

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ DITP Service Center

1. ชื่องาน: ระบบบริการตรวจสอบคู่ค้าเบื้องต้น และ ให้คำปรึกษาด้านข้อพิพาททางการค้าระหว่างประเทศ DITP Care		
2. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ	3. ระยะเวลา	4. ช่องทางให้บริการ
1) รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	เว็บไซต์
2) ตรวจสอบเอกสารหลักฐานและคัดกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	กรณีเรื่องไม่ซับซ้อน โทรศัพท์/อีเมลแจ้งผล ภายใน 1 - 2 วันทำการ	http://care.ditp.go.th
3) กรณีตรวจสอบความน่าเชื่อถือบริษัทต่างชาติ	กรณีที่สามารถตรวจสอบออนไลน์ อีเมลแจ้งผล ภายใน 1 - 2 วันทำการ กรณีต้องส่งสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ (สคต.) ตรวจสอบ อีเมลแจ้งผล ภายใน 15 - 20 วันทำการ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์
4) กรณีข้อพิพาททางการค้า อาทิ คุณภาพสินค้าไม่เป็นไปตามข้อตกลง ส่งมอบสินค้าล่าช้า ไม่ชำระ/ชำระค่าสินค้าไม่ครบ ฉ้อโกง	ประสาน สคต. ตรวจสอบ อีเมลแจ้งผล ภายใน 30 - 45 วันทำการ (กรณี สคต. ไม่ได้อยู่เมือง/ประเทศเดียวกัน) อาจใช้เวลานานกว่าปกติ	
5) กรณีหลอกลวง Scams อาทิ แอปอ้างชื่อบริษัท/บุคคลอื่น ปลอมเอกสาร/หนังสือที่ออกโดยหน่วยงานราชการ หลอกให้โอนเงินแต่ไม่ส่งมอบสินค้า	กรณีพบประวัติในระบบและเรื่องไม่ซับซ้อน โทรศัพท์/อีเมลแจ้งผล ภายใน 5 วันทำการ กรณีต้องส่งหนังสือขอความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นตรวจสอบ อีเมลแจ้งผล ภายใน 15 - 20 วันทำการ	
6) ปิดเคส	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	

5. ค่าธรรมเนียม: ไม่มีค่าธรรมเนียม

6. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง:

- 1) พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- 2) พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- 3) พ.ร.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
- 4) พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
- 5) พ.ร.ก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- 6) พ.ร.ก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562