

## คู่มือการให้บริการ รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย

ปัจจุบัน ศูนย์สารสนเทศการเกษตร (ศสส.) มีช่องทางให้ผู้รับบริการ เสนอข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็น ต่างๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หลายช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์ติดต่อ กล้องรับข้อร้องเรียน ทำหนังสือ ร้องเรียน E-mail Facebook ศสส. รวมถึง เว็บไซต์ [www.oae.go.th](http://www.oae.go.th) ซึ่งมีส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ (สทส.) เป็นผู้ดูแลระบบ โดยหลังจากที่ได้รับเรื่องดังกล่าวแล้ว จะดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอน พร้อมกำหนด ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ ดังนี้

1. เมื่อมีผู้รับบริการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ผ่านช่องทางต่างๆ ส่วนปฏิบัติการข้อมูล (สปข.) จะดำเนินการรับเรื่องในทันที
2. หลังจากรับเรื่องแล้ว สปข. ดำเนินการคัดกรองเสนอต่อผู้บังคับบัญชา (ผู้อำนวยการ ศูนย์สารสนเทศการเกษตร) เพื่อให้ความเห็นชอบ มอบหมาย หรือแจ้งต่อส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ที่รับแจ้งมานั้น ซึ่งในกรณีที่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ศูนย์/สำนัก/ กองอื่น สปข.จะดำเนินการทำหนังสือเสนอ ต่อผอ.ศสส. ลงนามถึงผู้อำนวยการศูนย์/สำนัก/ กอง เพื่อดำเนินการต่อไป ภายใน 1 วันทำการ
3. ส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่รับแจ้ง ได้รับหนังสือสั่งการลงนามโดย ผอ.ศสส. เพื่อดำเนินการ กำหนดระยะเวลาแก้ไข ปรับปรุง ดำเนินการตามข้อเสนอที่สามารถดำเนินการได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลา 5-10 วันทำการ แล้วแต่กรณี (หมายเหตุ : ในกรณีที่กระบวนการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ เกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่น เช่น งบประมาณ ระเบียบ ข้อกำหนด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ฯลฯ จึงไม่สามารถกำหนดระยะเวลาที่แน่ชัดได้)
4. ภายหลังจากส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วเสร็จ มีหน้าที่ทำหนังสือเสนอต่อ ผอ.ศสส. เพื่อรับทราบผลการดำเนินการ และมอบหมายให้ฝ่ายบริหารทั่วไป (ฝบท.) แจ้งผลให้แก่ผู้รับบริการที่แจ้งเรื่องทราบ ตามช่องทางที่เหมาะสม หรือในกรณีที่เรื่องดังกล่าวอยู่ระหว่างดำเนินการ และไม่สามารถกำหนดระยะเวลา ที่แน่ชัดได้ ต้องแจ้งความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานให้แก่ผู้รับบริการที่แจ้งเรื่องทราบเป็นระยะ โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการภายใน 1 วันทำการ
5. สปข. ดำเนินการจัดทำสรุปผลการดำเนินงานของข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ที่ได้รับ เสนอต่อที่ประชุมศูนย์สารสนเทศการเกษตรทุกเดือน เพื่อใช้สำหรับทบทวนกระบวนการงาน ในการปรับปรุงแก้ไข การให้บริการ
6. ฝบท.จัดทำรายงานการประชุมและบันทึก เสนอต่อหัวหน้าหน่วยงานเพื่อรับทราบ