15

อบต.ท่าสะบ้า
เลขที่รับ 1652
วันที่ - 6 ก.ย. 2566
เวลา 09.27

ที่ ตง ๐๐๒๓.๔/ว ๔๘๐๐

ศาลากลางจังหวัดตรัง
ถนนพัทลุง ตง ๙๒๐๐๐

๖ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ และนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๔.๖/ว ๓๑๙๓ ลงวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแจ้งว่า กระทรวงมหาดไทยได้รับแจ้งจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติในการประชุมครั้งที่ ๘/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕ ออกระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕

จังหวัดตรังพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบ จึงขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕ และแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน นายก อบต.ท่าสะบ้า
- เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิศิษฐ์ อนันต์วรปัญญา)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดตรัง

- สอจ. แจ้งเรื่อง แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ คกก. คุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อ ประชาชน ของ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ย

(นางธนัตถ์นันทร์ ศรีขาว)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายบุญดี [illegible])
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะบ้า

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบ และเรื่องร้องทุกข์
โทร. ๐ ๗๕๒๑ ๘๒๑๑ ต่อ ๔
ผู้ประสานงาน : นาย สโรช ภูผา โทร. ๐๙ ๒๔๖๘ ๕๕๕๒

กลุ่มงานกฎหมาย
๒๙๕
- ๙ ส.ค. 2566

ที่ มท ๐๘๐๔.๖/ว ๓๑๙๓

19234
7 ส.ค. 2566

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
ถนนนครราชสีมา กทม. ๑๐๓๐๐

๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕

รับที่ 8331
7 ส.ค. 2566

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ นร ๐๓๑๑/๑๒๘๐๓ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้รับแจ้งจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติในการประชุมครั้งที่ ๘/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕ ออกระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงขอความอนุเคราะห์จากกระทรวงมหาดไทยแจ้งผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดทราบระเบียบและแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบดังกล่าว

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบ จึงขอความร่วมมือจังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้วย รายละเอียดปรากฏตาม QR – Code ท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายเอกวิทย์ มีเพียร)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น
กลุ่มงานกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น ๒
โทร./โทรสาร ๐-๒๒๔๑-๙๐๓๖
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@dla.go.th
ผู้ประสานงาน ณัฏฐวัฒน์ ๐๙ ๐๙๓๘ ๕๒๒๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย

กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น
เลขรับ ๑๑๘๑
วันที่ ๒๔ ก.ค. ๒๕๖๖
เวลา 13:19 น.

กระทรวงมหาดไทย
กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
วันที่ 21 ก.ค. 2566
เลขรับ ๖๒๙๘
เวลา ๑๒:๑๗

ที่ นร ๐๓๑๙/๒๒๘๐๓

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
เลขรับ 4206
วันที่ 24 ก.ค. 2566
เวลา

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) ชั้น ๕
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่
กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ด้วยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๘/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕ มีมติออกระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้โดยง่าย

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดทราบระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมทั้งแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดได้ทาง QR Code ท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

กลุ่มงานกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น
เลขรับ 348
วันที่ ๒๕ ก.ค. ๖๖
เวลา ๐๙.๔๕ น.

ขอแสดงความนับถือ

(นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนิทธิพันธ์)
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ระเบียบฯ/
แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ฯ

สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด (นางสาวโสภิตาฯ)
โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๒๖๖๗
โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๗๙๘๐

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้โดยง่าย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ (๑/๑) และ (๕) ประกอบมาตรา ๒๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๘/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕ วางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕"

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

"เรื่องราวร้องทุกข์" หมายความว่า คำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

"ผู้บังคับบัญชา" หมายความว่า นายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ได้รับมอบหมาย

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า บุคลากรของเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

"เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ" หมายความว่า บุคลากรของเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ให้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

"ผู้ไกล่เกลี่ย" หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้มีหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

"เขตพื้นที่" หมายความว่า เขตพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

"คู่กรณี" หมายความว่า ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงบุคคลผู้มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้น ๆ ตามกฎหมายด้วย

"คณะอนุกรรมการ" หมายความว่า คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล หรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

"สำนักงาน" หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อ ๔ ให้ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑
การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ข้อ ๕ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจในเขตพื้นที่

ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าผู้ร้องทุกข์เป็นผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ข้อ ๖ การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคให้เจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแล้วแต่กรณี ให้คำแนะนำ แจ้งสิทธิและหน้าที่ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ดังต่อไปนี้

(๑) การร้องทุกข์ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง

(๒) การร้องทุกข์ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะนำเรื่องราวร้องทุกข์ไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง และหากผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบ หรือหากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ตรวจสอบพบว่าผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ถือว่าผู้บริโภคไม่ประสงค์ให้คณะอนุกรรมการดำเนินการอีกต่อไป

(๓) ผู้ร้องทุกข์มีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลายจากกรมบังคับคดี

(๔) ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสอบถามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

หมวด ๒
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ข้อ ๗ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเอกสาร

พยานหลักฐาน หากไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผู้ร้องทุกข์เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งเอกสารพยานหลักฐานเพิ่มเติม ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย และเมื่อได้รับข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐานแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประเด็นแห่งการร้องทุกข์ ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์ที่จะให้คณะอนุกรรมการดำเนินการ และเอกสารพยานหลักฐาน

(๒) มีหนังสือถึงคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอทราบข้อเท็จจริง หรือเชิญมาให้ถ้อยคำและส่งเอกสารพยานหลักฐาน

(๓) จัดให้มีการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

(๔) ดำเนินการอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๘ การดำเนินการตามข้อ ๗ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการโดยทางหนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่นใด เผชิญสืบ (ลงพื้นที่ ตรวจสอบสถานที่) ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หรือวิธีอื่น ๆ ก็ได้ตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนด

ข้อ ๙ กรณีที่ข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน ปรากฏว่าเรื่องราวร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วน มีผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนเสียหายเป็นจำนวนมาก หรือเป็นกรณีที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้บริโภค ผู้บังคับบัญชามีอำนาจเรียกเรื่องราวร้องทุกข์มาตรวจสอบ พิจารณา หรืออาจมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์แทนหรือเพิ่มเติมได้

ข้อ ๑๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอาจเสนอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้แก่ นายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดเทศบาล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่อื่นของเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ มีหนังสือเรียกบุคคลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริงให้ถ้อยคำ หรือให้ส่งเอกสารพยานหลักฐาน ในกรณี ดังนี้

(๑) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือเชิญผู้เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้ส่งเอกสารพยานหลักฐานแล้ว โดยบุคคลดังกล่าวไม่มาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือไม่ส่งเอกสารพยานหลักฐานตามกำหนด

(๒) กรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน เช่น กรณีใกล้ขาดอายุความ ฯลฯ

ข้อ ๑๒ การมีหนังสือเรียกคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ ส่งเอกสารหลักฐานชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ส่งด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด ดังต่อไปนี้

(๑) โดยวิธีการส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับให้จัดส่งไปยังที่ทำการ หรือที่อยู่ตามภูมิลำเนาของคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือที่อยู่ตามที่คู่กรณีแจ้งความประสงค์ไว้เป็นหนังสือ

(๒) โดยวิธีบุคคลนำไปส่ง ถ้าผู้รับไม่ยอมรับหรือถ้าขณะนำไปส่งไม่พบผู้รับ และหากผู้นำส่งได้ส่งให้กับบุคคลใดซึ่งบรรลุนิติภาวะที่อยู่หรือทำงานในสถานที่นั้น หรือในกรณีที่ผู้นั้นไม่ยอมรับ หากได้วางหนังสือนั้นหรือปิดหนังสือนั้นไว้ในที่อันเห็นได้ง่าย ณ สถานที่นั้น ต่อหน้าเจ้าพนักงานตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ซึ่งไปเป็นพยานก็ให้ถือว่าได้รับหนังสือแล้ว

