



ประกาศสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขการร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ
ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว พ.ศ. ๒๕๕๕

ด้วยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในภาครัฐ ในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๑ และนโยบายของรัฐบาลซึ่งนายกรัฐมนตรีได้แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๑ ระบุให้เสริมสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ พร้อมทั้งสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมถึงการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขการร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว โดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ

๓. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๔. ให้ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่มงาน ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้ความเป็นธรรมแก่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างชั่วคราว ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล การให้ถ้อยคำ หรือการส่งเอกสารหลักฐาน เพื่อป้องกันมิให้ถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการกระทำดังกล่าว

/๕.

๕. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างชั่วคราวมีชื่อที่อยู่ชัดเจน ภายหลังจากที่ได้มีการสืบสวนตามคำร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษเสร็จสิ้น ให้หัวหน้าส่วนราชการของผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ เป็นผู้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับภายในเวลาอันสมควร

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๕



(นายสุเทพ เหลี่ยมศิริเจริญ)

ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

วิธีการและเงื่อนไขการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อการดำเนินการของ สนพ.

1. เงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1.1 แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อ สนพ. ผ่านช่องทาง ดังนี้

- 1) ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด สนพ.
<http://www.eppo.go.th/admin/clean/FormO.html>
- 2) ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สนพ.
<http://www.eppo.go.th/infocenter>
- 3) ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- 4) กล้องรับความคิดเห็น บริเวณชั้น 1 สนพ.
- 5) การยื่นหนังสือร้องทุกข์โดยตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
- 6) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึงผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนของ สนพ.
duangsuda@eppo.go.th
- 7) ศูนย์บริการร่วมกระทรวงพลังงาน
- 8) กองตรวจประเมินผล (กตป.) สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน
- 9) ช่องทางอื่น ๆ

1.2 รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต้องให้ได้ความชัดเจน หรือ เบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป

1.3 หากเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนสามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ หรือ เบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ

1.4 เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

2. การเข้าถึงแหล่งข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

2.1 ผู้ที่จะเข้าถึงข้อมูล แหล่งข้อมูล ได้แก่

- (1) คณะทำงานศูนย์ประสานราชการใสสะอาด สนพ.
- (2) กลุ่มช่วยอำนาจการและสื่อสารองค์กร ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

2.2 การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มช่วยอำนาจการและสื่อสารองค์กรจะเป็นนายทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3. การพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการทางกฎหมาย

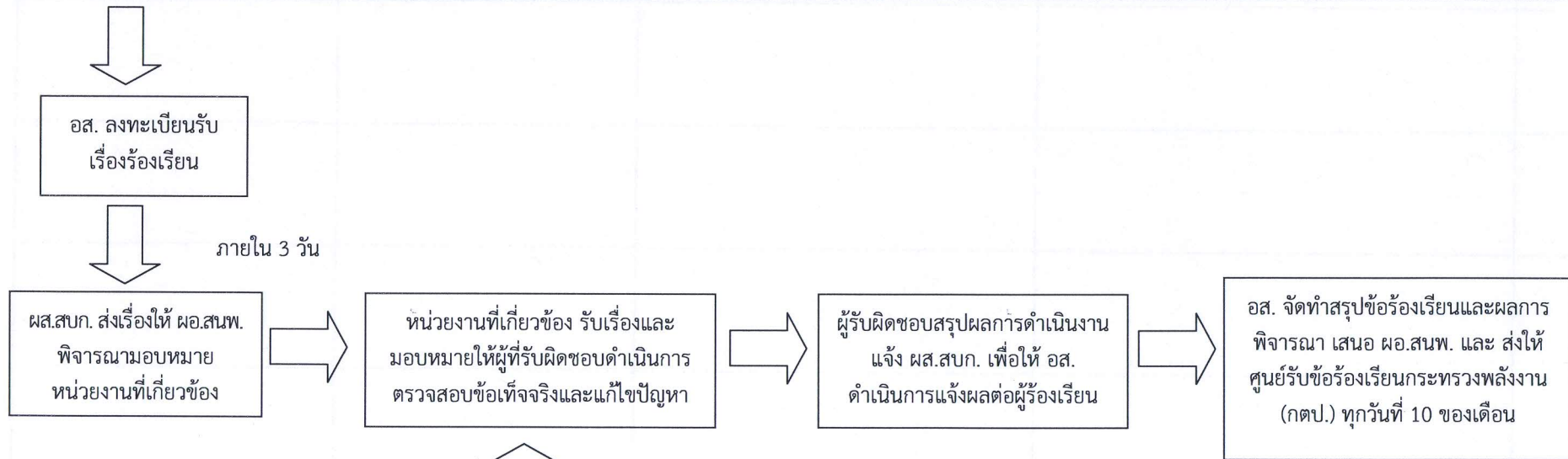
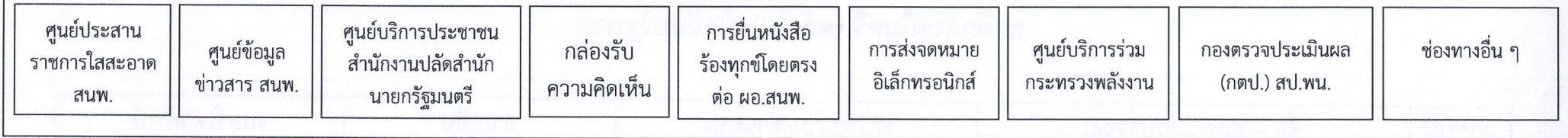
3.1 เมื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ต้องนำข้อมูล ข้อเท็จจริง เสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณาภายใน 3 วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินงานเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วันทำการ

3.2 การดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือ พยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
- กรณีที่มีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ทำการ
- หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ให้ขยายเวลาพิจารณาออกไปไม่เกิน 30 วันทำการ

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน
สนพ.

ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทาง



1. กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อน จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
2. กรณีเป็นเรื่องที่ซับซ้อนจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ
กรณีวินิจฉัยไม่เสร็จ ขยายเวลาได้ไม่เกิน 30 วันทำการ

หมายเหตุ * อ.ส. คือ กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก สังกัดสำนักบริหารกลาง สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน