

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

งานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรั้วมนตรี

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

1. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ที่อยู่: ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ กรุงเทพฯ
โทรศัพท์: 1166

2. ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด/ที่ว่าการอำเภอ
ทุกอำเภอ
ที่อยู่:
โทรศัพท์:

3. ที่ทำการเทศบาลเมือง/เทศบาลนคร/องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง
ที่อยู่:
โทรศัพท์:

4. www.ocpb.go.th

5. Application (ระบบ ios / Android)

6. ร้าน 7- eleven / Jiffy / ห้างฯ Big C /
ห้างฯ Lotus ทุกสาขา และห้างฯ Fashion Island
(กรณีขอแบบฟอร์มคำร้องทุกข์)

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วัน จันทร์ ถึงวัน สุกร์
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

วัน จันทร์ ถึงวัน สุกร์
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

วัน จันทร์ ถึงวัน สุกร์
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

ตลอด 24 ชั่วโมง

ตลอด 24 ชั่วโมง

เวลาทำการของแต่ละแห่ง

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

- | | |
|--|--------------|
| 1. แบบฟอร์ม คำร้องทุกข์ | จำนวน 1 ฉบับ |
| 2. สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง ที่มี
การลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง | จำนวน 1 ชุด |
| 3. สำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ที่มีการลงนามรับรอง
สำเนาถูกต้อง | จำนวน 1 ชุด |
| 4. กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนต้องมีหนังสือมอบอำนาจโดยระบุว่า
มอบอำนาจให้ผู้ใด และให้ดำเนินการในเรื่องใดโดยแนบสำเนาบัตรประชาชน
และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้มอบและผู้รับมอบ พร้อมทั้งติดอากรแสตมป์ 30 บาท | จำนวน 1 ชุด |

ค่าธรรมเนียม

_____ บาท (_____ บาทถ้วน)

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา

ในชั้นเจ้าหน้าที่

- ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน 15 วันทำการ โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่เอกสารครบถ้วนจนถึงมีหนังสือเชิญคู่กรณีเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท (ไม่เกิน 2 ครั้ง ภายในระยะเวลา 90 วัน)

ในชั้นพิจารณาของคณะกรรมการฯ (กรณีไม่สามารถตกลงกันได้)

- กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ (ไม่เกิน 2 ครั้ง ภายในระยะเวลา 90 วัน)
- ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน 7 วันทำการ โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่ผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นเพื่อบรรจุเข้าวาระการประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองฯ
- ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน 7 วันทำการ โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่คณะกรรมการกลั่นกรองฯ ให้การรับรองมติจนถึงวันที่เสนอให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคบรรจุเข้าวาระการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน 12 วันทำการ โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติ

คุณภาพ

- ร้อยละความสำเร็จของเรื่องที่ยุติได้ในชั้นเจรจาไกล่เกลี่ย
- ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการได้คะแนนความพึงพอใจดีเยี่ยมไม่น้อยกว่า 75%

ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน

1. ในชั้นเจ้าหน้าที่

- 1.1 รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
- 1.2 ตรวจสอบคำร้องทุกข์และเอกสารหลักฐาน
- 1.3 มีหนังสือให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริงและ/หรือ เชิญคู่กรณีเจรจาไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท
- 1.4 เจรจาไกล่เกลี่ย

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

กคช.
กคส.
กคจ.

2. ในชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ

- 2.1 การเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระดับข้อพิพาท

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ

3. ในชั้นคณะกรรมการกลั่นกรองฯ

- 3.1 พิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์เสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกลั่นกรองฯ

4. ในชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

- 4.1 พิจารณาเรื่องร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค / ยุติเรื่อง

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ เลขานุการคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค