แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว

ชื่องาน การจัดการการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว

ขั้นตอนที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ↓ **๑ วัน**	จัดให้มีศูนย์หรือช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจโดยดำเนินการ ดังนี้ (๑) การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ แจ้งสิทธิ และหน้าที่ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบดังนี้ - การร้องทุกข์ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง - การร้องทุกข์ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง และหากผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสระแก้วทราบหรือหากคณะอนุกรรมการฯ ได้ตรวจสอบพบว่าผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ถือว่าผู้บริโภคไม่ประสงค์ ให้คณะอนุกรรมอนุกรรมการฯ ดำเนินการอีกต่อไป - ผู้ร้องทุกข์มีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลายจากบังคับคดี - ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสอบถาม ความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ มีความเป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ได้รับมอบหมาย และเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน (สคบ.)	บันทึกคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ขั้นตอนที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		(๒) ให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจและเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ (๓) กรณีที่เรื่องร้องทุกข์ปรากฏข้อเท็จจริงว่ามูลคดีเกิดขึ้นในหลายจังหวัดเกี่ยวเนื่องกันให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดที่รับเรื่องร้องทุกข์ก่อนเป็นผู้รับผิดชอบ			
๒	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน ↓ **๒ วัน**	เมื่อได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์แล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน หากไม่เพียงพอต่อการดำเนินการให้แจ้งผู้ร้องทุกข์เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติมภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย และเมื่อได้รับข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐานเพียงพอแล้ว ให้ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ (๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริงประเด็นแห่งการร้องทุกข์ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์ที่จะให้คณะอนุกรรมการฯ ดำเนินการและเอกสารพยานหลักฐาน (๒) ตรวจสอบข้อกฎหมาย	วิเคราะห์ข้อเท็จจริงได้อย่างครบถ้วนถูกต้องตรงประเด็น	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ได้รับมอบหมายและเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน (สคบ.)	บันทึกคำร้องทุกข์สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ขั้นตอนที่	กระบวนการ/ระยะเวลาปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		(๓) หารือหรือขอความเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๔) มีหนังสือถึงคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบข้อเท็จจริงหรือเชิญมาให้ถ้อยคำและส่งพยานหลักฐาน (๕) จัดให้มีการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท (๖) ส่งประเด็นเรื่องร้องทุกข์ไปยังคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดอื่น เพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือให้ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (๗) วิธีอื่นใดที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์เพื่อให้ได้ข้อยุติในประเด็นแห่งการร้องทุกข์			
๓	กรณีปรากฏว่าเรื่องร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการและแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ **๑ วัน**	ในกรณีที่ข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน ปรากฏว่าเรื่องร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะตามมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๒๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย	พิจารณาส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ได้รับมอบหมายและเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน (สคบ.)	บันทึกคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อกฎหมาย/ระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ระเบียบคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดในการดำ เนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๒