



ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๗๖๓๓

ศาลากลางจังหวัดสกลนคร

ถนนศูนย์ราชการ สน ๔๗๐๐๐

๒

เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง กำชับแนวทางปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.๒๕๕๘

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

อ้างถึง หนังสือจังหวัดสกลนคร ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๖๙๔ ลงวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๖๗๗๗

ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่จังหวัดสกลนคร ได้แจ้งการรณรงค์และประชาสัมพันธ์ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้ผู้ทวงถามหนี้ ลูกหนี้ และประชาชนทั่วไปทราบถึงข้อปฏิบัติในการทวงถามหนี้ ที่ถูกต้องและเหมาะสม ตระหนักถึงโทษที่จะได้รับหากกระทำการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

กรมการปกครองแจ้งว่า ในปัจจุบันปัญหาพฤติกรรมทวงถามหนี้ ที่ไม่เหมาะสมต่อลูกหนี้ เช่น การใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล การคุกคามความเป็นส่วนตัว หรือการใช้กำลังข่มขู่ ประทุษร้าย ส่งผลให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ทรัพย์สิน และชื่อเสียงของบุคคลดังกล่าว ยังคงมีให้เห็นในสังคมไทยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของประชาชนและความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จึงขอให้อำเภอดำเนินการ ดังนี้

๑. กำชับผู้ปฏิบัติงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้ติดตามพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ในพื้นที่ให้ประกอบธุรกิจเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้อย่างสม่ำเสมอ

๒. ขอให้อำเภอ ประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ผู้ทวงถามหนี้ และประชาชนทั่วไป เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ที่ถูกต้องและเหมาะสม รับทราบช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงโทษที่จะได้รับหากฝ่าฝืนต่อพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน รวมถึงประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook ของที่ทำการปกครองอำเภอ เป็นต้น รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเอกภพ ไสภณ)

ปลัดจังหวัดสกลนคร ปฏิบัติราชการแทน

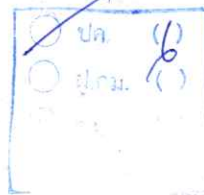
ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานอำนวยความสะดวก

โทร. ๐-๔๒๗๑-๑๔๖๑, ๐-๔๒๗๑-๖๖๓๗

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ มท ๐๓๐๗.๒/๖๖๓/๗

กรมการปกครอง
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง กำชับแนวทางปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

- อ้างถึง ๑. หนังสือกรมการปกครอง ด่วน ที่ มท ๐๓๐๗.๒/๓๘๑๖ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว. ๗๐๓๓ ลงวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๒
๓. หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว. ๓๔๖๐๕ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๓

ตามที่ กรมการปกครองได้มีหนังสือแจ้งจังหวัดเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ และให้ที่ทำการปกครองจังหวัด รายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อกรมการปกครองในฐานะฝ่ายเลขานุการ คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ทราบทุกสามเดือน รวมทั้งให้จังหวัดประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้ทวงถามหนี้ รวมถึงประชาชนในพื้นที่ได้รับรู้ถึงข้อปฏิบัติในการทวงถามหนี้ที่ถูกต้อง และเหมาะสม และรับทราบช่องทางการร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ นั้น

กรมการปกครองพิจารณาแล้วเห็นว่าในปัจจุบันปัญหาพฤติกรรมกรรมการทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม ต่อลูกหนี้ เช่น การใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล การคุกคามความเป็นส่วนตัว หรือการใช้กำลัง ข่มขู่ ประทุษร้าย ส่งผลให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ทรัพย์สิน และชื่อเสียงของบุคคลดังกล่าว ยังคงมีให้เห็น ในสังคมไทยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของประชาชนและความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ ดังนั้น เพื่อให้การกำกับการทวงถามหนี้ของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จึงขอให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. กำชับผู้ปฏิบัติงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้ติดตามพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ในพื้นที่ให้ประกอบธุรกิจเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย ว่าด้วยการทวงถามหนี้อย่างสม่ำเสมอ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม ให้คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัดดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่รับ หนังสือร้องเรียน และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากมีเหตุที่ทำให้ไม่สามารถพิจารณาให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งเหตุนั้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ และเร่งรัดพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว เพื่อให้การกำกับการทวงถามหนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผน การดำเนินงานของกรมการปกครองต่อไป

๒. แจ้งให้ที่ทำการปกครองจังหวัด ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ประจำจังหวัดรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกอบด้วย ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ รายละเอียดการจดทะเบียน ของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ การขอเปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน การขอใบแทนหนังสือสำคัญแสดง การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ การเลิกประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ และการปฏิบัติหน้าที่อื่น

/ที่เกี่ยวข้อง...

ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะให้กรมการปกครองทราบทุกสามเดือน โดยให้รายงาน
ทุกวันที่ ๕ ของเดือนมกราคม เดือนเมษายน เดือนกรกฎาคม และเดือนตุลาคม ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
debtcollectiondopa@gmail.com และทางเอกสารรายละเอียดปรากฏตาม QR Code ท้ายเอกสารนี้
ทั้งนี้ ให้เริ่มรายงานผลการดำเนินการครั้งแรกในวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๘

๓. แจ้งให้ที่ทำการปกครองจังหวัดเร่งรัดดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี
พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายประชุมและค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๓๗๒๑๔ ลงวันที่
๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๗ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการ

๔. แจ้งประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘
เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ผู้ทวงถามหนี้ และประชาชนทั่วไป
เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ที่ถูกต้องและเหมาะสม รับทราบช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้
ที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงโทษที่จะได้รับหากฝ่าฝืนต่อพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ รายละเอียด
ปรากฏตาม QR Code ท้ายเอกสารนี้ โดยให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน รวมถึงประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook
ของที่ทำการปกครองอำเภอ เป็นต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

๗๐๐

(นายไชยวัฒน์ จุนถิระพงศ์)
อธิบดีกรมการปกครอง



สิ่งที่ส่งมาด้วย

สำนักงานสอบสวนและนิติการ
ส่วนอำนวยความสะดวก
โทร./โทรสาร ๐ ๒๓๕๖ ๙๖๖๐

ที่ สน ๐๐๑๘.๔/ว ๖๗๕



ศาลากลางจังหวัดสกลนคร

ถนนศูนย์ราชการ สน ๔๗๐๐๐

๑๒ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง การรณรงค์และประชาสัมพันธ์ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๓๔๖๐๕

ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๓

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดสกลนคร ได้รับแจ้งจากกรมการปกครองว่า ปัจจุบันสังคมไทยมีปัญหาจากกรณี
ที่เจ้าหนี้เงินกู้ยืมระบบ ดำเนินการทวงถามหนี้กับลูกหนี้โดยมีวิธีการกระทำต่อลูกหนี้อันเป็นการใช้กำลัง
ประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย หรือทำให้เสียหายแก่ทรัพย์สินหรือชื่อเสียงของลูกหนี้บ่อยครั้ง ตามที่ปรากฏ
ในข่าวหนังสือพิมพ์หรือสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งมีลักษณะเป็นการทวงถามหนี้ที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้
พ.ศ. ๒๕๕๘

จังหวัดสกลนครพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหการทวงถามหนี้ที่ผิดกฎหมาย
และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ที่ถูกต้อง รวมทั้งช่องทางการร้องเรียนตามพระราชบัญญัติ
การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้แก่ประชาชน จึงขอแจ้งให้อำเภอทราบถึงแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการ
ทวงถามหนี้ที่ถูกต้องและเหมาะสม ตระหนักถึงโทษที่จะได้รับหากกระทำการฝ่าฝืนต่อพระราชบัญญัติ
การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมถึงช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติ
การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ
และเงื่อนไขเพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียนและการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ ลงวันที่
๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิสิษฐ์ แร่ทอง)

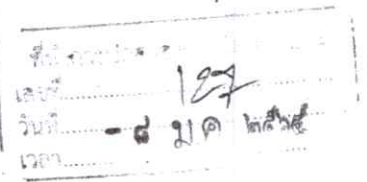
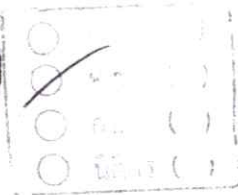
ปลัดจังหวัดสกลนคร ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานความมั่นคง

โทร./โทรสาร ๐-๔๒๗๑-๑๓๖๐



ที่ มท ๐๓๐๗.๒/๑ ๓๕๖๐๕

กรมการปกครอง

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การรณรงค์และประชาสัมพันธ์ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยปัจจุบันสังคมไทยมีปัญหาจากกรณีที่เจ้าหนี้เงินกู้ยืมระบบ ดำเนินการทวงถามหนี้กับลูกหนี้โดยมีวิธีการกระทำต่อลูกหนี้อันเป็นการใช้กำลังประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย หรือทำให้เสียหาย แก่ทรัพย์สินหรือชื่อเสียงของลูกหนี้บ่อยครั้ง ตามที่ปรากฏในข่าวหนังสือพิมพ์หรือสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งมีลักษณะเป็นการทวงถามหนี้ที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

กรมการปกครองพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการทวงถามหนี้ที่ผิดกฎหมาย และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ที่ถูกต้อง รวมทั้งช่องทางการร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้แก่ประชาชน จึงขอให้จังหวัดแจ้งให้อำเภอทราบถึงแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ทวงถามหนี้และลูกหนี้ทราบถึงข้อปฏิบัติในการทวงถามหนี้ที่ถูกต้องและเหมาะสม ตระหนักถึงโทษที่จะได้รับหากกระทำการฝ่าฝืนต่อพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมถึงช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียนและการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

พ. ๓๓๓๓

(นายพิริยะ ฉันทดิลก)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักการสอบสวนและนิติการ

ส่วนอำนวยความสะดวก

โทร./โทรสาร ๐-๒๓๕๖-๔๕๕๗

แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้
ตามประกาศฯ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียนและ
การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้
(ที่ว่าการอำเภอ)

๑. ประชาชนสามารถร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่ และอาจยื่น ณ สถานที่ ดังต่อไปนี้ได้ (ข้อ ๔)

- (๑) ที่ทำการปกครองจังหวัด
- (๒) ที่ว่าการอำเภอ
- (๓) สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง
- (๔) กองบัญชาการตำรวจนครบาล
- (๕) สถานีตำรวจ
- (๖) สำนักงานนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

๒. การร้องเรียนตาม พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

- ร้องเรียนเป็นหนังสือ ให้ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนและมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้ (ประกาศฯ ข้อ ๕ และ ข้อ ๗)

- (๑) วัน เดือน ปี ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน
- (๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๓) ชื่อและที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน
- (๔) รายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- (๕) ความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจัดทำหนังสือร้องเรียน โดยมีรายละเอียด เช่นเดียวกับการร้องเรียนเป็นหนังสือ แล้วอ่านให้ผู้ร้องเรียนฟังและลงลายมือชื่อในหนังสือดังกล่าว (ประกาศฯ ข้อ ๘)

การร้องเรียนสามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นซึ่งบรรลุนิติภาวะร้องเรียนแทนได้ พร้อมแนบหนังสือมอบอำนาจ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจมาด้วย (ประกาศฯ ข้อ ๗)

๓. เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนที่มีรายการครบถ้วนแล้ว ให้บันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบ รทน.๑ ท้ายประกาศนี้ และออกใบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในสารบบการรับเรื่องร้องเรียนตามแบบ รทน. ๒ ท้ายประกาศนี้ (ประกาศฯ ข้อ ๙)

กรณีที่เห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ยังมีข้อบกพร่อง เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนเพียงพอ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม หรือเป็นกรณีขาดรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ควรมี ให้แจ้งผู้ร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรืออาจบันทึกข้อเท็จจริงดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียน (ประกาศฯ ข้อ ๑๐)

๔. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว ให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ข้อ ๑๑)

๕. กรณีกรมการปกครอง ที่ว่าการอำเภอ สถานีตำรวจ และสำนักงานเศรษฐกิจการคลังเป็นสถานที่รับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับเรื่องรวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง แล้วส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังที่ทำการปกครองจังหวัดหรือกองบัญชาการตำรวจนครบาล แล้วแต่กรณี ที่มีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น (ข้อ ๑๔)

แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้

ตามประกาศฯ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียน และการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ และข้อบังคับฯ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ

พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด

และคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๘

(ที่ทำการปกครองจังหวัด)

๑. ประชาชนสามารถร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องถิ่น และอาจยื่น ณ สถานที่ ดังต่อไปนี้ได้ (ประกาศฯ ข้อ ๔)

(๑) ที่ทำการปกครองจังหวัด

(๒) ที่ว่าการอำเภอ

(๓) สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง

(๔) กองบัญชาการตำรวจนครบาล

(๕) สถานีตำรวจ

(๖) สำนักงานนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

๒. การร้องเรียนตาม พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

- ร้องเรียนเป็นหนังสือ ให้ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนและมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้ (ประกาศฯ ข้อ ๕ และ ข้อ ๗)

(๑) วัน เดือน ปี ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน

(๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๓) ชื่อและที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน

(๔) รายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(๕) ความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจัดทำหนังสือร้องเรียน โดยมีรายละเอียด เช่นเดียวกับการร้องเรียนเป็นหนังสือ แล้วอ่านให้ผู้ร้องเรียนฟังและลงลายมือชื่อในหนังสือดังกล่าว (ประกาศฯ ข้อ ๘)

การร้องเรียนสามารถมอบอำนาจให้ผู้ยื่นซึ่งบรรลุนิติภาวะร้องเรียนแทนได้ พร้อมแนบหนังสือมอบอำนาจ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจมาด้วย (ประกาศฯ ข้อ ๗)

๓. เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนที่มีรายการครบถ้วนแล้ว ให้บันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบ รทน.๑ ท้ายประกาศนี้ และออกใบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในสารบบการรับเรื่องร้องเรียนตามแบบ รทน. ๒ ท้ายประกาศนี้ (ประกาศฯ ข้อ ๙)

กรณีที่เห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ยังมีข้อบกพร่อง เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนเพียงพอ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม หรือเป็นกรณีขาดรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ควรมี ให้แจ้งผู้ร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรืออาจบันทึกข้อเท็จจริงดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียน (ประกาศฯ ข้อ ๑๐)

๔. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว ให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ประกาศฯ ข้อ ๑๑)

๕. กรณีที่เรื่องร้องเรียน ไม่อยู่ภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอต่อหัวหน้าหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนไปยังคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องถิ่น ที่มีอำนาจในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นโดยด่วน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ประกาศฯ ข้อ ๑๓)

๖. ให้ที่ทำการปกครองจังหวัด หรือกองบัญชาการตำรวจนครบาล แล้วแต่กรณี ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบเป็นผู้เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่ต่อไป (ประกาศฯ ข้อ ๑๒)

โดยให้ดำเนินการรวบรวมตรวจสอบเอกสารหลักฐานสรุปเรื่องแล้วทำความเห็นเสนอคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่เพื่อพิจารณาวินิจฉัย (ข้อบังคับฯ ข้อ ๔)

๗. ให้เลขานุการมีหน้าที่รวบรวมความเห็น คำร้อง คำชี้แจงและเอกสารทั้งปวงที่จำเป็นต่อการพิจารณาวินิจฉัยของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่แล้วทำบันทึกสรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมทั้งเสนอความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาวินิจฉัยต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่ (ข้อบังคับฯ ข้อ ๗)

๘. เมื่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่เห็นว่า (ข้อบังคับฯ ข้อ ๘)

(๑) ขอร้องเรียนมีมูลให้มิมีมติรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา

(๒) เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่ควรรับไว้พิจารณาให้มิมีมติไม่รับเรื่องร้องเรียนนั้น พร้อมทั้งแจ้งเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า

๙. ให้คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่แจ้งข้อร้องเรียนให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ เพื่อให้ผู้ถูกร้องเรียนยื่นคำชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือพร้อมทั้งพยานหลักฐานภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งหรือภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่กำหนด และอาจเรียกคู่กรณีมาชี้แจงด้วยวาจาประกอบหนังสือชี้แจงดังกล่าวได้

ในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนมิได้จัดทำคำชี้แจงพร้อมทั้งพยานหลักฐานยื่นภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยต่อไป (ข้อบังคับฯ ข้อ ๙ และข้อ ๑๐)

๑๐. ในกรณีดังต่อไปนี้ คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่จะสั่งให้จำหน่ายเรื่อง , ร้องเรียนเสียก็ได้ (ข้อบังคับฯ ข้อ ๑๓ และข้อ ๑๔)

(๑) ผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งให้มาให้อัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่แจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เว้นแต่มีข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะวินิจฉัยว่าผู้ถูกร้องเรียนนั้นมีความผิด

(๒) เมื่อผู้ร้องเรียนขอถอนเรื่องร้องเรียน

(๓) การเสนอเรื่องให้คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่พิจารณามีได้เป็นไปตามขั้นตอนในข้อบังคับนี้

(๔) เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงซึ่งคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่เห็นว่าการพิจารณาไม่เป็นประโยชน์อีกต่อไป

๑๑. เมื่อพิจารณาแล้วว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นความผิด

(๑) กรณีความผิดที่มีโทษทางปกครอง ให้สั่งให้ระงับการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือปฏิบัติให้ถูกต้องหรือเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่ปฏิบัติตามให้มีคำสั่งลงโทษปรับทางปกครองไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท ตามมาตรา ๓๔ แห่ง พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๒) กรณีความผิดที่มีโทษทางอาญา และผู้ถูกร้องเรียนไม่ควรได้รับโทษถึงจำคุกและเป็นความผิดที่สามารถเปรียบเทียบได้ตามที่กฎหมายกำหนด ให้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นไปยังคณะกรรมการเปรียบเทียบตามมาตรา ๔๕ แห่ง พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบต่อไปหากเป็นกรณีความผิดที่ไม่สามารถเปรียบเทียบได้ตามที่กฎหมายกำหนด ให้คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่ส่งเรื่องดังกล่าวไปยังพนักงานสอบสวนใบต้องที่ให้เกิดเหตุเพื่อดำเนินคดี (ข้อบังคับฯ ข้อ ๑๕)

เอกสารประชาสัมพันธ์ตาม พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

ข้อปฏิบัติของผู้ทวงถามหนี้	
ข้อห้ามในการทวงถามหนี้	
การทวงถามหนี้ ไม่เกิน ๑ ครั้ง ต่อ ๑ วัน	
ช่องทางการร้องเรียน เกี่ยวกับการทวงถามหนี้	