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่คู่กรณีหรือบุคคลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องมาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทหรือไม่ และถ้าคู่กรณีให้ถ้อยคำอย่างไร ก็ให้บันทึกถ้อยคำตามนั้น และในกรณีที่มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้ปฏิบัติตามหมวด ๓ การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทของระเบียบนี้

ในกรณีที่คู่กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หรือในกรณีอื่นใดที่ถือได้ว่าคู่กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท รวมทั้งกรณีที่ไม่สามารถติดต่อคู่กรณีได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกไว้เป็นหลักฐาน โดยรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคพร้อมความเห็นเสนอต่อคณะอนุกรรมการ เพื่อส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบถึงเหตุดังกล่าว

หมวด ๓
การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

ข้อ ๑๔ ให้ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตามระเบียบนี้ และให้ความช่วยเหลือแก่คู่กรณีในการระงับข้อพิพาทให้ยุติโดยเร็ว

ข้อ ๑๕ การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทจะกระทำด้วยวิธีใด ณ วันเวลาใด และสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนด โดยแจ้งให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๑๖ ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดแนวทางการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

(๒) ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และเสนอแนะคู่กรณีในการหาแนวทางยุติข้อพิพาท

(๓) ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทด้วยความเป็นกลาง

(๔) จัดทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามผลของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

ข้อ ๑๗ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องถือปฏิบัติตามจริยธรรม ดังต่อไปนี้

(๑) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ

(๒) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ไม่ทำให้การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทล่าช้าเกินสมควร

(๓) ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทด้วยความสุภาพ

(๕) รักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

ข้อ ๑๘ ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ห้ามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ยกระทำการ หรือจัดให้กระทำการใด ๆ ที่เป็นการบังคับ ชู่เข็ญ หลอกลวง หรือกระทำการโดยมิชอบด้วยประการใด ๆ เพื่อให้คู่กรณีทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท

ข้อ ๑๙ ก่อนดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แจงขั้นตอนและวิธีการในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๒๐ ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการให้คู่กรณีตกลงยินยอมผ่อนผันให้แก่กันโดยเปิดโอกาสให้คู่กรณีเสนอข้อผ่อนผันให้แก่กัน หรือผู้ไกล่เกลี่ยอาจเสนอทางเลือก ในการผ่อนผันให้แก่คู่กรณีพิจารณาตกลงยินยอมยุติข้อพิพาทนั้น ทั้งนี้ ห้ามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ยชี้ขาดข้อพิพาทหรือบีบบังคับให้คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดลงลายมือชื่อในข้อตกลงระงับข้อพิพาท

ให้ผู้ไกล่เกลี่ยรับฟังข้อเท็จจริงเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อพิพาทจากคู่กรณีทุกฝ่าย ทั้งนี้ ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจดำเนินการพร้อมกันหรือแยกกันก็ได้ แต่ในการตกลงกันนั้นให้กระทำต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่าย

เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยอาจอนุญาตให้เฉพาะแต่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทุกฝ่ายอยู่ในการประชุมไกล่เกลี่ยก็ได้

ข้อ ๒๑ กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ดำเนินการเป็นการลับ และไม่ให้มีการบันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทไว้ เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกันให้บันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาททั้งหมดหรือแต่บางส่วน

ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท คู่กรณีมีสิทธิเจรจาเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันได้โดยอิสระ ทั้งนี้ ข้อตกลงนั้นต้องไม่เป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมาย เป็นการพ้นวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่ตัวแทน ทนายความ ที่ปรึกษาของคู่ความ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่ผู้ไกล่เกลี่ยอนุญาตให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทด้วย

ข้อ ๒๒ ในกรณีที่คู่กรณีไม่ได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่นให้รักษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเป็นความลับ เว้นแต่สำนักงานนำไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติ หรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง

