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. <u>ขั้นตอนและกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท</u>

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

๒. เมื่อถึงกำหนดนัดหมายก่อนที่จะทำการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชี้แจงขั้นตอน และวิธีการในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ (คู่กรณี) และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

๒.๑ การเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท “ชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” สามารถดำเนินการได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง โดยระยะเวลาในการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทตั้งแต่ครั้งแรกต้องไม่เกิน ๙๐ วัน

๒.๑.๑ กรณีคู่กรณีสามารถเจรจาตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อตกลง/สัญญาประนีประนอมยอมความไว้เป็นหลักฐาน และจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว

๒.๑.๒ กรณีคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ (บางประเด็น) หรือไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ และคู่กรณีมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไปให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปข้อเท็จจริงเสนอเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการต่อไป

๒.๒ การเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท “ชั้นคณะอนุกรรมการฯ” 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 “ร่วมสืบสวนสอบสวน” 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 ขู่เข็ญ 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