



งานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ แก้ไขเพิ่มเติม

คู่มือการปฏิบัติงาน งานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ แก้ไขเพิ่มเติม

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : ฝ่ายคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

โทร ๐๒ ๑๔๓ ๐๓๗๔ E-mail : consumer@ocpb.go.th

ผู้อนุมัติ พลตำรวจตรี.....

(ประสิทธิ์ เฉลิมวุฒิศักดิ์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดขึ้นเพื่อใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนงานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์
ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

งานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อตกลงการให้บริการ งานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ แก้ไขเพิ่มเติม

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์งานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์อย่างชัดเจน ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารเรื่องราวร้องทุกข์
๓. เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือในการศึกษางานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๕. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดขึ้นเพื่อใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

นิยามศัพท์

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายหรือเดือดร้อนต้องการความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนและการเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายนั้น

คัดกรอง หมายถึง บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค โดยดำเนินการตรวจสอบเอกสารการร้องเรียน รวมทั้งจัดส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการประสานเพื่อติดตามเรื่องร้องทุกข์ให้กับผู้ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายคัดกรองเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรวจสอบเอกสารประกอบคำร้องทุกข์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนผ่านระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ติดตามเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ร้องทุกข์หรือจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานภายใน หมายถึง สำนัก/กอง/กลุ่ม/ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานอื่น ๆ ที่มิได้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑.เจ้าหน้าที่

- บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค