร.

ในฐานะศูนย์กลางของกระทรวงในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากหลายช่องทาง เช่น ทางจดหมาย โทรสาร

โทรศัพท์ เว็บไซต์ ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Web Portal)

ร้องเรียนด้วยตนเอง และอื่นๆ

โดยยังขาดการบูรณาการการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน
เป็นไปอย่างล่าช้า ไม่ทันการณ์

และประชาชนผู้ร้องเรียนติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานค่อนข้าง
ยุ่งยากไม่สะดวกเท่าที่ควร โดยในปี 2554

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) ได้จัดทำระบบ
“รับเรื่องราวร้องทุกข์” ภายในเว็บไซต์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
(www.moac.go.th) ให้กับ สกร. ในขั้นต้น

เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน
สามารถร้องเรียน

และติดตามข้อร้องเรียนในเว็บไซต์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้
ตั้งนั้น เพื่อให้ระบบ “รับเรื่องราวร้องทุกข์”

ภายในเว็บไซต์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (www.moac.go.th)
ที่พัฒนาขึ้น สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

และมีรูปแบบของข้อมูลและรายงานที่สอดคล้องกับสภาวการณ์ปัจจุบัน
จำเป็นต้องมีการจัดทำรูปแบบเพื่อให้สอดคล้องกับระบบที่พัฒนาขึ้น
เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานในสังกัด ตั้งแต่การรับเรื่อง
ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

และติดตามผลการดำเนินการ

และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

อีกทั้งเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวง
เกษตรและสหกรณ์ ได้ใช้ระบบดังกล่าวได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

จำเป็นต้องจ้างผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ

และมีความเข้าใจโครงสร้างของระบบดังกล่าว

เพื่อจัดทำรูปแบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และสอดคล้องเชื่อมโยงกับระบบที่ ศทส. ได้จัดทำไว้ให้เบื้องต้นแล้ว ทั้งนี้
เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาหรือบรรเทา
ความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องได้รวดเร็วทันการณ์

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมื
องที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ต่อไป

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มี 5 ช่องทาง ดังนี้

1. ระบบสารบรรณ
2. Call Center 1170
3. ร้องเรียนด้วยตนเอง
4. เว็บไซต์
5. ศูนย์บริการประชาชน (Web Portal) สเปน.

- ขั้นตอนการแจ้งและติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ประชาชนจะต้องลงทะเบียนผู้ใช้ โดยคลิกที่ “ลงทะเบียน” จากนั้นป้อนข้อมูลลงทะเบียน ประกอบด้วย ชื่อผู้ใช้งาน และ รหัสผ่าน และ ข้อมูลส่วนตัว ประกอบด้วย เลขประจำตัวประชาชน คำนำหน้าชื่อ ชื่อ นามสกุล เพศ และ E-Mail
2. เมื่อลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกที่แจ้งเรื่องร้องเรียน จากนั้นให้กรอกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายละเอียดต่างๆ ของปัญหา หรือสถานที่ที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานที่ต้องการแจ้ง สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงดำเนินการ และ ช่องทางการแจ้งกลับ
3. เลือกช่องทางการติดต่อกลับ เพื่อเป็นข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ได้ติดต่อท่านกลับในภายหลัง
4. คลิกที่ปุ่มส่งเรื่องร้องเรียน โดยระบบจะส่งเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ต่อไป

ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ประชาชนล็อกอินโดยใช้ ชื่อผู้ใช้งาน และ รหัสผ่าน ที่กำหนดไว้ก่อนหน้านี้
2. ระบบจะแสดงเรื่องที่ยื่นร้องเรียนเอาไว้ และ สถานะเรื่อง

เว็บไซต์ของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
ระบบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน้าแรก | ขั้นตอนการลงทะเบียน/ขอรับ/ส่งเรื่อง | ติดต่อ | ติดต่อเรา



ข่าวประชาสัมพันธ์

กระทรวงพาณิชย์ได้ประกาศการขึ้นอัตราค่า 2668 (1 ตุลาคม 2668 - 31 ตุลาคม 2...

ประชาชนเข้าสู่ระบบ

ชื่อผู้
รหัสผ่าน

LOGIN

ลงทะเบียน Register | เข้าสู่ระบบ Forget Pass

โปรดทราบว่าในขณะนี้

- ภาษาอังกฤษ
- ไทย
- ฟิลิปปินส์

ปุ่ม: ไทย | ฟิลิปปินส์

ข่าวประชาสัมพันธ์

- มีคำร้องเรียนเรื่อง...
- มีคำร้องเรียนเรื่อง...
- มีคำร้องเรียนเรื่อง...
- มีคำร้องเรียนเรื่อง...

กระทรวงพาณิชย์ขอแจ้งให้ทราบว่า มีคำร้องเรียนวันที่ 11 ถึง 2

start | 4:17