ข้อ ๒๓ ห้ามมิให้คู่กรณีที่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หรือผู้ไกล่เกลี่ยหรือบุคคลภายนอก รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ นำข้อเท็จจริงหรือเอกสารพยานหลักฐานในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทไปอ้างอิงหรือนำสืบเป็นพยานหลักฐานในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ กระบวนพิจารณาของศาล เว้นแต่สำนักงานนำไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง

ข้อ ๒๔ ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอหรือผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควรอาจให้นำพยานบุคคล เข้าชี้แจงหรือให้ข้อมูลก็ได้ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องคำนึงถึงหลักการที่จะให้การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว

ข้อ ๒๕ การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลารวมกันไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก

ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้บางประเด็น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามความในวรรคสอง สำหรับประเด็นที่ไม่สามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามข้อ ๒๕

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถหาข้อยุติได้ และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอข้อพิพาทนั้นต่อคณะอนุกรรมการ และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งคู่กรณีให้มาพบคณะอนุกรรมการ เพื่อทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไป โดยการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทในชั้นคณะอนุกรรมการให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลารวมกันไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก เว้นแต่มีความจำเป็นและคู่กรณียินยอมให้ผู้ไกล่เกลี่ยขยายระยะเวลาการไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอมข้อพิพาทได้อีกครั้งหนึ่งไม่เกินสามสิบวัน

ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตามวรรคหนึ่ง หากข้อเท็จจริงปรากฏว่าคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

ข้อ ๒๗ ในกรณีที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามข้อ ๒๕ หรือในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทชั้นคณะอนุกรรมการตามข้อ ๒๖ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าว พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะอนุกรรมการเพื่อส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบถึงเหตุดังกล่าว

ข้อ ๒๘ ในระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หากคู่กรณี ฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจที่จะให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อไป คู่กรณีฝ่ายนั้นมีสิทธิบอกเลิกการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อผู้ไกล่เกลี่ย โดยทำเป็นหนังสือหรือแสดงเจตนาโดยวิธีการอื่น หรือมีเหตุอื่นใดทำให้การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทไม่อาจดำเนินการต่อไปได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยยุติกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าว พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะอนุกรรมการ เพื่อส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบถึงเหตุดังกล่าว

ข้อ ๒๙ ในกรณีที่คู่กรณีตกลงกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดให้มีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงระหว่างคู่กรณี และให้ถือเอาข้อตกลงตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงมีผลผูกพันคู่กรณี

ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดให้มีบันทึกข้อเท็จจริงไว้เป็นพยานหลักฐาน

ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าวเสนอต่ออนุกรรมการ เพื่อส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕
อนุชา นาคาศัย
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล
และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท
พ.ศ. ๒๕๖๕

---

๑. ขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๑. เมื่อผู้บริโภคได้มีการดำเนินการร้องทุกข์ให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลช่วยเหลือ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ ตรวจสอบเอกสารประกอบคำร้องทุกข์ว่า "ครบถ้วน/ถูกต้อง" หรือไม่ หากไม่ถูกต้องหรือครบถ้วนให้แจ้งผู้บริโภคทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือเพิ่มเติมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ

๑.๒ ให้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ "สิทธิและหน้าที่" ที่ผู้บริโภคต้องรับทราบ ตามระเบียบฯ ข้อ ๖

๒. ให้ผู้บังคับบัญชา (นายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย) พิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานว่า ถูกต้องครบถ้วนและเพียงพอหรือไม่ หากไม่เพียงพอให้มีหนังสือแจ้งผู้บริโภคจัดส่งเอกสารหรือชี้แจงเพิ่มเติม ภายในระยะเวลา ๓๐ วัน (นับจากวันที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์)

๓. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ได้ตรวจสอบเอกสารและหลักฐานครบถ้วนเรียบร้อยแล้วให้ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความประสงค์ของผู้บริโภค หากพบว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นหรือส่วนราชการอื่น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาส่งเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวไปยังหน่วยงานอื่นหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป และมีหนังสือแจ้งให้ผู้บริโภคทราบโดยเร็ว

๓.๒ มีหนังสือให้คู่กรณีหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง "ชี้แจงข้อเท็จจริง/ส่งพยานหลักฐาน" หรือ "เชิญมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อให้ถ้อยคำ" แล้วแต่กรณี

๓.๓ จัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมยอมข้อพิพาท

๔. หากมีการจัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท เมื่อคู่กรณีได้มาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามกำหนดนัด ให้สอบถามคู่กรณีหรือผู้ที่เกี่ยวข้องว่า "ประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทหรือไม่" และให้บันทึกความประสงค์ดังกล่าวไว้เป็นหลักฐาน

๔.๑ กรณีคู่กรณีมีความประสงค์เจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตามขั้นตอนและกระบวนการต่อไป

๔.๒ กรณีคู่กรณีไม่ประสงค์เจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ "รวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์" พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะอนุกรรมการ

คุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการต่อไป และมีหนังสือแจ้งให้ผู้บริโภคทราบภายใน ๓๐ วัน (นับจากวันที่คู่กรณีแจ้งความประสงค์ที่จะไม่ทำการเจรจาไกล่เกลี่ยฯ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบ) ทั้งนี้ รวมถึงกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถติดต่อคู่กรณีด้วย

๒. ขั้นตอนและกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยฯ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือแจ้งกำหนด วัน เวลา สถานที่ หรือวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ (คู่กรณี) และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

๒. เมื่อถึงกำหนดนัดหมายก่อนที่จะทำการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชี้แจงขั้นตอน และวิธีการในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ (คู่กรณี) และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

๒.๑ การเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท "ขั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ" สามารถดำเนินการได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง โดยระยะเวลาในการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตั้งแต่ครั้งแรกต้องไม่เกิน ๙๐ วัน

๒.๑.๑ กรณีคู่กรณีสามารถเจรจาตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อตกลง/สัญญาประนีประนอมยอมความไว้เป็นหลักฐาน และจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว

๒.๑.๒ กรณีคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ (บางประเด็น) หรือไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ และคู่กรณีมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไปให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปข้อเท็จจริงเสนอเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการต่อไป

๒.๒ การเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท "ขั้นคณะอนุกรรมการฯ" สามารถดำเนินการได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง โดยระยะเวลาในการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตั้งแต่ครั้งแรกต้องไม่เกิน ๙๐ วัน แต่หากมี "เหตุจำเป็น" และ "คู่กรณียินยอม" คณะอนุกรรมการฯ สามารถขยายระยะเวลาไกล่เกลี่ยฯ ได้อีก ๑ ครั้ง แต่ต้องมีระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน

๒.๒.๑ กรณีคู่กรณีสามารถเจรจาตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อตกลง/สัญญาประนีประนอมยอมความ ไว้เป็นหลักฐาน และจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว

ทั้งนี้ หากเกิดกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์เสนอต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อส่งเรื่องร้องทุกข์ให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการต่อไป

๒.๒.๒ กรณีคู่กรณีไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ หรือคู่กรณีไม่ประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์เสนอต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อส่งเรื่องร้องทุกข์ให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการต่อไป และมีหนังสือแจ้งผู้บริโภคทราบภายใน ๓๐ วัน (นับจากวันที่คู่กรณีแจ้งความประสงค์ที่จะไม่ทำการเจรจาไกล่เกลี่ยฯ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบ หรือคณะอนุกรรมการฯ เห็นชอบ)

<u>หมายเหตุ</u> : ๑. ในการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการโดย หนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง (เผชิญสืบ) การไกล่เกลี่ยด้วยระบบออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือวิธีอื่น ๆ ตามความเหมาะสมและสมควร

๒. ผู้บังคับบัญชาอาจเรียกสำนวนมาตรวจสอบ หรืออาจมอบหมายให้เจ้าหน้าที่อื่นเป็น "ผู้ทำการสืบสวนสอบสวน" แทนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรืออาจมอบหมายให้เจ้าหน้าที่อื่น "ร่วมสืบสานสอบสวน" ร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๓. กรณีการออกหนังสือเรียกบุคคลหรือเรียกพยานเอกสาร มีเงื่อนไข ดังนี้

๓.๑ เคยมีหนังสือเชิญหรือให้จัดส่งพยานเอกสารแล้ว บุคคลดังกล่าวไม่ดำเนินการ

๓.๒ เป็นกรณีเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการ เช่น เรื่องร้องทุกข์ใกล้ขาดอายุความ

๔. วิธีการส่งหนังสือเรียกสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

๔.๑ ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับโดยส่งไปที่อยู่อาศัย ภูมิลำเนา หรือตามที่อยู่ที่มีการแจ้งไว้

๔.๒ ส่งโดยบุคคล ซึ่งต้องนำส่งที่อยู่อาศัย ภูมิลำเนา หรือตามที่อยู่ที่มีการแจ้งไว้ กรณีไม่มีผู้รับหรือถ้าผู้รับไม่ยอมรับให้ดำเนินการโดย "วางหนังสือหรือปิดหนังสือ" ไว้ในที่อันเห็นได้ง่าย ณ สถานที่นั้น ต่อหน้าเจ้าพนักงานตามที่กำหนดในกฎกระทรวงฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ (เจ้าพนักงานตำรวจ กำนัน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ข้าราชการส่วนท้องถิ่นหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ข้าราชการประจำอำเภอหรือจังหวัด) เพื่อเป็น "พยาน" ในการส่งหนังสือดังกล่าว ก็ให้ถือว่าได้รับหนังสือแล้ว

๕. เงื่อนไขในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ต้องดำเนินการ ดังนี้

๕.๑ ห้ามผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย "ชี้ขาดข้อพิพาท" โดยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความสุภาพ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท รักษาความลับ หรือไม่กระทำการใด ๆ ที่มีลักษณะเป็นการบังคับ ชู่เข็ญ หลอกลวง เพื่อให้คู่กรณีทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท

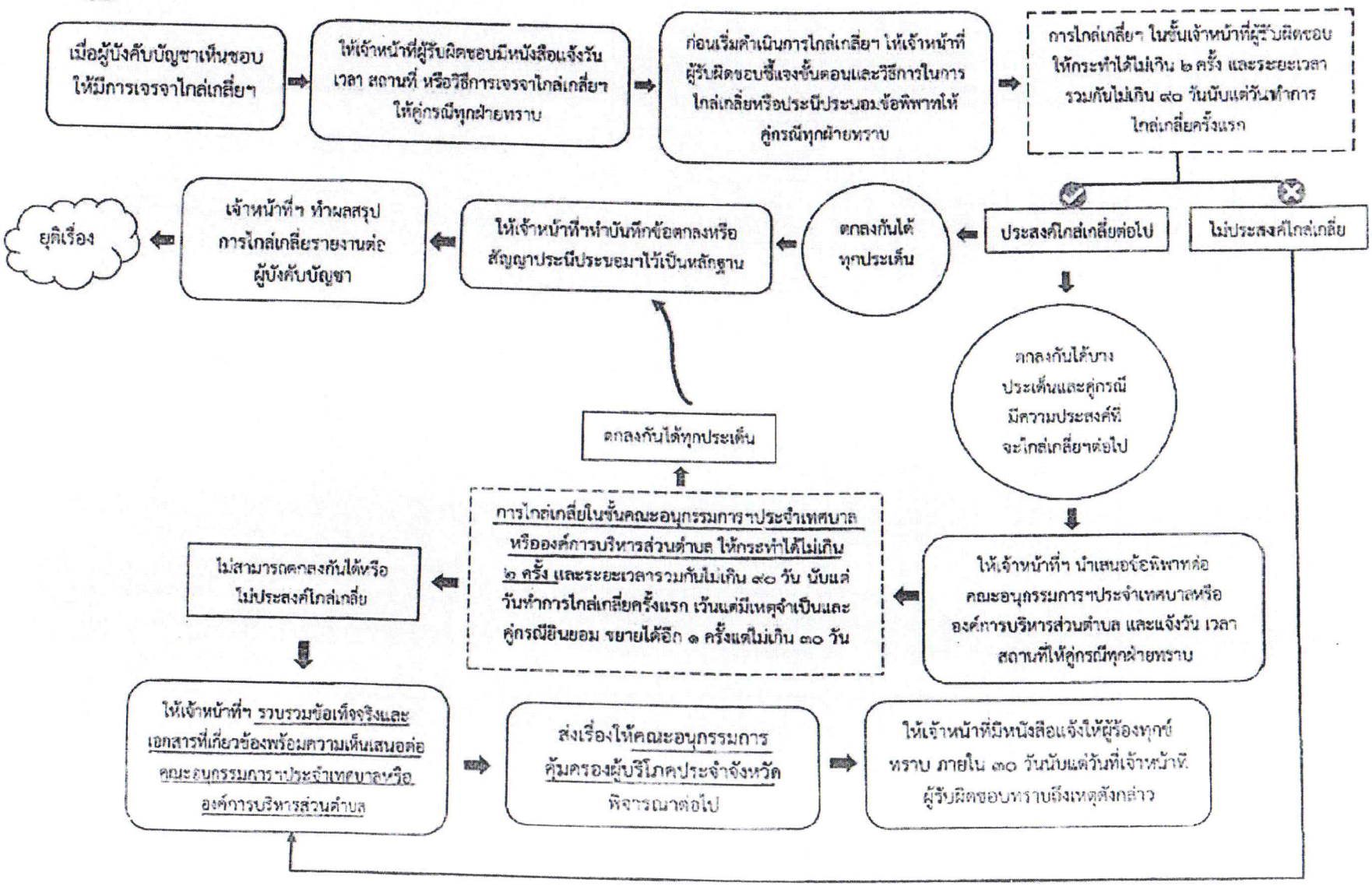
๕.๒ การเจรจาไกล่เกลี่ยฯ ต้องมีลักษณะของการยินยอมผ่อนผันและเปิดโอกาสให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเสนอแนวทางในการแก้ไขข้อพิพาท หรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยอาจเสนอทางเลือกในการแก้ไขข้อพิพาทให้คู่กรณีพิจารณาด้วยก็ได้ และอาจให้นำพยานบุคคลเข้าชี้แจงหรือให้ข้อมูล (คู่กรณีร้องขอหรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเห็นสมควร) ก็ได้

๕.๓ การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยฯ ให้ถือเป็น "ความลับ" และไม่มีการบันทึกรายละเอียดการไกล่เกลี่ยฯ เว้นแต่คู่กรณีตกลงกันให้สามารถบันทึกรายละเอียดฯ ทั้งหมดหรือบางส่วน โดยบังคับใช้กับ "ตัวแทน ทนายความ ที่ปรึกษาของคู่กรณี บุคคลที่เข้าร่วมเจรจาไกล่เกลี่ยทุกคน" ทั้งนี้ ข้อตกลงร่วมกันของคู่กรณีต้อง "ไม่เป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมาย เป็นการพ้นวิสัย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน"

๕.๔ ในการเจรจาไกล่เกลี่ยผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย อาจแยกการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือพร้อมกันก็ได้ รวมถึงอาจอนุญาตให้เฉพาะคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอยู่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยก็ได้

๕.๕ ห้ามคู่กรณีและผู้ที่เกี่ยวข้องที่ร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยฯ นำข้อเท็จจริงหรือเอกสารพยานหลักฐานในการไกล่เกลี่ยไป "อ้างอิงหรือนำสืบพยาน" ทั้งในกระบวนการอนุญาโตตุลาการหรือกระบวนการพิจารณาของศาล เว้นแต่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะนำไปใช้เท่าที่จำเป็นในการปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง

ขั้นตอนและกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล



แนวทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

