

**รายงานผลการดำเนินการแผนบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙**

ชื่อกระบวนการ/โครงการ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย							
ลำดับ ที่	ขั้นตอนการ ดำเนินการ	ประเด็นความเสี่ยง การทุจริต	ระดับ ความ เสี่ยง	มาตรการควบคุมหรือ ป้องกัน ความเสี่ยงการทุจริต	วิธีดำเนินการ	ผลการดำเนินการ ตามแผนฯ	หมายเหตุ
๑	หลังจากได้รับคำร้อง ทุกข์จากผู้บริโภคแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบ คำร้องทุกข์ ที่ผู้ร้อง ได้แจ้งมายังสำนักงาน คณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค ให้ดำเนินการเชิญ ผู้ประกอบการธุรกิจ มาเจรจาไกล่เกลี่ย และ/หรือ ดำเนินการ ตามกระบวนการของ สำนักงาน คณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค ตามกฎหมายคุ้มครอง ผู้บริโภค	พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่เป็น กลางระหว่างการปฏิบัติ หน้าที่เป็นตัวกลาง ในการเจรจาไกล่เกลี่ย ระหว่างคู่กรณี	ต่ำ	ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา ทุกระดับมีการกำกับดูแล กำกับ และเน้นย้ำ กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับการบังคับใช้ กฎหมาย	- ผู้บริหารมีนโยบาย/ มาตรการในการบังคับใช้ กฎหมายอย่างเคร่งครัด - ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติจัดทำรายงานผล การดำเนินการถึง ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และผู้บริหาร - ผู้บริหาร และ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีการ สอบถามผู้ร้องและ ผู้ประกอบการเกี่ยวกับ การดำเนินการของพนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	- พนักงานเจ้าหน้าที่ มีการดำเนินการ ตรวจสอบคำร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการตาม กระบวนการทำงานของ สคบ. ให้เป็นไปตาม ระเบียบที่กำหนด และ ให้คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและ ให้ถ้อยคำต่อพนักงาน เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เป็นไป ตามหลักความยุติธรรม แก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย	- ผู้บริหารมีนโยบาย/ มาตรการ No Gift Policy โดยให้บุคลากรในสังกัด ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติของ สคบ.

ชื่อกระบวนการ/โครงการ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการ ดำเนินการ	ประเด็นความเสี่ยง การทุจริต	ระดับ ความ เสี่ยง	มาตรการควบคุมหรือ ป้องกัน ความเสี่ยงการทุจริต	วิธีดำเนินการ	ผลการดำเนินการ ตามแผนฯ	หมายเหตุ
๒	พนักงานเจ้าหน้าที่ มีหนังสือเชิญคู่กรณี ทั้งสองฝ่ายมาพบ พนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ถ้อยคำ กรณีเรื่องร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ย ในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ หากสามารถเจรจา ตกลงกันได้พนักงาน เจ้าหน้าที่จะ ดำเนินการจัดทำ บันทึกข้อตกลง ประนีประนอมยอม ความระหว่างกัน	พนักงานเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นกลางระหว่าง การปฏิบัติหน้าที่เป็น ตัวกลางในการเจรจา ไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี	ต่ำ	ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา ทุกระดับมีการกำกับดูแล กำกับ และเน้นย้ำกับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับ การบังคับใช้กฎหมาย	- ผู้บริหารมีนโยบาย/ มาตรการในการบังคับใช้ กฎหมายอย่างเคร่งครัด - ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติจัดทำรายงาน ผลการดำเนินการ ถึงผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และผู้บริหาร - ผู้บริหาร และ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ มีการสอบถามผู้ร้องและ ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับ การดำเนินการของ พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติ	เมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่าย มาพบพนักงาน เจ้าหน้าที่ และสามารถ เจรจาทกลงกันได้ พนักงานเจ้าหน้าที่ จะดำเนินการจัดทำบันทึก ข้อตกลงประนีประนอม ยอมความระหว่างคู่กรณี ทั้งสองฝ่ายไว้เป็น หลักฐาน โดยสำเนา ให้กับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย และรายงาน ผู้บังคับบัญชาทราบ	- ผู้บริหารมีนโยบาย/ มาตรการ No Gift Policy โดยให้บุคคลากรในสังกัด ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติของ สคบ.

ชื่อกระบวนการ/โครงการ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย							
ลำดับ ที่	ขั้นตอนการ ดำเนินการ	ประเด็นความเสี่ยง การทุจริต	ระดับ ความ เสี่ยง	มาตรการควบคุมหรือ ป้องกัน ความเสี่ยงการทุจริต	วิธีดำเนินการ	ผลการดำเนินการ ตามแผนฯ	หมายเหตุ
๓	หากคู่กรณีทั้งสอง ฝ่ายไม่สามารถ ตกลงกันได้ให้ พนักงานเจ้าหน้าที่ รวบรวมข้อเท็จจริง ทั้งหมดเพื่อเสนอต่อ คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยเรื่องราว ร้องทุกข์จากผู้บริโภค เพื่อดำเนินการ ไกล่เกลี่ยในชั้น คณะกรรมการฯ ต่อไป	พนักงานเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นกลางระหว่าง การปฏิบัติหน้าที่เป็น ตัวกลางในการเจรจา ไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี	ต่ำ	ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา ทุกระดับมีการกำกับดูแล กำกับ และเน้นย้ำกับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับ การบังคับใช้กฎหมาย	- ผู้บริหารมีนโยบาย/ มาตรการในการบังคับใช้ กฎหมายอย่างเคร่งครัด - ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติจัดทำรายงานผล การดำเนินการถึง ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และ ผู้บริหาร - ผู้บริหาร และ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีการ สอบถามผู้ร้องและ ผู้ประกอบการเกี่ยวกับ การดำเนินการของพนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	เมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมา พบพนักงานเจ้าหน้าที่ และไม่สามารถเจรจา ตกลงกันได้ พนักงาน เจ้าหน้าที่ต้อง ดำเนินการบันทึกไว้เป็น หลักฐาน และรวบรวม ข้อเท็จจริงเพื่อเสนอต่อ คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้อง ทุกข์จากผู้บริโภค และ รายงานให้ผู้บังคับบัญชา ทราบ	- ผู้บริหารมีนโยบาย/ มาตรการ No Gift Policy โดยให้บุคลากรในสังกัด ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติของ สคบ.

ชื่อกระบวนการ/โครงการ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย

ลำดับ ที่	ขั้นตอนการ ดำเนินการ	ประเด็นความเสี่ยง การทุจริต	ระดับ ความ เสี่ยง	มาตรการควบคุมหรือ ป้องกัน ความเสี่ยงการทุจริต	วิธีดำเนินการ	ผลการดำเนินการ ตามแผนฯ	หมายเหตุ
๔	กรณีที่ผู้ร้องได้แจ้ง เบาะแสของ ผู้ประกอบการ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ รวบรวมข้อเท็จจริง ทั้งหมดแล้วหากพบ การกระทำความผิด จากผู้ประกอบการ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ดำเนินการ เปรียบเทียบความผิด กับผู้ประกอบการ	พนักงานเจ้าหน้าที่เลือก ปฏิบัติในการตรวจสอบ ผู้ประกอบการ	สูง	ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา ทุกระดับมีการกำกับดูแล กำกับ และเน้นย้ำกับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับ การบังคับใช้กฎหมาย	- ผู้บริหารมีนโยบาย/ มาตรการในการบังคับใช้ กฎหมายอย่างเคร่งครัด - ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติจัดทำรายงานผล การดำเนินการถึง ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และผู้บริหาร - ผู้บริหาร และ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ มีการสอบถามผู้ร้องและ ผู้ประกอบการเกี่ยวกับ การดำเนินการของพนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	เมื่อได้รับเบาะแสการ กระทำความผิดของ ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้ ดำเนินการตรวจสอบ ผู้ประกอบการ อย่างเคร่งครัด ตามระเบียบปฏิบัติ หากดำเนินการ ตรวจสอบแล้วพบว่า ผู้ประกอบการมีการ กระทำการที่เข้าข่าย การกระทำความผิดตาม กฎหมายของสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติจะเร่งรัด เพื่อดำเนินการลงโทษ ผู้ประกอบการที่กระทำ ความผิด และต้องมีการ รายงานผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้นทุกขั้นตอน	- ผู้บริหารมีนโยบาย/ มาตรการ No Gift Policy โดยให้บุคลากรในสังกัด ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติของ สคบ.

(นายศุภกิตติ มะลิ)
เลขานุการกรม

ผู้จัดทำ

(นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์)
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

(หัวหน้าผู้จัดทำ)