

## ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียนและการรับเรื่องร้องเรียน  
เกี่ยวกับการทวงถามหนี้

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๓ วรรคสอง และมาตรา ๓๐ แห่งพระราชบัญญัติ  
การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง หลักเกณฑ์  
วิธีการ และเงื่อนไขเพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียนและการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้”

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นที่ได้รับการปฏิบัติจากผู้ทวงถามหนี้  
ที่เป็นการขัดต่อกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้ที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียนตามประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบ  
การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้

ข้อ ๓ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้  
เป็นผู้มีอำนาจในการวินิจฉัยชี้ขาด

### หมวด ๑

#### การยื่นเรื่องร้องเรียน

### ส่วนที่ ๑

#### สถานที่รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๔ การร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด หรือคณะกรรมการ  
กำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี อาจยื่น ณ สถานที่ ดังต่อไปนี้ได้

- (๑) ที่ทำการปกครองจังหวัด
- (๒) ที่ว่าการอำเภอ
- (๓) สำนักงานสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง
- (๔) กองบัญชาการตำรวจนครบาล
- (๕) สถานีตำรวจ
- (๖) สำนักนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

## ส่วนที่ ๒ วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๕ ผู้ใดประสงค์จะร้องเรียนให้ยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ หรือร้องเรียนด้วยวาจา ตามวิธีการที่กำหนดในประกาศนี้

ข้อ ๖ การร้องเรียนจะกระทำด้วยตนเอง หรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นซึ่งบรรลุนิติภาวะ ร้องเรียนแทนก็ได้

ในกรณีที่มีการมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทน ให้แนบหนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนา บัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจมาด้วย

ข้อ ๗ การร้องเรียนเป็นหนังสือให้ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนและมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) วัน เดือน ปี ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน

(๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๓) ชื่อและที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน

(๔) รายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(๕) ความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน

ข้อ ๘ กรณีร้องเรียนด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจัดทำหนังสือร้องเรียน โดยมีรายละเอียดตามที่กำหนดในข้อ ๗ แล้วอ่านให้ผู้ร้องเรียนฟังและให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อ ในหนังสือดังกล่าว

## หมวด ๒ การรับเรื่องร้องเรียน

### ส่วนที่ ๑ การตรวจเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๙ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้รับหนังสือร้องเรียนที่มีรายการครบถ้วน ตามที่กำหนดในข้อ ๗ แล้ว ให้บันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบ รทน.๑ ท้ายประกาศนี้ และออก ใบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในสารบบการรับเรื่อง ร้องเรียนตามแบบ รทน. ๒ ท้ายประกาศนี้

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ยังมีข้อบกพร่อง เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเพื่อยื่น เอกสารหลักฐานเพิ่มเติมได้ หรือเป็นกรณีขาดรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ควรมี ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรืออาจบันทึกข้อเท็จจริงดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียน โดยนำความในข้อ ๘ มาบังคับใช้โดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว ให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๒ หากเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๑ อยู่ภายในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด หรือคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี ให้ที่ทำการปกครองจังหวัด หรือกองบัญชาการตำรวจนครบาล แล้วแต่กรณี ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบนั้น เป็นผู้เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการดังกล่าวต่อไป

## ส่วนที่ ๒

### การส่งเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๑ ไม่อยู่ภายในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด หรือคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอต่อหัวหน้าหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนไปยังคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด หรือคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร ที่มีอำนาจในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นโดยด่วน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ข้อ ๑๔ ในกรณีกรมการปกครอง ที่ว่าการอำเภอ สถานีตำรวจ และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง เป็นสถานที่รับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวรวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง แล้วส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังที่ทำการปกครองจังหวัด หรือกองบัญชาการตำรวจนครบาล แล้วแต่กรณี ที่มีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๘

พลเอก อนุพงษ์ เผ่าจินดา

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ประธานกรรมการกำกับการทวงถามหนี้

เรื่องร้องเรียนที่...../.....

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน  
ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

เขียนที่.....  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑. ข้อมูลผู้ยื่นเรื่องร้องเรียน

๑.๑ ชื่อ - สกุล.....อายุ.....ปี

เลขประจำตัวประชาชน -

๑.๒ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน/ซอย.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

๑.๓ โทรศัพท์.....

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ชื่อเรื่องเรียน.....

๒.๒ คู่กรณี ชื่อ - สกุล .....

๒.๓ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

๒.๔ เหตุเกิดที่ .....

๒.๕ อื่นๆ (ถ้ามี) .....

.....  
.....

๓. เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน  สำเนาสัญญากู้ยืมเงิน (ถ้ามี)

บัญชีรายชื่อพยานและที่อยู่พร้อมเบอร์โทรศัพท์  หนังสือมอบอำนาจ

เอกสารหลักฐานอื่นๆ.....(ถ้ามี).....ระบุ.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียน  
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....  
.....

ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่  
(.....)  
ตำแหน่ง.....

ความเห็น/คำสั่งหัวหน้าหน่วยงาน

.....  
.....

ลงชื่อ ..... หัวหน้าหน่วยงาน  
(.....)  
ตำแหน่ง.....

สารบบการรับเรื่องร้องเรียน  
ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน.....จังหวัด.....

ลำดับ คำร้องที่	วัน เดือน ปี และเวลาที่รับ เรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเหตุ

หมายเหตุ เมื่อบันทึกแล้วให้ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

(หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน)

เรื่องร้องเรียนที่...../.....

สถานที่รับเรื่องร้องเรียน.....

ยื่นเมื่อวันที่.....

ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียน ชื่อ.....นามสกุล.....

ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน เรื่อง.....

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ กรุณาเก็บเอกสารนี้ไว้เพื่อนำมาใช้ในการติดต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง