



ระเบียบกระทรวงพลังงาน
ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๖๗

.....

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของกระทรวงพลังงาน ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงพลังงาน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กระทรวงพลังงาน จึงกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน ยึดถือปฏิบัติ ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงพลังงานว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๗”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบกระทรวงพลังงานว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๔

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า

(๑) เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน ทั้งในเรื่องของความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความโปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือความไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงพลังงาน รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

(๒) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ข้อสอบถาม และบัตรสนเท่ห์ จากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน

“หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน” หมายความว่า สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมธุรกิจพลังงาน กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน และสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

“ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ประกอบการด้านพลังงาน ประชาชนหรือผู้บริโภค ผู้กำหนดนโยบาย หน่วยงานสนับสนุน และผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” หมายความว่า ศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน

/ข้อ ๕ ให้มี...

ข้อ ๕ ให้มีศูนย์รับข้อร้องเรียน ตั้งอยู่ที่ กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ชั้น ๒๓ อาคาร บี ศูนย์เอนเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ ๕๕๕/๒ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐ โดยมีเจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองตรวจราชการ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน และมีหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ
 - (๒) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียน วิเคราะห์ข้อมูล สรุปประเด็นข้อร้องเรียน
 - (๓) พิจารณาจัดส่งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานที่เกี่ยวข้อง
 - (๔) แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ
 - (๕) กำกับ ดูแล ประสานและติดตามความคืบหน้าของข้อร้องเรียนที่ได้รับและบันทึกทุกวันสิ้นเดือน
- หลังจากส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน ที่รับผิดชอบ
- (๖) รวบรวมรายงานผลการพิจารณาข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานทั้งหมด พร้อมทั้งจัดทำสรุปเสนอต่อผู้บริหารกระทรวงพลังงานทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

ข้อ ๖ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแจ้งข้อร้องเรียนไปตามช่องทางใดช่องทางหนึ่งดังต่อไปนี้

- (๑) ยื่นข้อร้องเรียนเป็นหนังสือต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับข้อร้องเรียน กองตรวจราชการ หรือสำนักงานพลังงานจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน
- (๒) ส่งข้อร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ไปยัง ศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ชั้น ๒๓ อาคาร บี ศูนย์เอนเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ ๕๕๕/๒ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ หรือสำนักงานพลังงานจังหวัด
- (๓) เว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน ดังนี้
สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน <https://ops.energy.go.th>
กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ www.dmf.go.th
กรมธุรกิจพลังงาน www.doeb.go.th
กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน www.dede.go.th
สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน www.eppo.go.th
- (๔) ระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (e-Petition) <https://e-petition.energy.go.th>
- (๕) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ inspector_g@energy.go.th
- (๖) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๑๔๐ ๖๐๘๐-๒ (ศูนย์รับข้อร้องเรียน)
- (๗) สายด่วนรัฐบาล (GCC ๑๑๑๑) โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑

ทั้งนี้ ในกรณีข้อร้องเรียนด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียนตามแบบคำร้อง (ร.๑) ทำระยะเปียบนี้

/ข้อ ๗ ข้อร้องเรียน...

ข้อ ๗ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานที่ได้รับเรื่องอาจไม่รับไว้พิจารณาก็ได้

(๑) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล และสถานที่อยู่หรือสถานประกอบการ ที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการได้

(๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน

(๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพฤติกรรมของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และมีลักษณะเป็นการกล่าวหาโดยเลื่อนลอยปราศจากพยานหลักฐานเพียงพอที่จะทำการตรวจสอบได้

(๔) ข้อร้องเรียนที่เรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานทำการหรือดเว้นกระทำการอันเป็นการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือ มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิด ชื่อ-นามสกุล หรือข้อมูลของตน ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

ข้อ ๘ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะถอนข้อร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยให้ทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การถอนข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่งอาจดำเนินการตามช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับข้อร้องเรียน กองตรวจราชการ หรือสำนักงานพลังงานจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยัง ศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ชั้น ๒๓ อาคาร บี ศูนย์เอนเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ ๕๕๕/๒ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ หรือสำนักงานพลังงานจังหวัด

(๓) เว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน ดังนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน <https://ops.energy.go.th>

กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ www.dmf.go.th

กรมธุรกิจพลังงาน www.doeb.go.th

กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน www.dede.go.th

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน www.eppo.go.th

(๔) ระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (e-Petition) <https://e-petition.energy.go.th>

(๕) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ inspector_g@energy.go.th

เมื่อมีการถอนคำร้องเรียนให้จำหน่ายคำร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณา

/ข้อ ๙ แนวทาง...

ข้อ ๙ แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน มีดังนี้

(๑) เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียน โดยพิจารณาข้อมูลที่ได้รับว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็น ได้แก่ ชื่อ-สกุล ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ รายละเอียดของการร้องเรียน เช่น สถานที่เกิดเหตุ วันที่เกิดเหตุ ชื่อผู้กระทำความผิด เป็นต้น โดยสาระสำคัญต้องมีความชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ รวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน และพิจารณาส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานที่รับผิดชอบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

ในกรณีสำนักงานพลังงานจังหวัดได้รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางตามข้อ ๖ (๑) และ (๒) ให้ส่งข้อร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนโดยเร็ว เว้นแต่ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานพลังงานจังหวัดนั้น ก็ให้ดำเนินการตาม (๒)

(๒) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามความหมาย “ข้อร้องเรียน” (๑) ภายใน ๓๐ วันทำการ และตามความหมาย “ข้อร้องเรียน” (๒) ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียน โดย

(๒.๑) หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับข้อร้องเรียน ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานพิจารณาส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนดังกล่าว

(๒.๒) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการ

(๒.๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง ชี้แจง แก้ไขปัญหา และรายงานผลการดำเนินการ พร้อมเสนอแนวทางป้องกันปัญหาแก่ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๒.๔) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานระดับกรมหรือกระทรวงที่รับผิดชอบแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบ ร.๒) ท้ายระเบียบนี้ และส่งผลการพิจารณาให้ผู้รับข้อร้องเรียนทราบ โดยส่งผ่านหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน

(๒.๕) กรณีไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานความคืบหน้าพร้อมเหตุผลและความจำเป็นและประมาณกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จแก่ผู้บังคับบัญชา และศูนย์รับข้อร้องเรียนได้รับทราบ

(๒.๖) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกับศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน พร้อมทั้งแจ้งรายชื่อผู้ประสานงานและหากมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานให้แจ้งศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

นอกจากนี้ ให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานระดับกรมหรือกระทรวงที่รับผิดชอบแจ้งรายงานความคืบหน้าและประมาณกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย

(๓) กรณีหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานได้รับข้อร้องเรียนโดยตรง หรือผู้บังคับบัญชาส่งข้อร้องเรียนมายังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานโดยตรง ให้หน่วยงานทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนระดับกรม

/ข้อ ๑๐ ให้หน่วยงาน...

ข้อ ๑๐ ให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานดำเนินการ ดังนี้

(๑) มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนระดับกรม

(๒) กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรม พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละช่องทางให้สอดคล้องกับแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของกระทรวงพลังงาน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๗



(นายประเสริฐ สิ้นสุขประเสริฐ)
ปลัดกระทรวงพลังงาน

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
(สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ)

ข้อมูลเอกสาร					
รหัสเรื่อง (GCC)	เลขที่รับเรื่อง	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	เรื่อง	ผู้รับผิดชอบ	โทรศัพท์

ข้อมูลการดำเนินการ		
วัน เดือน ปี ที่แจ้งผล	ผลการดำเนินการ	สรุปผลการปิดข้อมูลร้องเรียน

แนวทางป้องกันปัญหา

แบบคำร้อง

ศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ) นามสกุล

อายุ ปี สัญชาติ

☐ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน

☐ Passport/บัตรที่ทางราชการออกให้ หมายเลข ออกโดย

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผล

จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์มือถือ/โทรศัพท์บ้าน โทรสาร

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E- mail)

๑.เรื่องร้องเรียน ดังนี้ (รายละเอียดขอการร้องเรียน เช่น ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์เกิดขึ้นเมื่อใด สถานที่ใด อย่างไร วันที่เกิดเหตุ ชื่อผู้กระทำผิด โดยสาระสำคัญต้องมีความชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้)

.....
.....
.....
.....

๒. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย หรือข้อสอบถาม (โปรดระบุรายละเอียดให้ชัดเจน เช่น เรื่องเกี่ยวกับอะไร หรือบุคคล/หน่วยงานใด เป็นต้น)

.....
.....
.....

๓. เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ดังนี้

๒.๑ จำนวน แผ่น

๒.๒ จำนวน แผ่น

๒.๓ จำนวน แผ่น

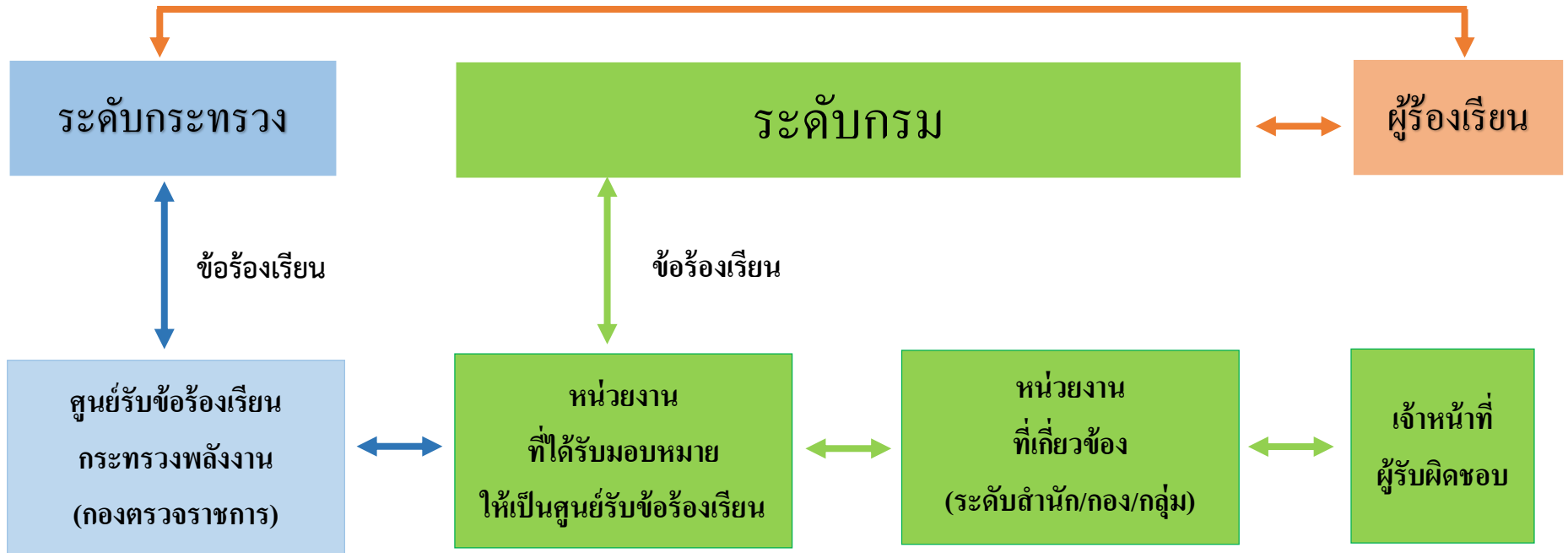
ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด หากข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริงและก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น ข้าพเจ้ารับทราบว่าจะมีความผิดทางกฎหมายทั้งแพ่งและอาญา ต่อไป

(ลงชื่อ) ผู้รับบริการ

(.....)

หมายเหตุ : ๑) การจัดเก็บและการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเป็นไปตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
๒) กรณีการร้องเรียน - นามสกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่น และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ให้ครบถ้วน และใช้ถ้อยคำสุภาพ กรณีคำร้องยังขาดรายละเอียดไม่ชัดเจนหรือไม่อาจเข้าใจได้ กระทรวงพลังงานจะพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



กรณี กรมฯ รับข้อร้องเรียนโดยตรง หรือผู้บังคับบัญชาส่งข้อร้องเรียนมายังกรมฯ โดยตรง
ให้หน่วยงานทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนระดับกรม

ระยะเวลาดำเนินการ “ข้อร้องเรียน” (1) ภายใน 30 วันทำการ และตามความหมาย “ข้อร้องเรียน” (2) ภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียน

กรณีไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้

1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานความคืบหน้า พร้อมเหตุผลและความจำเป็น และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จแก่ ผู้บังคับบัญชา และศูนย์รับข้อร้องเรียน ทราบ
2. หน่วยงานระดับกรมหรือระดับกระทรวงแจ้งรายงานความคืบหน้าและประมาณกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ผู้ร้องเรียนทราบ