



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ
ด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงาน

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ
ด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงาน

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบช่องทางและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงานอย่างชัดเจน รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนได้ว่าเรื่องร้องเรียนได้มีการรับทราบและตอบสนองภายในระยะเวลาที่เหมาะสมและเป็นธรรม

๑.๒ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการติดตามตรวจสอบระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงาน

๒. ช่องทางการให้บริการ

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการติดต่อและประสานงานเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงาน สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานจึงได้กำหนดช่องทางการให้บริการโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการให้บริการ/ร้องเรียน	สถานที่ติดต่อ
๑	จดหมาย	สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กองตรวจราชการ ชั้น ๒๓ เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคาร บี ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐
๒	เว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงพลังงาน	๒.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน www.energy.go.th ๒.๒ กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ www.dmf.go.th ๒.๓ กรมธุรกิจพลังงาน www.doeb.go.th ๒.๔ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน www.dede.go.th ๒.๕ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน www.eppo.go.th
๓	อีเมล/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	inspector_g@energy.go.th
๔	โทรศัพท์	ศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน กองตรวจราชการ ๐ ๒๑๔๐ ๖๐๘๐ - ๑
๕	ติดต่อด้วยตนเอง	สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กองตรวจราชการ (ศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน) ชั้น ๒๓ เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคาร บี ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐
๖	ระบบรับเรื่องร้องเรียน กระทรวงพลังงาน (e-Petition)	e-petition.energy.go.th/
๗	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	โทรศัพท์สายด่วนหมายเลข ๑๑๑๑

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ เรื่องร้องเรียน/ข้อร้องเรียน หมายถึง

๓.๑.๑ เรื่องที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงพลังงาน ทั้งในเรื่องของความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความโปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือความไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงพลังงาน รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอให้พิจารณาดำเนินการจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ โดยแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีความสลับซับซ้อน ส่วนใหญ่จะเป็น เรื่องร้องเรียนที่มีประเด็นข้อร้องเรียนเพียงประเด็นเดียวหรือมีหลายประเด็นแต่เกี่ยวข้องกัน หรือเป็นเรื่อง ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานเพียงหน่วยงานเดียว เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพและความปลอดภัยของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง การร้องเรียนเกี่ยวกับราคาน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น

๒) เรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนมาก และมีความจำเป็นต้องทำงานแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งอาจจะต้องใช้ระยะเวลานาน เพื่อให้การดำเนินการแล้วเสร็จ เช่น การแก้ไขปัญหาของราษฎรที่ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างเขื่อนสิรินธร และเขื่อนปากมูล จังหวัดอุบลราชธานี และการแก้ไขปัญหาการอพยพราษฎร ๕ หมู่บ้าน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง เป็นต้น

๓.๑.๒ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย หรือข้อสอบถาม จากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน

๓.๒ ช่องทางการให้บริการ/ร้องเรียน หมายถึง สื่อที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใช้ในการแสดง ให้หน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียนข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น ได้แก่ จดหมาย เว็บไซต์ อีเมล/ประณัยอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ ติดต่อด้วยตนเอง ระบบรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงาน (e-Petition) หรือสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑

๓.๓ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน หมายถึง สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมธุรกิจพลังงาน กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน และสำนักงานนโยบาย และแผนพลังงาน

๓.๔ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ประกอบการด้านพลังงาน ประชาชนหรือ ผู้บริโภค ผู้กำหนดนโยบาย หน่วยงานสนับสนุน และผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงานใน สังกัดกระทรวงพลังงาน

๓.๕ ศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน หมายถึง สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กองตรวจราชการ

๔. รายละเอียดการให้บริการ

การให้บริการด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงาน	
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาแต่ละขั้นตอน	<p>๔.๑.๑ ประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน (ตามข้อ ๒)</p> <p>๔.๑.๒ รับและบันทึกเรื่องร้องเรียน (๓ วันทำการ)</p> <p>๔.๑.๓ มอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ (๑ วันทำการ)</p> <p>๔.๑.๔ ศึกษา/วิเคราะห์ข้อมูล สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน (๓ วันทำการ)</p> <p>๔.๑.๕ จัดทำหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเกี่ยวข้อง (๑ วันทำการ)</p> <p>๔.๑.๖ เสนอผู้มีอำนาจลงนามในหนังสือแจ้งหน่วยงาน (๒ วันทำการ)</p> <p>๔.๑.๗ จัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ (๑ วันทำการ)</p> <p>๔.๑.๘ ประสานติดตาม/จัดทำหนังสือติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) (๗ วันทำการ)</p> <p>๔.๑.๙ เสนอผู้มีอำนาจลงนามในหนังสือติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน (๒ วันทำการ)</p> <p>๔.๑.๑๐ รับหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๓ วันทำการ)</p> <p>๔.๑.๑๑ วิเคราะห์/สรุปประเด็น จัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน (๓ วันทำการ)</p> <p>๔.๑.๑๒ เสนอผู้มีอำนาจลงนามในหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้อง (๒ วันทำการ)</p> <p>๔.๑.๑๓ แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ (๒ วันทำการ)</p>
๔.๒. ระยะเวลาการให้บริการในภาพรวม	<p><u>ระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน</u></p> <p>๒.๑ กรณีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย หรือข้อสอบถาม ใช้เวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ</p> <p>๒.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ใช้เวลาไม่เกิน ๓๐ วันทำการ</p> <p>๒.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน ใช้เวลาไม่เกิน ๖๐ วันทำการ</p> <p>๒.๔ กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนมาก ใช้เวลาไม่เกิน ๙๐ วันทำการ</p>
๔.๓ ค่าธรรมเนียม	ไม่มี
๔.๔ กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	<p>๔.๔.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒</p> <p>๔.๔.๒ ระเบียบกระทรวงพลังงานว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๔</p>

๕. กระบวนการให้บริการด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงาน

