

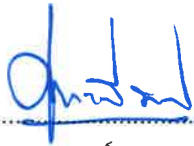
การจัดทำมาตรการควบคุมความเสี่ยงการทุจริต ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ชื่อกระบวนการ/โครงการ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย								
ลำดับ ที่	ขั้นตอนการดำเนินการ	ประเด็นความเสี่ยง การทุจริต	ระดับ ความ เสี่ยง	มาตรการควบคุมหรือป้องกัน ความเสี่ยงการทุจริต	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
๑	หลังจากพนักงานเจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคแล้วก็จะเข้าสู่การดำเนินการตรวจสอบคำร้องทุกข์ และเอกสารประกอบคำร้องทุกข์ จากนั้นให้ดำเนินการเชิญผู้ประกอบการธุรกิจมาเจรจาไกล่เกลี่ย และ/หรือ ดำเนินการตามกระบวนการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค	พนักงานเจ้าหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ไม่เป็นกลางระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี	ต่ำ	ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีการกำกับดูแล กำชับ และเน้นย้ำกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารมีนโยบาย/มาตรการในการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด - ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจัดทำรายงานผลการดำเนินการถึงผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และผู้บริหาร - ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีการสอบถามผู้ร้องทุกข์และผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการดำเนินการของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ 	ภายใน ๓๐ วัน	-	กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑
๒	พนักงานเจ้าหน้าที่มีหนังสือเชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อให้ถ้อยคำกรณีเรื่องร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ หากสามารถเจรจาตกลงกันได้ พนักงานเจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลง ประนีประนอมยอมความระหว่างกัน	พนักงานเจ้าหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ไม่เป็นกลางระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี	ต่ำ	ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีการกำกับดูแล กำชับ และเน้นย้ำกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย		ภายใน ๓๐ วัน	-	

ชื่อกระบวนการ/โครงการ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการดำเนินการ	ประเด็นความเสี่ยง การทุจริต	ระดับ ความ เสี่ยง	มาตรการควบคุมหรือป้องกัน ความเสี่ยงการทุจริต	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
๓	หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมด เพื่อเสนอต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคต่อไป	พนักงานเจ้าหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ไม่เป็นกลางระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี	ต่ำ	ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีการกำกับดูแล กำชับ และเน้นย้ำกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย	- ผู้บริหารมีนโยบาย/มาตรการในการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด - ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจัดทำรายงานผลการดำเนินการถึงผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และผู้บริหาร - ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีการสอบถามผู้ร้องทุกข์ และ	ภายใน ๔๕ วัน	-	
๔	กรณีที่ผู้ร้องทุกข์แจ้งเบาะแสของผู้ประกอบธุรกิจ พนักงานเจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมด หากตรวจสอบพบการกระทำความผิดจากผู้ประกอบธุรกิจ พนักงานเจ้าหน้าที่จะดำเนินการเปรียบเทียบความผิดกับผู้ประกอบธุรกิจ	พนักงานเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติในการตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจ	สูง	ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีการกำกับดูแล กำชับ และเน้นย้ำกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย	ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการดำเนินการของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	ภายใน ๖๐ วัน	-	

ชื่อ - สกุล



(ผู้จัดทำ)

(นายศุภกิตติ มะลิ)

เลขานุการกรม.

ชื่อ - สกุล



(หัวหน้าผู้จัดทำ)

(นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค