สำเนาคู่ฉบับ

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด

ที่ ๔๙๑ /๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด

.....

ตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๔ /๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๒ กุมพาพันธ์ ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจและหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๕ จึงให้ยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ๔/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๒ และแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลโดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจ ดังนี้

องค์ประกอบ

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด ประธานอนุกรรมการ
๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด อนุกรรมการ
๓. กำนันตำบลดู่ลาด อนุกรรมการ
๔. นายบุญหลง ชื่นตา ผู้แทนศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน อนุกรรมการ
๕. นายประคอง ฤกษ์มา ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อนุกรรมการ
๖. หัวหน้าสำนักปลัด อบต.ดู่ลาด อนุกรรมการและเลขานุการ
๗. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๘. นักจัดการงานทั่วไป อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

อนุกรรมการตามข้อ ๔ และ ๕ ให้อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๓ ปี หากพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระอาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นอนุกรรมการแทนได้ และให้อยู่ในวาระเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของอนุกรรมการซึ่งตนแทน

หน้าที่และอำนาจ

๑.รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าหรือบริการ ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวข้องกับการ

คุ้มครอง...///

คุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาท ในกรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ทำบันทึกข้อตกลงให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายลงลายมือชื่อไว้ในข้อบันทึกข้อตกลง หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน เพื่อสนองต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ

๒.ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และอาจจะให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใดๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

๓.สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใด ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้ โดยใช้อำนาจผ่านพนักงานเจ้าหน้าที่

๔.ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน และสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชนเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๕.ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือคณะอนุกรรมการคุ้งครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมอบหมาย

๖.รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสุภา ศรีวะรมย์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด

ปลัด อบต.ดู่ลาด
หัวหน้าฝ่าย/งาน
เจ้าหน้าที่
พิมพ์
งาน

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด

ที่ ๙๙๓ /๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด

.....

ตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๔ /๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๒ กุมพาพันธ์ ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจและหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๕ จึงให้ยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ๔/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๒ และแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลโดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจ ดังนี้

องค์ประกอบ

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด ประธานอนุกรรมการ
๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด อนุกรรมการ
๓. กำนันตำบลดู่ลาด อนุกรรมการ
๔. นายบุญหลง ชื่นตา ผู้แทนศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน อนุกรรมการ
๕. นายประคอง ฤกษ์มา ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อนุกรรมการ
๖. หัวหน้าสำนักปลัด อบต.ดู่ลาด อนุกรรมการและเลขานุการ
๗. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๘. นักจัดการงานทั่วไป อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

อนุกรรมการตามข้อ ๔ และ ๕ ให้อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๓ ปี หากพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระอาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นอนุกรรมการแทนได้ และให้อยู่ในวาระเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของอนุกรรมการซึ่งตนแทน

หน้าที่และอำนาจ

๑.รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าหรือบริการ ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวข้องกับการ

คุ้มครอง...///

คุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาท ในกรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ทำบันทึกข้อตกลงให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายลงลายมือชื่อไว้ในข้อบันทึกข้อตกลง หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน เพื่อสนองต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ

๒.ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และอาจจะให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใดๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

๓.สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใด ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้ โดยใช้อำนาจผ่านพนักงานเจ้าหน้าที่

๔.ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน และสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชนเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๕.ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือคณะอนุกรรมการคุ้งครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมอบหมาย

๖.รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสุภา ศรีวะรมย์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด โทร. ๐๔๕-๗๕๖๙๕๘
ที่ ยส ๗๕๔๐๑ / ๑๙๘ **วันที่** ๕ กันยายน ๒๕๖๖
เรื่อง ขออนุมัติแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด

๑.เรื่องเดิม ตามหนังสือ อำเภอทรายมูล ที่ ยส ๐๐๒๓.๑๑/ว ๑๑๗๒ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๖ ประกอบ มติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคครั้งที่ ๘/๒๕๖๕ เมื่อ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕ และระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของอนุคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. ข้อเท็จจริง อำเภอทรายมูลได้รับแจ้งจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ให้แจ้ง อปท.ในท้องที่ ได้ให้ความร่วมมือดำเนินการให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ต่อไป ขั้นต้น อบต.ดู่ลาด ยังมิได้ขอนุมัติแต่งคณะอนุกรรมการฯ ดังกล่าว

๓. ข้อกฎหมาย

๑. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๒. แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่๒) พ.ศ. ๒๕๕๑

๓. แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑

๔. คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๔ / ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย ข้างต้น จึงขออนุมัติดำเนินการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด ตามองค์ประกอบที่กำหนด ดังมีรายละเอียดตามร่างคำสั่งที่แนบมานี้ หากเห็นสมควรกรุณาลงนามในคำสั่งเพื่อถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(จ่าสิบเอกนครชัย แก้วดวงใหญ่)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของ หัวหน้าสำนักปลัด เห็นควรตามเสนอ.

(ลงชื่อ)
(นางยุพาลักษณ์ แก้วสงค์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด...////

ที่ ยส ๗๕๔๐๑ / ๑๔๕ *วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖*

เรื่อง *ขออนุมัติแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด*

ความเห็นของปลัด อบต.ฯ.....เพื่อโปรดพิจารณา.....

(ลงชื่อ)

(นายมาโนช พุทธสุวรรณ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด .....อนุมัติ.....

(ลงชื่อ)

(นายสุภา ศรีวะรมย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด

องค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด
เลขรับ 1196
วันที่ 04 ก.ย. 2566
เวลา 10:13 น.

ที่ ยส ๐๐๒๓.๑๑/ว ๑๑๗๒

ที่ว่าการอำเภอทรายมูล
ถนนสุขาภิบาล ๑ ยส ๓๕๑๗๐

๗๒ สิงหาคม ๒๕๖๖

(นางยุพาลักษณ์ แก้วสงค์)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือจังหวัดยโสธร ที่ ยส ๐๐๒๓.๔/ว ๗๓๙๖
ลงวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดยโสธรได้รับแจ้งจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นว่า กระทรวงมหาดไทยได้รับแจ้งจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติในการประชุมครั้งที่ ๘/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕ ออกระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างถูกต้อง ตามกฎหมายและระเบียบ จึงขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้วย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

พ.จ.อ.
(อนุสิทธิ์ บัวหุ่ง)
นายอำเภอทรายมูล
รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายมาโนช พุทธสุวรรณ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ยส.ดู่ลาด
☐ เพื่อโปรดทราบ
☑ เพื่อโปรดพิจารณา
☐ เพื่อโปรดดำเนินการ
04 ก.ย. 2566

(นายสุภา ศรีวะรมย์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ลาด

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ
โทร. ๐-๔๕๗๘-๗๐๔๔
เป้าหมายการพัฒนาจังหวัดยโสธร "ยโสธรเมืองเกษตรอินทรีย์ เมืองแห่งวิถีอีสาน"

ที่ว่าการอำเภอทรายมูล
เลขที่รับ ๑๐๕๗
วันที่ ๑๐ สิ.ค. ๒๕๖๖
ศาลากลางจังหวัดยโสธร
เวลา ถนนแจ้งสนิท ยส ๗๕๐๐

ที่ ยส ๐๐๒๓.๔/ว ๒๓๔๖

๙ สิงหาคม ๒๕๖๖

สำนักงานทรายมูล
รับที่ 1066
วันที่ 10 ส.ค. 2566
เวลา

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ และนายกเทศมนตรีเมืองยโสธร

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๔.๖/ว ๓๓๙๓ ลงวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑ ชุด.

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

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป สำหรับอำเภอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายไกร เอี่ยมจุฬา)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานนิติกรรม ระเบียบ และเรื่องร้องทุกข์
โทร. ๐ ๔๕๗๑ ๓๐๓๕ ต่อ ๔๑ ๔๒

เลขรับ 135 / 2566

วันที่ 8 / ส.ค. / 2566

เวลา.....

12096

๐๗ ส.ค. ๒๕๖๖

ที่ มท ๐๘๐๔.๖/ว ๑๑๙๘

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
ถนนนครราชสีมา กทม. ๑๐๓๐๐

สนง.ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดยโสธร
เลขรับ 6404
๑๐ ส.ค. 2566
( ) กง.สส.
( ) กง.กฟ.

๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ นร ๐๓๑๑/๑๒๘๐๓ ส่งวันที่ 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 ณัฏฐจัฒน์ ๐๙-๐๙๓๘-๕๒๒๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย

กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น
รับที่ ๑๑๙๑
วันที่ ๒๔ ก.ค. ๒๕๖๖
เวลา 12:19 น.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
รับที่ 43061
วันที่ 24 ก.ค. 2566
เวลา

กรมหม่อนไหมและระเบียบท้องถิ่น
รับที่ ๒๑๑
วันที่ ๒๑ ก.ค. 2566
เวลา ๑๐:๑๔ น.

ที่ นร ๐๗๑๗/ว๒๘๐๕

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

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น ๒
เลขรับ ๓๗๕
วันที่ ๒๕ ก.ค. ๒๕๖๖
เวลา ๐๙:๑๔ น.

(นิติยุธสรัญ์อัชฌ์ ธนิทธิพันธุ์)
เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ระเบียบฯ/แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ฯ

สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด (นางสาวโสภิตาฯ)
โทร: ๐ ๒๑๔๑ ๖๒๖๗
โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๗๙๘๐

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้โดยง่าย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๖ (๓/๑) 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 และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล หรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

"เขตพื้นที่" หมายความว่า เขตพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

"คู่กรณี" หมายความว่า ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงบุคคลผู้มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้น ๆ ตามกฎหมายด้วย

"คณะอนุกรรมการ" หมายความว่า คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล หรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

"สำนักงาน" หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อ ๕ ให้ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑
การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ข้อ ๕ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจในเขตพื้นที่

ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าผู้ร้องทุกข์เป็นผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ข้อ ๖ การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคให้เจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแล้วแต่กรณี ให้คำแนะนำ แจ้งสิทธิและหน้าที่ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ดังต่อไปนี้

(๑) การร้องทุกข์ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง

(๒) การร้องทุกข์ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะนำเรื่องราวร้องทุกข์ไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง และหากผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบ หรือหากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ตรวจสอบพบว่าผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ถือว่าผู้บริโภคไม่ประสงค์ให้คณะอนุกรรมการดำเนินการต่อไป

(๓) ผู้ร้องทุกข์มีหน้าที่ไปดำเนินการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลายจากกรมบังคับคดี

(๔) ให้เปิดช่องทางการติดต่อสอบถามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

หมวด ๒
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ข้อ ๗ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเอกสาร

พยานหลักฐาน หากไม่เพียงพอต้องสั่งดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผู้ร้องทุกข์เพื่อขอให้แสดงข้อเท็จจริงหรือส่งเอกสารพยานหลักฐานเพิ่มเติม ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย และเมื่อได้รับข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐานแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประเด็นแห่งการร้องทุกข์ ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์ที่จะให้คณะอนุกรรมการดำเนินการ และเอกสารพยานหลักฐาน

(๒) มีหนังสือถึงคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอทราบข้อเท็จจริง หรือเชิญมาให้ถ้อยคำ และส่งเอกสารพยานหลักฐาน

(๓) จัดให้มีการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

(๔) ดำเนินการอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

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

ข้อ ๙ กรณีที่ข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน ปรากฏว่าเรื่องราวร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอคำสั่งต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วน มีผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนเสียหายเป็นจำนวนมาก หรือเป็นกรณีที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้บริโภค ผู้บังคับบัญชามีอำนาจเรียกเรื่องราวร้องทุกข์มาตรวจสอบ พิจารณา หรืออาจมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์นั้นแทน หรือเพิ่มเติมได้

ข้อ ๑๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอาจเสนอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แก่ นายกเทศมนตรี นายกสมาคมการบริหารส่วนตำบล ปลัดเทศบาล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่อื่นของเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ มีหนังสือเรียกบุคคลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริงให้ถ้อยคำ หรือให้ส่งเอกสารพยานหลักฐาน ในกรณี ดังนี้

(๑) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือเชิญผู้เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้ส่งเอกสารพยานหลักฐานแล้ว โดยบุคคลดังกล่าวไม่มาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือไม่ส่งเอกสารพยานหลักฐานตามกำหนด

(๒) กรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน เช่น กรณีใกล้ขาดอายุความ ฯลฯ

ข้อ ๑๒ การมีหนังสือเรียกคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ ส่งเอกสารหลักฐาน ชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ส่งด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด ดังต่อไปนี้

(๑) โดยวิธีการส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับให้จัดส่งไปยังที่ทำการ หรือที่อยู่ตามภูมิลำเนาของคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือที่อยู่ตามที่คู่กรณีแจ้งความประสงค์ไว้เป็นหนังสือ

(๒) โดยวิธีบุคคลนำไปส่ง ถ้าผู้รับไม่ยอมรับหรือถ้าขณะนำไปส่งไม่พบผู้รับ และหากผู้นำส่งได้ส่งให้กับบุคคลใดซึ่งบรรลุนิติภาวะที่อยู่หรือทำงานในสถานที่นั้น หรือในกรณีที่ผู้นั้นไม่ยอมรับ หากได้วางหนังสือนั้นหรือปิดหนังสือนั้นไว้ในที่อันเห็นได้ง่าย ณ สถานที่นั้น ต่อหน้าเจ้าพนักงานตามที่ถือว่าหนดในกฎกระทรวง ฉบับที่ ๑๘ (พ.ศ. ๒๕๔๒) ออกตามความในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ซึ่งไปเป็นพยานก็ให้ถือว่าได้รับหนังสือแล้ว

