

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน  
สนพ.

ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทาง

ศูนย์ประสานราชการ  
ใสสะอาด สนพ.

ศูนย์ข้อมูล  
ข่าวสาร สนพ.

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงาน  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

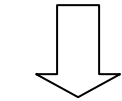
กล่องรับความ  
คิดเห็น

การยื่นหนังสือร้องทุกข์  
โดยตรงต่อ ผอ.สนพ.

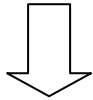
การส่งจดหมาย  
อิเล็กทรอนิกส์

ศูนย์บริการร่วม  
กระทรวงพลังงาน

กองตรวจประเมินผล  
(กตป.) สป.พณ.

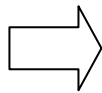


อส. ลงทะเบียนรับ  
เรื่องร้องเรียน

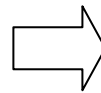


ภายใน 3 วัน

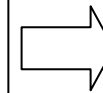
ผส.สบก. พิจารณา  
ส่งเรื่องไปยัง  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับเรื่องและ  
มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ  
ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา



ผู้รับผิดชอบสรุปผลการดำเนินงาน  
แจ้ง ผส.สบก. เพื่อให้ อส.  
ดำเนินการแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน



อส. จัดทำสรุปข้อร้องเรียนและ  
ผลการพิจารณาส่งให้ศูนย์รับ  
ข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน  
(กตป.) ทุกวันที่ 10 ของเดือน



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

หมายเหตุ \* อส. คือ กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก สื่อสารองค์กร สังกัดสำนักบริหารกลาง สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน