**ชื่อหน่วยงาน :** กลุ่มงานสื่อสารองค์กร  **หมายเลขโทรศัพท์:** 318
**วันที่บันทึก :** 17/04/2013

**กทค.ให้ของขวัญผู้บริโภคช่วงเทศกาลสงกรานต์ พลิกโฉมกลไกรับเรื่องร้องเรียนมือถือให้สะดวกรวดเร็ว-พร้อมรับมือข้อพิพาทบริการ3จีส่อพุ่ง**

        ดร.สุทธิพล  ทวีชัยการ กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ด้านกฎหมาย ในฐานะประธานคณะอนุกรรมการบูรณาการและปรับปรุงกฎหมายและระเบียบด้านโทรคมนาคม เปิดเผยว่า ที่ประชุมคณะอนุกรรมการบูรณาการฯได้พิจารณาร่างระเบียบ กสทช. ว่า ด้วยกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม พ.ศ.... ตามที่กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และกลุ่มงานกฎหมายโทรคมนาคม ทำการยกร่างเพื่อแก้ไขปรับปรุง ประกาศ กทช. เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ โดยคณะอนุกรรมการบูรณาการฯได้เห็นชอบร่างดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเสนอต่อประธานกทค.เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณาของที่ประชุม กทค.แล้ว โดยร่างระเบียบฯที่ยกร่างขึ้นมาใหม่นี้เป็นไปตามกรอบของที่ประชุม กทค.มีมติเห็นชอบ ให้มีการปรับปรุงใน 8 ประเด็นหลักๆ คือ ปรับปรุงขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน และลดความยุ่งยากในเรื่องเอกสารประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียน ปรับปรุงขั้นตอนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. โดยปรับปรุงระบบงานในการกลั่นกรอง การตรวจสอบเอกสารและพยานหลักฐานให้กระชับและเกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบพิจารณาสั่งการให้ชัดเจน ปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ปรับปรุงขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาตฯให้มีความชัดเจนในการชี้แจงข้อเท็จจริงรวมทั้งส่งพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด
   รวมทั้งปรับปรุงกระบวนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างกลไกรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนกับกลไกไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามระเบียบ กสทช.ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555 ปรับปรุงขั้นตอนการไต่สวนข้อเท็จจริงของสำนักงาน กสทช.ให้เกิดความชัดเจน ในการแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการพิจารณา ตรวจสอบและแก้ไขปัญหา รวมทั้งเสนอความเห็นต่อที่ประชุม กทค. เพื่อพิจารณา อีกทั้งยังมีการ แบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนเป็นประเภทๆ โดยให้มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับประเภทของเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน กสทช.สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ตามอำนาจหน้าที่ภายใต้มาตรา 57 (4) แห่ง พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553 และกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่เห็นควรให้เสนอคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมเพื่อกลั่นกรองก่อนเสนอ กทค. พิจารณา และมีการปรับปรุงการแจ้งมติที่ประชุม กทค. ให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยต้องระบุเหตุผลตามรูปแบบที่กำหนดให้เกิดความชัดเจน
   สำหรับความจำเป็นในการแก้ไขปรับปรุงประกาศ กทช. เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนฯ นั้น สืบเนื่องมาจากประกาศดังกล่าวมีการบังคับใช้มาตั้งแต่ปี 2549 ก่อนที่ พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553 จะมีผลใช้บังคับ ทำให้เกิดปัญหาความไม่ชัดเจนในขั้นตอนการปฎิบัติของสำนักงาน กสทช. โดยไม่ได้วางกรอบแนวทางหรือขั้นตอนการปฎิบัติที่ชัดเจนแก่ผู้ปฎิบัติ รวมทั้งไม่ได้กำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งยังไม่ได้กำหนดขอบเขตการปฎิบัติหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมให้ชัดเจน ทำให้เกิดปัญหาการปฎิบัติหน้าที่ซ้ำซ้อนกัน นอกจากนี้ยังเกิดปัญหาในการยื่นเอกสารข้อร้องเรียนว่า ระบุไว้ไม่ชัดเจนและมีรายการที่มากเกินไป ทำให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้ร้องเรียน ฯลฯ ส่วนประโยชน์ที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้บริโภคจะได้รับ จากการนำ ร่างระเบียบ กสทช.ว่าด้วยกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม พ.ศ... ฉบับนี้มาบังคับใช้ ก็คือ ผู้ร้องหรือผู้บริโภคสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้หลายช่องทางและสะดวกมากยิ่งขึ้น มีช่องทางที่เป็นทางเลือกมากยิ่งขึ้น กระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนจะมีความชัดเจนในการปฎิบัติในแต่ละขั้นตอนมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการดำเนินงานที่เป็นระบบสามารถตรวจสอบ ติดตาม และเร่งรัดการดำเนินงานได้ในแต่ละขั้นตอน โดยเฉพาะกรอบเวลาในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนในกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ที่สำคัญสามารถทำให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจน กสทช.และกทค.ให้มีแนวทางการปฎิบัติและกรอบการพิจารณาการใช้อำนาจตามกฎหมายอย่างถูกต้อง อันจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้บริโภคที่จะได้รับการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมต่อการใช้บริการโทรคมนาคม
   กรรมการ กสทช. ด้านกฎหมาย กล่าวด้วยว่า การยกร่างระเบียบฉบับนี้ขึ้นมาบังคับใช้กับกระบวนการในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม ถือเป็นกลไกที่สำคัญในการใช้เป็นเครื่องมือเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยจำเป็นต้องเร่งให้มีการบังคับใช้ระเบียบดังกล่าวโดยเร็วเพื่อจะได้รองรับข้อพิพาทที่จะเกิดขึ้น เมื่อมีการให้บริการ 3G เต็มรูปแบบ ซึ่งเชื่อว่าจะมีปริมาณมาก ดังนั้นหากไม่มีกลไกรองรับที่มีประสิทธิภาพดีพอ ก็จะส่งผลกระทบต่อการคุ้มครองผู้บริโภค การออกระเบียบในครั้งนี้ถือเป็นแนวคิดใหม่ที่จะพลิกโฉมหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมือถือให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริโภคอย่างแท้จริง