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่คู่กรณีหรือบุคคลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องมาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทหรือไม่ และถ้าคู่กรณีให้ถ้อยคำอย่างไร ก็ให้บันทึกถ้อยคำตามนั้น และในกรณีที่มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้ปฏิบัติตามหมวด ๓ การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทของระเบียบนี้

ในกรณีที่คู่กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หรือในกรณีอื่นใดที่ถือได้ว่าคู่กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท รวมทั้งกรณีที่ไม่สามารถติดต่อคู่กรณีได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกไว้เป็นหลักฐาน โดยรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคพร้อมความเห็นเสนอต่อคณะอนุกรรมการเพื่อส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ 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) ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทด้วยตนเป็นกลาง

(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 ชู้เข็ญ ข่มขู่ หลอกลวง หรือกระทำการโดยมิชอบด้วยประการใด ๆ เพื่อให้คู่กรณีทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท

ข้อ ๑๙ ก่อนดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แจงขั้นตอนและวิธีการในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบ

ข้อ ๒๐ ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการให้คู่กรณีตกลงยินยอมผ่อนผันให้แก่กันโดยเปิดโอกาสให้คู่กรณีเสนอข้อผ่อนผันให้แก่กัน หรือผู้ไกล่เกลี่ยอาจเสนอทางเลือกในการผ่อนผันให้แก่คู่กรณีพิจารณาตกลงยินยอมยุติข้อพิพาทนั้น ทั้งนี้ ห้ามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ยชี้ขาดข้อพิพาทหรือบีบบังคับให้คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดลงลายมือชื่อในข้อตกลงระงับข้อพิพาท

ให้ผู้ไกล่เกลี่ยรับฟังข้อเท็จจริงเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อพิพาทจากคู่กรณีทุกฝ่าย ทั้งนี้ ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจดำเนินการพร้อมกันหรือแยกกันก็ได้ แต่ในการตกลงกันนั้นให้กระทำต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่าย

เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยอาจอนุญาตให้เฉพาะแต่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทุกฝ่ายอยู่ในการประชุมไกล่เกลี่ยก็ได้

ข้อ ๒๑ กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้ดำเนินการเป็นการลับ และไม่ให้มีการบันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทไว้ เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกันให้บันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาททั้งหมดหรือแต่บางส่วน

ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท คู่กรณีมีสิทธิเจรจาเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันได้โดยอิสระ ทั้งนี้ ข้อตกลงนั้นต้องไม่เป็นการขัดแย้งโดยกฎหมาย เป็นการพ้นวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่ตัวแทน ทนายความ ที่ปรึกษาของคู่ความ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่ผู้ไกล่เกลี่ยอนุญาตให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทด้วย

ข้อ ๒๒ ในกรณีที่คู่กรณีไม่ได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่นให้รักษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเป็นความลับ เว้นแต่สำนักงานนำไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติ หรือบังคับ ให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง

ข้อ ๒๓ ห้ามมิให้คู่กรณีที่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หรือผู้ไกล่เกลี่ย หรือบุคคลภายนอก รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ นำข้อเท็จจริงหรือเอกสารพยานหลักฐานในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทไปอ้างอิงหรือนำสืบเป็นพยานหลักฐานในกระบวนการขออนุญาตหมายการ กระบวนพิจารณาของศาล เว้นแต่สำนักงานนำไปใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง

ข้อ ๒๔ ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอหรือผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควรอาจให้นำพยานบุคคล เข้าชี้แจงหรือให้ข้อมูลก็ได้ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องคำนึงถึงหลักการที่จะให้การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว

ข้อ ๒๕ การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทในขั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลารวมกันไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก

ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้บางประเด็น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามความในวรรคสอง สำหรับประเด็นที่ไม่สามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามข้อ ๒๕

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทในขั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถหาข้อยุติได้ และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอข้อพิพาทนั้นต่อคณะอนุกรรมการ และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งคู่กรณีให้มาพบคณะอนุกรรมการ เพื่อทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไป โดยการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทในขั้นคณะอนุกรรมการให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลารวมกันไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก เว้นแต่มีความจำเป็นและคู่กรณียินยอมให้ผู้ไกล่เกลี่ยขยายระยะเวลาการไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอมข้อพิพาทได้อีกครั้งหนึ่งไม่เกินสามสิบวัน

ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตามวรรคหนึ่ง หากข้อเท็จจริงปรากฏว่าคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

ข้อ ๒๗ ในกรณีที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทขั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามข้อ ๒๕ หรือในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทขั้นคณะอนุกรรมการตามข้อ ๒๖ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าว พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะอนุกรรมการเพื่อส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบถึงเหตุดังกล่าว

ข้อ ๒๘ ในระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจที่จะให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อไป คู่กรณีฝ่ายนั้นมีสิทธิบอกเลิกการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อผู้ไกล่เกลี่ย โดยทำเป็นหนังสือหรือแสดงเจตนาโดยวิธีการอื่น หรือมีเหตุอื่นใดทำให้การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทไม่อาจดำเนินการต่อไปได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยยุติกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าว พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะอนุกรรมการ เพื่อส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบถึงเหตุดังกล่าว

ข้อ ๒๙ ในกรณีที่คู่กรณีตกลงกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดให้มีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงระหว่างคู่กรณี และให้ถือเอาข้อตกลงตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลงมีผลผูกพันคู่กรณี

ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดให้มีบันทึกข้อเท็จจริงไว้เป็นพยานหลักฐาน

ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือบันทึกข้อตกลง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าวเสนอต่อคณะอนุกรรมการ เพื่อส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

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

แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล
และองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท
พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. ขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๑.๑ เมื่อผู้บริโภคได้มีการดำเนินการร้องทุกข์ให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลช่วยเหลือ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการดังนี้

๑.๑. ตรวจสอบเอกสารประกอบคำร้องทุกข์ว่า "ครบถ้วน/ถูกต้อง" หรือไม่ หากไม่ถูกต้องหรือครบถ้วนให้แจ้งผู้บริโภคทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือเพิ่มเติมเอกสารที่สักฐานที่จำเป็น ๆ

๑.๒. ให้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ "สิทธิและหน้าที่" ที่ผู้บริโภคต้องรับทราบตามระเบียบข้อ ๖

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

๓. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ได้ตรวจสอบเอกสารและหลักฐานครบถ้วนเรียบร้อยแล้วให้ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความประสงค์ของผู้บริโภค หากพบว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาส่งเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวไปยังหน่วยงานอื่นหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป และมีหนังสือแจ้งให้ผู้บริโภคทราบโดยเร็ว

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

๓.๓ จัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมยอมข้อพิพาท

๔. ให้มีการจัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท เมื่อคู่กรณีได้มาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามกำหนดนัด ให้สอบถามคู่กรณีให้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องว่า "ประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทหรือไม่" และให้บันทึกถ้อยคำประสงค์ดังกล่าวไว้เป็นหลักฐาน

๔.๑ กรณีคู่กรณีมีความประสงค์เจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตามขั้นตอนต่อไป

๔.๒ กรณีคู่กรณีไม่ประสงค์เจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ "รวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์" พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะอนุกรรมการ

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 ที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ถ้อยคำ 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 และไม่เรี่ยกหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทด้วยความสุภาพ

(๕) รักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท

ข้อ ๑๘ ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ห้ามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ยกระทำการ หรือจัดให้กระทำการใด ๆ ที่เป็นการบังคับ ขู่เข็ญ 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 ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจที่จะให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทต่อไป 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

คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ที่ ๔ /๒๕๖๕
เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๔/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๒ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจและหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๕ จึงให้ยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๔/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๒ และแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลโดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจ ดังนี้

องค์ประกอบ

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	ประธานอนุกรรมการ
๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	อนุกรรมการ
๓. กำนันท้องที่	อนุกรรมการ
๔. ผู้แทนจากภาคประชาชน ๒ คนที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง (โดยให้เลือกจากผู้ที่มีความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) หรือผู้แทนศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน)	อนุกรรมการ
๕. หัวหน้าสำนักปลัด ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง	อนุกรรมการ และเลขานุการ
๖. นิติกร หรือ พนักงานส่วนตำบล ๒ คน ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง	อนุกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

อนุกรรมการตามข้อ ๔ ให้อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๓ ปี หากพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระอาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นอนุกรรมการแทนได้ และให้อยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของอนุกรรมการซึ่งตนแทน

หน้าที่และอำนาจ

๑. รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าหรือบริการ ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาท ในกรณีที่สามารถตกลงกันได้ ให้ทำบันทึกข้อตกลงให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายลงลายมือชื่อไว้ในบันทึกข้อตกลง หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน เพื่อเสนอเรื่องต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ

/ติดตาม...

๒. ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

๓. สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้ จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้ โดยใช้อำนาจผ่านพนักงานเจ้าหน้าที่

๔. ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชนเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๕. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมอบหมาย

๖. รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายอนุชา นาคาศัย)
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค