

ผลการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงการทุจริตของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน)

ความเสี่ยงด้าน	กระบวนการ	รูปแบบ พฤติกรรมความเสี่ยง การทุจริต	มาตรการป้องกันการทุจริต	ผลการดำเนินการ รอบ ๖ เดือน
ประเมินความเสี่ยง การทุจริตที่เกี่ยวกับ การใช้อำนาจและ ตำแหน่งหน้าที่	เจ้าหน้าที่เรียก รับผลประโยชน์ ในระหว่างการ ติดต่อ/ประสาน กับผู้ร้อง และ/ หรือผู้ประกอบ ธุรกิจ	๑. การมอบหมายเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคจะพิจารณา มอบหมายงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสับเปลี่ยน หมุนเวียน โดยไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจผูกขาดอยู่กับ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพียงรายเดียว	ในการมอบหมายเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคจะพิจารณา มอบหมายงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสับเปลี่ยน หมุนเวียน โดยไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจผูกขาดอยู่กับ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพียงรายเดียว	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาได้มีหนังสือที่ นร ๐๓๐๒/๒๒๒ ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๕ แจ้งว่า ตามมาตรการป้องกันการทุจริตที่อยู่ในความรับผิดชอบ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาได้ดำเนินการจัดให้มีการหมุนเวียนงานให้เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการอย่างครบทั่ว
		๒. การเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้น พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ อาจมีการเรียกรับค่าดำเนินการเพื่อให้ได้ตามความประسัน্তของผู้ร้อง เช่น รับว่าจะดำเนินคดีให้โดยเรียกค่าใช้จ่ายต่างๆ อาทิ ค่าอาการแสตมป์ค่าเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการติดต่อหน่วยความ เป็นต้น	การเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้บุคลากรในสังกัดจัดทำบันทึกข้อเท็จจริงการเจรจา ไกล่เกลี่ยในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ (คู่กรณี) เป็นหลักฐาน และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเพื่อพิจารณาดำเนินการ ตามระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ได้มีหนังสือที่ นร ๐๓๐๓/๓๓๗ ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕ แจ้งว่าได้ดำเนินการตามมาตรการป้องกันการทุจริตแล้ว ดังนี้ ๑. มีการจัดประชุมกองเป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามงานในแต่ละกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย ว่ามีเรื่องร้องทุกข์อยู่ระหว่างดำเนินการและยุติเรื่องจำนวนเท่าใด รวมทั้งสอบถามประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานในแต่ละเรื่อง เพื่อหาแนวทางในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้กับผู้บริโภคให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ๒. มีข้อสังการให้บุคลากรในสังกัด ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อเท็จจริงการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ (คู่กรณี) ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ ว่าด้วย หลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๔๙ และตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒
		๓. การลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบ ธุรกิจ อาจมีการเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด	มีข้อสังการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการ ดังนี้ ๑. กำหนดแผนการตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจในแต่ละ ประเภทที่อยู่ในกำกับดูแลของกองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสัญญาอย่างชัดเจน ๒. ขออนุมัติแผนตามข้อ ๑. ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และขั้นหนึ่งขึ้นไปตามลำดับ	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาได้มีการเสนอแผนการตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจให้เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นชอบ และได้มีการรายงานผลการดำเนินการตามแผนตักกล่าวแล้ว โดยได้ลงพื้นที่ทำการตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจฯ รายคนต่อไปแล้ว (ตรวจสอบสัญญารายคนต่อไปแล้วและหลักฐานการรับเงินการขายรายคนต่อไปแล้ว) ในระหว่างวันที่ ๑๕ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ความเสี่ยงด้าน	กระบวนการ	รูปแบบ พฤติกรรมความเสี่ยง การทุจริต	มาตรการป้องกันการทุจริต	ผลการดำเนินการ รอบ ๖ เดือน
		<p>๔. การติดต่อกับผู้ร้องเพื่อขอข้อเท็จจริง และ/หรือให้จัดส่งเอกสารเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาส่งต่อเรื่องร้องทุกข์ทั้งภายในภายนอก หน่วยงาน ทางโทรศัพท์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตามมีการเรียกรับประโยชน์เพื่อเร่งรัดการดำเนินการ</p>	<p>๓. มีหนังสือนำเพื่อแจ้งความประسنค์กับผู้ประกอบการพร้อมทั้งแสดงตนก่อนเข้าทำการตรวจสอบ</p> <p>๔. จัดทำบันทึกรายงานผลการตรวจสอบตามแบบฟอร์มที่กำหนดเสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการ (เลขที่การคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค) ทุกครั้ง</p> <p>ในการติดต่อกับผู้ร้องเพื่อขอข้อเท็จจริง และ/หรือให้จัดส่งเอกสารเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๑. มีข้อสั่งการให้บุคลากรในสังกัดจัดทำบันทึกการติดต่อผู้ร้องเสนอผู้บังคับบัญชาทุกครั้งที่มีการติดต่อผู้ร้องทางโทรศัพท์</p> <p>๒. ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องบันทึกหน้าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการติดต่อจากผู้ร้องเพื่อแนบเป็นเอกสารหลักฐานลงในระบบรองทุกข์ผู้บริโภค</p>	<p>ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคได้มีข้อสั่งการตามหนังสือที่ นร ๐๓๓/๒๘๓ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๕ ให้บุคลากรในสังกัดจัดทำบันทึกการติดต่อผู้ร้องเสนอผู้บังคับบัญชาทุกครั้งที่มีการติดต่อผู้ร้องทางโทรศัพท์ และแจ้งเวียนหนังสือข้อสั่งการให้บุคลากรในสังกัดรับทราบและถือปฏิบัติ</p> 