



แนวปฏิบัติ เรื่อง การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของ
ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบดิจิทัล
ประเภทบริการทางธุรกิจระดับชาติ



ข้อ ๑ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ ดังนี้

(๑) กำหนดหลักเกณฑ์การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยให้มีกระบวนการที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม ทั้งนี้ ต้องกำหนดระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องเรียน

(๒) จัดให้มีกลไกการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นการเฉพาะขึ้น แยกออกจากหน่วยงานตอบคำถามหรือข้อสงสัยทั่วไป เพื่อทำหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมและค่าบริการ และจัดให้มีบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

ให้ผู้รับใบอนุญาตประกาศแจ้งกระบวนการและช่องทางการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อสาธารณะ ด้วยช่องทางที่เหมาะสมและทั่วถึง

ข้อ ๒ เมื่อผู้รับใบอนุญาตได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมทั้ง แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ

ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่แจ้งสิทธิในการร้องเรียนต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่พอใจผลการพิจารณาหรือผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต หรือผู้รับใบอนุญาตเพิกเฉยไม่ดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่มีการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนมีสิทธิให้ทนายความหรือผู้ซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้

ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขจากผู้รับใบอนุญาตแล้ว ให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการปรับปรุงหรือกำหนดมาตรการเพื่อมิให้เกิดเรื่องร้องเรียนในลักษณะเดียวกันซ้ำอีก

ข้อ ๓ ให้ผู้รับใบอนุญาต จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำการบันทึกข้อมูลการร้องเรียน การเจรจา และผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนรายการณและจัดทำรายงานสรุปข้อมูลการร้องเรียนรวมทั้งผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ (กสท.) ทุกหกเดือน อย่างน้อยให้มีรายละเอียด ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนพร้อมเลขที่ วันที่ และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่องร้องเรียน

(๒) จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อยเก้าสิบวันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน