



บันทึกข้อตกลง
ว่าด้วยความร่วมมือด้านการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิทธิผู้บริโภค
ระหว่าง
สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ กับ สภากงศ์กรของผู้บริโภค

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้ทำขึ้น ณ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ระหว่าง สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ โดย นางสาวพรรษา หอมหวล เลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ซึ่งในบันทึกข้อตกลงนี้เรียกว่า “สำนักงาน กสม.” ฝ่ายหนึ่ง กับ สภากงศ์กรของผู้บริโภค โดย นางสาวสารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการสำนักงาน สภากงศ์กรของผู้บริโภค ซึ่งในบันทึกข้อตกลงนี้เรียกว่า “สภาผู้บริโภค” อีกฝ่ายหนึ่ง โดยมี นายจุมพล ขุนอ่อน รองเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เป็นพยานในนามสำนักงาน กสม. และรองศาสตราจารย์ ยุพดี ศิริสินสุข รองเลขาธิการสำนักงานสภากงศ์กรของผู้บริโภค เป็นพยานในนามสภาผู้บริโภค

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักงาน กสม. มีภารกิจสำคัญในการส่งเสริม คุ้มครอง และเฝ้าระวังสถานการณ์ด้าน สิทธิมนุษยชน ตลอดจนตรวจสอบและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขหรือเยียวยาการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมถึงเผยแพร่ความรู้และส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างวัฒนธรรมแห่งการเคารพ สิทธิมนุษยชน ในขณะเดียวกันสภาผู้บริโภคมีภารกิจสำคัญในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค เสนอแนะนโยบายต่อคณะรัฐมนตรีและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และสนับสนุนการรวมตัวขององค์กร ของผู้บริโภคในระดับจังหวัดและเขตพื้นที่ เพื่อเสริมสร้างพลังของประชาชนในการพิทักษ์สิทธิของตน อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งสองหน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญของภารกิจดังกล่าว อันมีเป้าประสงค์ เพื่อส่งเสริมสิทธิมนุษยชนและสิทธิของผู้บริโภคอย่างบูรณาการ ดังนั้น เพื่อประสานความร่วมมือและส่งเสริม ให้การปฏิบัติภารกิจของสำนักงาน กสม. และสภาผู้บริโภคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ ต่อประชาชนและประเทศชาติ ทั้งสองฝ่ายจึงได้จัดทำบันทึกข้อตกลงฉบับนี้ขึ้น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาความร่วมมือในการส่งต่อเรื่องร้องเรียน และประสานการคุ้มครอง รวมถึง การขับเคลื่อนนโยบายร่วมกัน

๒.๒ เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือทางวิชาการ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และองค์ความรู้ เพื่อสนับสนุนงานด้านการเฝ้าระวังสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชน

๒.๓ เพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิทธิผู้บริโภคอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

/๒.๔ เพื่อพัฒนา...

๒.๔ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณะในประเด็นสิทธิมนุษยชน และสิทธิผู้บริโภคร่วมกัน

๓. กรอบความร่วมมือ

การดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงฉบับนี้ สำนักงาน กสม. และสภาผู้บริโภคจะให้ความร่วมมือ และสนับสนุนซึ่งกันและกันตามกรอบภารกิจ หน้าที่ และอำนาจของหน่วยงาน โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

๓.๑ การผลักดันกฎหมายและนโยบาย: ร่วมกันผลักดันการแก้ไขกฎหมายและขับเคลื่อนนโยบายที่ครอบคลุมประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนและสิทธิผู้บริโภค เช่น ค่าสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การเข้าถึงบริการรัฐอย่างเท่าเทียม ความเป็นธรรมด้านค่ารักษาพยาบาล ความเป็นธรรมด้านราคาสินค้าและบริการ ผลกระทบจากนโยบายภาครัฐต่อกลุ่มเปราะบาง รวมถึงการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ครอบคลุมสิทธิของผู้บริโภคสากล ๘ ประการ โดยนำเสนอข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องและอาจจัดเวทีสาธารณะเพื่อเผยแพร่ และสร้างความตื่นตัวในประเด็นดังกล่าว

๓.๒ การพัฒนาความร่วมมือในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนและประสานการคุ้มครอง: วางกลไกความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข้อร้องเรียน หรือกรณีศึกษาเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิที่ซับซ้อน โดยกำหนดช่องทางประสานงานที่ปลอดภัยและการประสานงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนามาตรฐานการตรวจสอบและประสานการคุ้มครอง

๓.๓ การสนับสนุนทางวิชาการ: ส่งเสริมและแลกเปลี่ยนการใช้ทรัพยากรทางด้านวิชาการ (ผู้เชี่ยวชาญ) ของทั้งสองหน่วยงานร่วมกันในภารกิจตรวจสอบข้อร้องเรียนหรือตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชนและสิทธิผู้บริโภค โดยเฉพาะประเด็นที่ซับซ้อน เช่น บริการทางการแพทย์ การเข้าถึงข้อมูลของผู้บริโภค หรือบริการสาธารณะที่ไม่เป็นธรรม ทั้งนี้ เพื่อให้การตรวจสอบมีความแม่นยำ รอบด้าน และเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย ตลอดจนช่วยเสริมบทบาทการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเชิงระบบของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และการเสนอแนะนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของสภาผู้บริโภค

๓.๔ การพัฒนาบุคลากรและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้: ร่วมกันดำเนินกิจกรรมวิชาการ โดยการจัดสัมมนา เสวนา หรือประชุมกลุ่มย่อย เพื่อแลกเปลี่ยนมุมมอง ระหว่างบุคลากรทั้งสองหน่วยงาน รวมถึงภาคประชาชน ผู้บริโภค องค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรของผู้บริโภค และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเน้นหัวข้อร่วมสมัย เช่น ความเป็นธรรมในสังคมดิจิทัล การคุ้มครองสิทธิในภาวะวิกฤต การค้าดิจิทัล ฯลฯ เพื่อเสริมศักยภาพบุคลากร ขยายฐานความรู้ และสร้างแนวร่วมทางวิชาการที่เข้มแข็งร่วมกัน

๓.๕ การคุ้มครอง การเฝ้าระวัง และการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนและสิทธิผู้บริโภค: ร่วมดำเนินกิจกรรมที่ครอบคลุมมิติการคุ้มครอง เฝ้าระวัง และส่งเสริมสิทธิมนุษยชนและสิทธิผู้บริโภค โดยมุ่งเน้นการสร้างการรับรู้และกลไกการเฝ้าระวังการละเมิดสิทธิ การให้บริการให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน ให้ความรู้ด้านสิทธิและสร้างพื้นที่เรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ อาจดำเนินการผ่านกลไกของทั้งสองหน่วยงาน เช่น โครงการคลินิกสิทธิมนุษยชน และสำนักงาน กสม. พื้นที่ภาค ร่วมกับหน่วยงานระดับจังหวัดและเขตพื้นที่ องค์กรของผู้บริโภค ซึ่งเป็นสมาชิกของสภาผู้บริโภค

๔. การใช้บังคับ

บันทึกข้อตกลงฉบับนี้ มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ผู้มีอำนาจลงนามของทั้งสองฝ่าย ได้ลงนามเป็นต้นไป และให้มีกำหนดระยะเวลา ๓ ปี ทั้งนี้ หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งประสงค์จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไข และ/หรือเพิ่มเติมบันทึกข้อตกลงนี้ ให้จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังอีกฝ่ายหนึ่งทราบ โดยให้จัดทำเป็นบันทึกแก้ไขเพิ่มเติม เมื่อได้รับความเห็นชอบจากอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว ให้มีผลใช้บังคับได้ และหาก ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งประสงค์จะยกเลิกบันทึกข้อตกลงนี้ ให้กระทำโดยมีหนังสือบอกกล่าวไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง และให้การยกเลิกบันทึกข้อตกลงนี้ มีผลตั้งแต่วันถัดจากวันที่ได้รับหนังสือบอกกล่าวเป็นต้นไป

บันทึกข้อตกลงนี้ได้ทำขึ้นเป็นสองฉบับมีข้อความถูกต้องตรงกัน ทั้งสองฝ่ายได้อ่านและเข้าใจ ข้อความโดยละเอียดตลอดแล้ว เห็นถูกต้องตามวัตถุประสงค์ จึงลงนามร่วมกันไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

สภาองค์กรของผู้บริโภค

(นางสาวพรรษา หอมหวล)

(นางสาวสารี อ่องสมหวัง)

เลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

(นายจุมพล ชุนอ่อน)

(รองศาสตราจารย์ยุพดี ศิริสินสุข)

รองเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

รองเลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

พยาน

พยาน

ภาคผนวกแนบท้ายบันทึกข้อตกลง
ว่าด้วยความร่วมมือด้านการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิทธิผู้บริโภค
ระหว่าง
สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ กับ สภาองค์กรของผู้บริโภค
รายละเอียดแนวทางการดำเนินงานและประเด็นขับเคลื่อนที่มีลำดับความสำคัญ

ประเด็นการขับเคลื่อน	กลไกและแนวทางการดำเนินการระหว่างสองหน่วยงาน
<ul style="list-style-type: none">- การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ (กรณีค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชน)- ค่าสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน	<p>กลไกการแลกเปลี่ยนข้อมูล เช่น สภาผู้บริโภคสนับสนุนข้อมูลสถิติและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชน และข้อมูล การร้องเรียนกรณีถูกเรียกเก็บค่าบริการเกินจริง กรณีสิทธิถูกฉ้อฉล (UCEP) กรณีค่าสาธารณูปโภคที่ไม่เป็นธรรม เพื่อใช้ประกอบการจัดทำข้อเสนอแนะหรือรายงานผลการประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนของประเทศไทย</p> <p>กลไกการประสานการคุ้มครอง เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนสำนักงาน กสม. และสภาผู้บริโภคจะร่วมกันตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานงานไปยังหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อระงับการละเมิดสิทธิโดยเร่งด่วน</p> <p>กลไกการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย ร่วมกันจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อรัฐบาล เช่น การควบคุมราคาค่ารักษาพยาบาล ค่าเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาลเอกชน หรือการกำหนดอัตราราคา ค่าไฟฟ้าที่เหมาะสมและเป็นธรรมต่อภาคครัวเรือน</p>