



ระเบียบสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

พ.ศ. ๒๕๕๗

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานให้เป็นมาตรฐานและแนวทางเดียวกัน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น และส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน จึงกำหนดระเบียบแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัด ยึดถือปฏิบัติ ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัด ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า

(๑) เรื่องที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือความไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

(๒) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ร้องเรียน ได้ยื่นต่อหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

/“หน่วยงาน...

“หน่วยงานภายใน” หมายความว่า หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่ม สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

“ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด” หมายความว่า ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ตั้งอยู่ที่ กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก สำนักบริหารกลาง สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน เลขที่ ๑๒๑/๑-๒ ถนนเพชรบุรี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐ โดยมีเจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) รับและบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน (แบบ รร.๑) ทำयरเบียบนี้

(๒) พิจารณาจัดส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้บริหารและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานที่เกี่ยวข้อง

(๓) ติดตามความคืบหน้าของข้อร้องเรียนที่ได้รับและบันทึกทุกวันสิ้นเดือน หลังจากส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานที่รับผิดชอบ

(๔) รวบรวมรายงานผลการพิจารณาข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัด พร้อมทั้งจัดทำสรุปเสนอต่อกระทรวงพลังงานทราบภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

ข้อ ๔ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้ผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด สนพ.

<http://ww.eppo.go.th/admin/clean/FormO.html>

(๒) ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สนพ. <http://www.eppo.go.th/infocenter>

(๓) สายด่วนรัฐบาล (GCC หรือ ๑๑๑๑)

(๔) กล้องรับความคิดเห็น บริเวณชั้น ๑ สนพ.

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

๑๒๑/๑-๒ ถ.เพชรบุรี แขวงทุ่งพญาไท

เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

(๕) การยื่นหนังสือร้องเรียนโดยตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

(๖) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน duangsuda@eppo.go.th

(๗) ศูนย์บริการร่วมกระทรวงพลังงาน

กระทรวงพลังงาน

ชั้น ๓ ศูนย์เอ็นเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคารบี

๕๕๕/๒ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๐ ๖๒๘๒

/(๘) กองตรวจ...

(๘) กองตรวจและประเมินผล (กตป.) สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน
กระทรวงพลังงาน
ชั้น ๒๔ ศูนย์เอ็นเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคารบี
๕๕๕/๒ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐
โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๐ ๖๐๐๐

ข้อ ๕ ขอร้องเรียนต้องไม่มีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) ขอร้องเรียนที่ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล จะต้องระบุสถานที่อยู่หรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการได้

(๒) ขอร้องเรียนที่ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน

(๓) ขอร้องเรียนที่ไม่ระบุพฤติกรรมของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และมีลักษณะเป็นการกล่าวหาโดยเลื่อนลอยปราศจากพยานหลักฐานเพียงพอที่ทำการตรวจสอบได้

(๔) ขอร้องเรียนที่เรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานทำการหรืองดเว้นกระทำการอันเป็นการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ-นามสกุล หรือข้อมูลของตน ให้ศูนย์ประสานราชการใส่ส่อาดปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

ข้อ ๖ แนวทางการจัดการขอร้องเรียน มีดังนี้

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับขอร้องเรียนบันทึกขอร้องเรียนลงในแบบฟอร์มแจ้งขอร้องเรียน (แบบ รร.๑) ทำยระเบียบนี้

(๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับขอร้องเรียนส่งแบบฟอร์มแจ้งขอร้องเรียน (แบบ รร.๑) ไปยังศูนย์ประสานราชการใส่ส่อาดทันที

(๓) ศูนย์ประสานราชการใส่ส่อาด บันทึกขอร้องเรียนลงในแบบฟอร์มสรุปขอร้องเรียน (แบบ รร.๒ ส่วนแรก) และพิจารณาส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานในสังกัดที่รับผิดชอบทันที

(๔) หน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหาภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ศูนย์ประสานราชการใส่ส่อาดบันทึกขอร้องเรียน โดย

(๔.๑) หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายบันทึกการรับตามแบบฟอร์มสรุปขอร้องเรียน (แบบ รร.๒) และพิจารณาส่งเรื่องต่อไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับขอร้องเรียนดังกล่าว

/(๔.๒) เจ้าหน้าที่...

(๔.๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ชี้แจง แก้ไขปัญหา และ รายงานผลการดำเนินการพร้อมเสนอแนวทางป้องกันปัญหาแก่ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๔.๓) หน่วยงานในสังกัดที่รับผิดชอบ แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้แก่ ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบ รร.๓) ทำระเบียบนี้ และส่งผลการพิจารณาให้ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดทราบ โดยส่งผ่านหน่วยงานที่ ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

(๔.๔) กรณีไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่ วันที่ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดบันทึกข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานความคืบหน้าพร้อม เหตุผลและความจำเป็น และประมาณกำหนดการระยะเวลาแล้วเสร็จแก่ผู้บังคับบัญชา และศูนย์ประสาน ราชการใสสะอาด

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ระดับสำนัก/กอง/ ศูนย์/กลุ่ม ที่รับผิดชอบแจ้งรายงานความคืบหน้าและประมาณกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๕) กรณีหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานได้รับข้อร้องเรียนโดยตรง หรือ ผู้บังคับบัญชาส่งข้อร้องเรียนมายังหน่วยงานในสังกัดสำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่มโดยตรง ให้หน่วยงานที่ได้รับ มอบหมายสำเนาข้อร้องเรียนดังกล่าวส่งให้ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดทราบในเบื้องต้น เพื่อติดตามความ คืบหน้าต่อไป

ข้อ ๗ แนวทางความคุ้มครองผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูลในการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ มิให้ถูกรังแก ข่มขู่ หรือทำร้ายร่างกาย มีหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

(๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือเป็น ความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

(๒) ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัต รสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเป็นว่า กรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้ว รายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ

(๓) ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

(๔) ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้ง กรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

/(๕) ให้ผู้....

(๕) ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

(๖) ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๘

ประกาศ ณ วันที่ ๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายชวลิต พิชาลัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน