



คู่มือการปฏิบัติงาน

การคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนในเขตเมืองพัทยากิ่งจังหวัดชลบุรี

งานกฎหมาย
กลุ่มงานกฎหมาย
เมืองพัทยากิ่งจังหวัดชลบุรี
หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๘๒๕-๓๒๔๒



แนวทางการปฏิบัติงาน การคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนในเขตเมืองพัทยา กลุ่มงานกฎหมาย งานกฎหมาย

๑. ชื่องาน แนวทางการปฏิบัติงาน การคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนในเขตเมืองพัทยา

๒. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนจัดให้มีการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด ซึ่งตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๑ กำหนดให้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ การคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ๒/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา และคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ๓/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา เมืองพัทยาจึงเป็นส่วนราชการที่มีหน้าที่และอำนาจดูแลให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

เพื่อให้การประเมินบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีประจำปี ๒๕๖๗ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กร มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง กลุ่มงานกฎหมายจึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน การคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนในเขตเมืองพัทยา ประจำปี ๒๕๖๗ โดยยึดกรอบแนวทางตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประกอบกับการพัฒนาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและอำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยาทามกฎหมายเป็นสำคัญ

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชน
- ๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน
- ๓.๓ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิผล
- ๓.๔ เพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

๔. เป้าหมาย

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับเมืองพัทยา



๕. ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ

๕.๑ เจ้าหน้าที่ ฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักปลัดเมืองพัทยา รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค เสนอนายกเมืองพัทยามอบหมายกลุ่มงานกฎหมาย

๕.๒ งานธุรการ กลุ่มงานกฎหมายลงรับ – หัวหน้ากลุ่มงานกฎหมายมอบหมายให้นิติกร/ผู้ช่วยนิติกรดำเนินการ

๕.๓ นิติกร/ผู้ช่วยนิติกรผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน

๕.๓.๑ กรณีข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานไม่เพียงพอ ต้องแจ้งผู้ร้องทุกข์ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม ภายใน ๒๐ วันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย

๕.๓.๒ กรณีไม่รับพิจารณาเรื่อง เนื่องจากไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ตามข้อ ๖ ของระเบียบ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖ ต้องมีหนังสือแจ้งผู้ร้องทุกข์ ภายใน ๒๐ วันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย

๕.๓.๓ กรณีข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพียงพอ

๕.๓.๓.๑ กรณีปรากฏว่าเรื่องร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการแทน และมีหนังสือแจ้งผู้ร้องทุกข์ ภายใน ๓๐ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย

๕.๓.๓.๒ กรณีผู้บังคับบัญชาเห็นควรยุติเรื่อง ตามข้อ ๑๕ ของระเบียบคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่ยุติเรื่อง

๕.๓.๓.๓ ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ความประสงค์/ข้อกฎหมาย และมีหนังสือถึง คู่กรณีทั้งสองฝ่าย จัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ย

๕.๓.๓.๓.๑ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายสามารถตกลงกันได้ พร้อมทั้งทำบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ และรายงานให้นายกเมืองพัทยาทราบ

๕.๓.๓.๓.๒ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถตกลงกันได้

๕.๓.๓.๓.๒.๑ ผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๕.๓.๓.๓.๒.๒ ผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะให้ดำเนินการส่งเรื่องเข้า

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเมืองพัทยาพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ หากเรื่องร้องทุกข์สามารถยุติในชั้นดังกล่าวได้ ก็ให้ดำเนินการตามแนวทางข้อ ๕.๓.๓.๓.๑ แต่หากยังไม่สามารถตกลงกันได้ อีก คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเมืองพัทยาจะต้องพิจารณาส่งเรื่องไปยัง คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยาพิจารณากลับกรองและให้ความเห็นในการส่งเรื่องให้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฟ้องคดีแทนผู้บริโภค (ผู้ร้องทุกข์) โดยยึดหลักว่าการฟ้องคดีต้องเป็นประโยชน์แก่ประชาชนโดยรวม

๕.๔ นิติกร/ผู้ช่วยนิติกรผู้รับผิดชอบ มีหนังสือแจ้งผู้ร้องทุกข์และผู้ประกอบธุรกิจ พร้อมทั้ง รายงานผลการพิจารณาดำเนินการให้นายกเมืองพัทยาทราบ และส่งเรื่องเก็บที่งานธุรการ กลุ่มงานกฎหมาย



๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๖.๒ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๖.๓ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖

๖.๔ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอม
ข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคของเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๖๖



ขั้นตอนปฏิบัติงานการคุ้มครองผู้บริโภคของเมืองพัทยา

