



งานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค (ชั้นเจ้าหน้าที่) แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อตกลงการให้บริการ งานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ (ชั้นเจ้าหน้าที่) แก้ไขเพิ่มเติม

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา โทร ๐๒ ๑๔๑ ๓๔๕๘

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา โทร ๐๒ ๑๔๑ ๓๔๓๙

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก โทร ๐๒ ๑๔๑ ๓๔๔๘

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

โทร ๐๒ ๑๔๑ ๒๓๑๓

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักเลขานุการกรม โทร ๐๒ ๑๔๓ ๐๓๗๕

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านกฎหมายและคดี โทร ๐๒ ๑๔๑ ๓๔๑๗

สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด โทร ๐๒ ๑๔๑ ๒๒๖๘

ผู้อนุมัติ พลตำรวจตรี

(ประสิทธิ์ เฉลิมวุฒิศักดิ์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดขึ้นเพื่อใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

งานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ (ชั้นเจ้าหน้าที่) แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อตกลงการให้บริการ งานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ (ชั้นเจ้าหน้าที่) แก้ไขเพิ่มเติม

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคอย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค
๓. เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่ให้เป็นทิศทางเดียวกัน
๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือในการศึกษางานการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๕. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นโดยอาศัยอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ และระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๙ และระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ การดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับการเยียวยาชดเชยความเสียหาย

นิยามศัพท์

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายหรือเดือดร้อนต้องการความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนและการเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายนั้น

ผู้ประกอบธุรกิจ หมายถึง ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความถึงผู้ประกอบกิจการโฆษณาด้วย

ระเบียบฯ หมายถึง ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ หมายถึง คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค