

ระเบียบกรรมการค้าภายใน

ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการร้องเรียน

พ.ศ. ๒๕๖๑

โดยที่มาตรา ๑๓ (๓) แห่งพระราชบัญญัติคลังสินค้า ไฮโล และห้องเย็น พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดให้กรรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ เป็นหน่วยงานธุรการของคณะกรรมการกำกับคลังสินค้า ไฮโล และห้องเย็น มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้เสียอ้างว่ามีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ เพื่อเสนออธิบดี ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการร้องเรียนให้เป็นไปตามที่อธิบดีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคลังสินค้า ไฮโล และห้องเย็น พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นไปอย่างมีระบบและคล่องตัว อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๓ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติคลังสินค้า ไฮโล และห้องเย็น พ.ศ. ๒๕๕๘ อธิบดีกรรมการค้าภายในจึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกรรมการค้าภายใน ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ บุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการกระทำที่มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยคลังสินค้า ไฮโล และห้องเย็น มีสิทธิร้องเรียนเรื่องดังกล่าวได้

กรณีผู้ร้องเรียนเป็นบุคคลธรรมดา ให้ยื่นเรื่องร้องเรียนพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งรับรองความถูกต้อง หรือกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคล ให้ยื่นเรื่องร้องเรียนพร้อมหนังสือรับรองนิติบุคคลที่นายทะเบียนให้คำรับรองและออกให้ไม่เกินหกเดือนและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลซึ่งรับรองความถูกต้อง

หากผู้ร้องเรียนตามวรรคสองประสงค์จะมอบอำนาจให้บุคคลอื่นยื่นเรื่องร้องเรียนแทน ให้ผู้รับมอบอำนาจยื่นเรื่องร้องเรียนพร้อมหนังสือมอบอำนาจและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งรับรองความถูกต้องของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ

ข้อ ๔ การร้องเรียนให้กระทำโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (๑) ร้องเรียนเป็นหนังสือ
- (๒) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยวาจา
- (๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์
- (๔) ร้องเรียนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๕ การยื่นเรื่องร้องเรียนให้กระทำโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (๑) ยื่นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักตรวจสอบและปฏิบัติการ กรรมการค้าภายใน

(๒) ยื่นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดแห่งท้องที่ที่มีการกระทำฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยคลั่งสินค้า ไฮโล และห้องเย็น

(๓) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ หรือสำนักงานพาณิชย์จังหวัดแห่งท้องที่ที่มีการกระทำฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยคลั่งสินค้า ไฮโล และห้องเย็น

(๔) ส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ไปยังกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (compro@dit.go.th) หรือทางเว็บไซต์ (www.dit.go.th) ของกรมการค้าภายใน

กรณีพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักตรวจสอบและปฏิบัติการ กรมการค้าภายใน ซึ่งได้รับเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง เห็นว่าข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนมีการกระทำฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยคลั่งสินค้า ไฮโล และห้องเย็น เกิดขึ้นในท้องที่จังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร ให้ส่งเรื่องร้องเรียนพร้อมเอกสารหลักฐาน (ถ้ามี) ไปยังสำนักงานพาณิชย์จังหวัดแห่งท้องที่นั้น โดยไม่ชักช้า เพื่อดำเนินการตามข้อ ๙ ต่อไป

ข้อ ๖ การยื่นเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๔ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและมีสาระสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

(๒) ชื่อ ที่อยู่ตามภูมิลำเนาหรือที่ทำงาน และหมายเลขโทรศัพท์ซึ่งสามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน

(๓) ชื่อ ที่อยู่ตามภูมิลำเนาหรือที่ทำงาน และหมายเลขโทรศัพท์ซึ่งสามารถติดต่อได้ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)

(๔) วัน เดือน ปี และสถานที่ซึ่งพบการกระทำอันฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยคลั่งสินค้า ไฮโล และห้องเย็น

(๕) รายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เป็นเหตุแห่งเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน และครบถ้วนพร้อมสำเนาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

(๖) ความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน

การร้องเรียนด้วยตนเองโดยวาจาหรือร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสอบถามและบันทึกสาระสำคัญตามวรรคหนึ่งในบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ให้ถูกต้องและครบถ้วนตามแบบทำยระเบียบนี้ กรณีการร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนมาแสดงตน พร้อมเอกสารหลักฐานตามข้อ ๓ และวรรคหนึ่ง ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากพนักงานเจ้าหน้าที่

กรณีที่การร้องเรียนมีสาระสำคัญไม่ครบถ้วนตามวรรคหนึ่งหรือไม่ชัดเจน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือโดยผู้ร้องเรียนมายื่นหนังสือด้วยตนเอง ให้สอบถามผู้ร้องเรียนเพิ่มเติม แล้วบันทึกสาระสำคัญตามวรรคหนึ่งในบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ตามแบบทำยระเบียบนี้

(๒) กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือโดยทางไปรษณีย์ ให้แจ้งเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับให้ผู้ร้องเรียนส่งข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ครบถ้วนตามวรรคหนึ่ง พร้อมเอกสารหลักฐานตามข้อ ๓ ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากพนักงานเจ้าหน้าที่

(๓) กรณีร้องเรียนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้แจ้งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ร้องเรียนส่งข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ครบถ้วนตามวรรคหนึ่ง พร้อมเอกสารหลักฐานตามข้อ ๓ ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากพนักงานเจ้าหน้าที่

หากครบกำหนดระยะเวลาตามวรรคสองหรือวรรคสาม แล้วแต่กรณี ผู้ร้องเรียนไม่นำส่งข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือไม่มาแสดงตนและพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่หมายเหตุไว้ในสมุดรับเรื่องร้องเรียน ตามแบบทำยระเบียบนี้ และดำเนินการตามข้อ ๘ ต่อไป

ข้อ ๗ เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๕ พร้อมเอกสารหลักฐานตามข้อ ๓ และข้อ ๖ วรรคหนึ่ง ถูกต้องและครบถ้วนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนมาแสดงตนตามข้อ ๖ วรรคสองแล้ว ให้บันทึกการรับเรื่องร้องเรียนไว้ในสมุดรับเรื่องร้องเรียน โดยระบุชื่อหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ลำดับเรื่องร้องเรียน คำร้องเรียนเลขที่ วัน เดือน ปีที่รับเรื่องร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน และรายละเอียดเรื่องร้องเรียนโดยย่อ พร้อมลงลายมือชื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนและผู้ร้องเรียนในบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนและสมุดรับเรื่องร้องเรียน ตามแบบทำยระเบียบนี้ หากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่หมายเหตุไว้ในสมุดรับเรื่องร้องเรียน เป็นหลักฐาน แล้วออกใบรับเรื่องร้องเรียน ตามแบบทำยระเบียบนี้ มอบให้ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือโดยทางไปรษณีย์หรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีสาระสำคัญและเอกสารหลักฐานถูกต้องและครบถ้วนตามข้อ ๓ และข้อ ๖ วรรคหนึ่ง แล้ว และผู้ร้องเรียนไม่ต้องมาแสดงตน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่บันทึกการรับเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่งและหมายเหตุดังกล่าวไว้ในสมุดรับเรื่องร้องเรียนโดยไม่ต้องลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนแล้วออกใบรับเรื่องร้องเรียนส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับหรือทางอิเล็กทรอนิกส์ แล้วแต่กรณี ให้ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๘ กรณีเรื่องร้องเรียนมีสาระสำคัญและเอกสารหลักฐานถูกต้องและครบถ้วนตามข้อ ๓ และข้อ ๖ แล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น โดยให้เก็บสำเนาบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ใบรับเรื่องร้องเรียน และเอกสารหลักฐานตามข้อ ๓ และข้อ ๖ ไว้ ณ สำนักงาน และจัดส่งต้นฉบับและเอกสารหลักฐานทั้งหมดให้กองส่งเสริมและบริหารระบบตลาดพิจารณาดำเนินการตามข้อ ๑๑ ต่อไป

ข้อ ๙ กรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ซึ่งเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตามข้อ ๖ ข้อ ๗ ข้อ ๘ ข้อ ๑๐ ข้อ ๑๑ วรรคสอง และข้อ ๑๓ โดยอนุโลม พร้อมสรุปข้อเท็จจริงและความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อประกอบการพิจารณาของกองส่งเสริมและบริหารระบบตลาดต่อไป

ข้อ ๑๐ บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน หากมีผิดที่ใดห้ามมิให้ลบด้วยปากกาลบคำผิดหรือวิธีอื่นใด ให้แก้ไขด้วยการขีดฆ่าที่ผิดนั้นโดยยังคงให้อ่านข้อความเดิมได้ แล้วบันทึกใหม่ให้ถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนกำกับไว้ที่ด้านข้างกระดาษแนวนเดียวกับบรรทัดที่แก้ไข

ข้อ ๑๑ เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมและบริหารระบบตลาด กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๘ หรือข้อ ๙ แล้วแต่กรณี ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียน แล้วดำเนินการจัดทำสรุปเรื่องร้องเรียนและความเห็นประกอบเหตุผลเสนออธิบดีกรมการค้าภายใน เพื่อวินิจฉัยหรือสั่งการเรื่องร้องเรียนต่อไป

ผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของอธิบดีกรมการค้าภายในเป็นประการใด ให้พนักงานเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมและบริหารระบบตลาดแจ้งผลการพิจารณาดังกล่าวเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และแจ้งเป็นหนังสือให้หน่วยงานซึ่งเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๕ ทราบ ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่อธิบดีกรมการค้าภายในพิจารณาแล้วเสร็จ และให้หน่วยงานซึ่งเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนบันทึกในสารบบและหมายเหตุไว้ในสมุดรับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งแนบผลการพิจารณาวินิจฉัยนั้นไว้กับสำเนาเรื่องร้องเรียนด้วย

กรณีเรื่องร้องเรียนใดที่ไม่มีมูลและนำเสนอให้อธิบดีกรมการค้าภายในพิจารณาแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมและบริหารระบบตลาดดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาตามวรรคสอง โดยอนุโลม

ข้อ ๑๒ กรณีที่ไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับตามข้อ ๑๑ วรรคสองหรือวรรคสาม แล้วแต่กรณี ไม่มีผู้รับและพนักงานเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมและบริหารระบบตลาดไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้หมายเหตุไว้ในสมุดรับเรื่องร้องเรียน แล้วเก็บไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับนั้นไว้กับต้นเรื่องร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่การร้องเรียนมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์และพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบแล้วพบว่าข้อเท็จจริงที่กล่าวหาไม่เบาะแสหรือมีข้อมูลเพียงพอที่จะสืบหาเพิ่มเติมได้ และเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตามข้อ ๘ โดยอนุโลม

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติตามระเบียบนี้หรือกรณีมิได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้
ให้อธิบดีกรมการค้าภายในเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด คำวินิจฉัยชี้ขาดของอธิบดีกรมการค้าภายในถือเป็นที่สุด

ข้อ ๑๕ ให้อธิบดีกรมการค้าภายในเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

บุญยฤทธิ์ กัลยาณมิตร

อธิบดีกรมการค้าภายใน