



บันทึกข้อความ

ที่ ๖ ๒๖๑๑

เลขที่ ๒๖๑๑
วันที่ ๒๖ ต.ค. ๖๒
เวลา ๑๐.๓๕ น.

ส่วนราชการ ส.พ.น.ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โทร ๐๒ ๑๔๐ ๖๒๓๑ โทรสาร ๐๒ ๑๔๐ ๖๒๗๙

ที่ พน ๐๒๐๙.๑/ ๓๕ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ระหว่าง ๑ ต.ค. ๖๑ - ๓๐ ก.ย. ๖๒)

เรียน หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ตามที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ได้ประสานข้อมูลเชิงการรับเรื่องร้องเรียนจาก ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ และกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล (ฝ่ายวินัย) กองกลาง และข้อมูลจากศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ที่ดำเนินการ ทั้งนี้ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะการบริหารจัดการ การรับเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหาร นั้น

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ได้จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติการบริหาร จัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ แล้วเสร็จ ซึ่งมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประกอบด้วย คำจำกัดความ หน่วยงานที่มีหน้าที่ รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง ขั้นตอนการดำเนินการ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาการดำเนินการ

๒. ผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๓. ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหากเห็นชอบได้โปรด

๑. นำเรียนปลัดกระทรวง เพื่อโปรดทราบ

๒. อนุมัติเผยแพร่รายงานผลการวิเคราะห์ฉบับนี้ใน Website ของกระทรวงฯ เพื่อให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องนำผลการวิเคราะห์นี้ไปใช้ปรับปรุงกระบวนการ และประชาชนผู้สนใจให้ข้อเสนอแนะ ต่อไป

(นายบุญมา ตรียศิลาพันธ์)

ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านยุทธศาสตร์พลังงาน
รองหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

เรียน ป.พ.น.

เพื่อโปรดทราบ

(นายสมบุรณ์ หน่อแก้ว)

หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

๒๖๑๑

ทราบ + อนุมัติ

(นายสุริต สมบุรณ์)
ผู้อำนวยการทรงงานพลังงาน

๖๑๑/๖๓



กระทรวงพลังงาน
MINISTRY OF ENERGY

รายงานการวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงพลังงาน (ศปท.พน.)

คำนำ

ตามยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ด้านการปรับสมดุลและมีความวางระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีธรรมาภิบาล เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ และเอื้อต่อการพัฒนา รวมถึงสร้างจิตสำนึกในการไม่ยอมรับการทุจริต ประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง

ศปท.พ.น. มีภารกิจเสริมสร้างค่านิยมการปฏิบัติตนตามหลักธรรมาภิบาลและสร้างความเข้มแข็งเชิงการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในหน่วยงาน ได้จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ การบริหารจัดการซื้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และข้อเสนอแนะการปรับปรุง ปัญหาการปฏิบัติงาน คณะผู้จัดทำหวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ปรับปรุง การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อ เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับ มีความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงพลังงาน
ธันวาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. แนวทางการจัดการซื้อร้องเรียน	
๓.๑ คำจำกัดความ	๑
๓.๒ หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง	๒
๓.๓ แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับซื้อร้องเรียน	๓
๔. ผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	๖
๕. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	๘
ภาคผนวก	๙

รายงานการวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

๑. หลักการและเหตุผล

จากสถานการณ์ปัจจุบันปัญหาการทุจริตในสังคมไทยเป็นปัญหาเรื้อรังและมีความซับซ้อนมากขึ้น จึงนับได้ว่าเป็นภัยร้ายแรงและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ กระทรวงพลังงานเป็นกลไกภาครัฐหน่วยงานหนึ่งที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับความมั่นคงประเทศด้านพลังงานตั้งแต่การจัดหา การผลิต จนกระทั่งการบริโภค หากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการกำกับ ควบคุม ดูแลใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน ด้วยการละเลย เพิกเฉย ไม่ปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายหรือการปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ รวมถึงการบังคับใช้อำนาจหน้าที่ไม่โปร่งใส ไม่มีคุณธรรม ไม่เสมอภาคจะส่งผลให้เกิดความไม่น่าเชื่อถือกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และประชาชนไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ขึ้นตอนยุ่งยากส่งผลกระทบต่อการแข่งขันทางการค้า ทั้งในและนอกประเทศ ตลอดจนความเสื่อมสลายของสภาพสังคม และเศรษฐกิจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

เรื่องร้องเรียน เป็นกระจกเงาอย่างหนึ่งที่สะท้อนพฤติกรรมและการบริหารงานของหน่วยงานนั้น เรื่องร้องเรียนจะทำให้รู้ว่าผู้ที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนมีความรู้สึกอย่างไร ทั้งในเชิงพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติ และในเชิงการบริหารจัดการ ควบคุม กำกับดูแลผู้ปฏิบัติงานและสามารถใช้คาดการณ์แนวโน้มที่จะเกิดขึ้นต่อไปได้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ให้ผู้บริหารได้กำหนดมาตรการ ควบคุม ดูแล และหาแนวทางป้องกันได้ทันที่

๒. วัตถุประสงค์

รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ) เพื่อเสนอแนะมาตรการ/แนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนหรือด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๓. แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

๓.๑ คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง

๓.๑.๑ เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียน แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน ทั้งในเรื่องของความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือความไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ของบุคลากรในหน่วยงานกระทรวงพลังงาน

๓.๑.๒ ข้อร้องเรียนซึ่งกล่าวหาบุคลากรของกระทรวงพลังงานกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ ซึ่งต้องมีสาระสำคัญประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน ชื่อ ตำแหน่งและสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน และรายละเอียดเกี่ยวกับข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

๓.๑.๓ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความเสมอภาคชายหญิง อาทิ การเลือกปฏิบัติต่อสตรีโดยไม่เป็นธรรม การดูหมิ่นศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การไม่มีความเสมอภาคระหว่างชายหญิงทางการบริหารและการปกครองในทุกระดับในหน่วยงานกระทรวงพลังงาน

การทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ประชาชน ผู้บริโภค ผู้ประกอบการด้านพลังงาน ผู้กำหนดนโยบายหน่วยงานสนับสนุน และผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงานในกระทรวงพลังงาน

หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน หมายถึง สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมธุรกิจพลังงาน กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน และสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

ผู้บริหาร หมายถึง ปลัดกระทรวง รองปลัดกระทรวง ผู้ตรวจราชการกระทรวง อธิบดี รองอธิบดี หรือเทียบเท่าของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน

บุคลากรของกระทรวงพลังงาน หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและจ้างเหมาบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน

๓.๒ หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง

ศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน เป็นศูนย์รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน ตั้งอยู่ที่กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น ๒๓ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โดยมีเจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองตรวจราชการเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงพลังงาน เป็นศูนย์บริการในด้านข้อมูลข่าวสาร การรับเรื่องส่งต่อการร้องเรียน การขออนุญาตและคำขอต่างๆ แก่ประชาชน ตั้งอยู่ที่ เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น ๓ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เป็นศูนย์รับข้อร้องเรียนซึ่งกล่าวหาบุคลากรของกระทรวงพลังงานกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ ตั้งอยู่ที่ เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น ๓ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

ศูนย์รับข้อร้องเรียนความเสมอภาคชายหญิง เป็นศูนย์รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความเสมอภาคชายหญิง ตั้งอยู่ที่ เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น ๒๔ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล (ฝ่ายวินัย) กองกลาง เป็นหน่วยงานดำเนินการด้านวินัย ข้าราชการ ตั้งอยู่ที่ เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น ๒๔ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๓.๓ แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งข้อร้องเรียนหรือเบาะแสข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

๓.๓.๑ กรณีร้องเรียน แสดงข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

(๑) จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน

เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยีคอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น ๒๓ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

(๒) เว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน

- สำนักปลัดกระทรวงพลังงาน www.energy.go.th
- กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ www.dmf.go.th
- กรมธุรกิจพลังงาน www.doeb.go.th
- กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน www.dede.go.th
- สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน www.eppo.go.th

(๓) อีเมล inspector@energy.go.th

(๔) สายด่วนรัฐบาล GCC๑๑๑๑

(๕) โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๐ ๖๐๗๗ โทรสาร ๐ ๒๑๔๐ ๖๐๗๒ ถึงศูนย์รับข้อร้องเรียน

(๖) ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือศูนย์บริการร่วมกระทรวงพลังงาน

เมื่อผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนหรือเบาะแสข้อร้องเรียนแก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน (แบบ รร.๑)

(๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนส่งแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที

(๓) ศูนย์รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มสรุปข้อร้องเรียน (แบบ รร.๒

ส่วนแรก) และพิจารณาส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานที่รับผิดชอบทันที

(๔) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหาภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียน โดย

(๔.๑) หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานบันทึกการรับตามแบบฟอร์มสรุปข้อร้องเรียน (แบบ รร.๒) และพิจารณาส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนดังกล่าว

(๔.๒) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการ

(๔.๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ชี้แจง แก้ไขปัญหา และรายงานผลการดำเนินการ พร้อมเสนอแนวทางป้องกันปัญหาแก่ผู้บังคับบัญชาทราบ

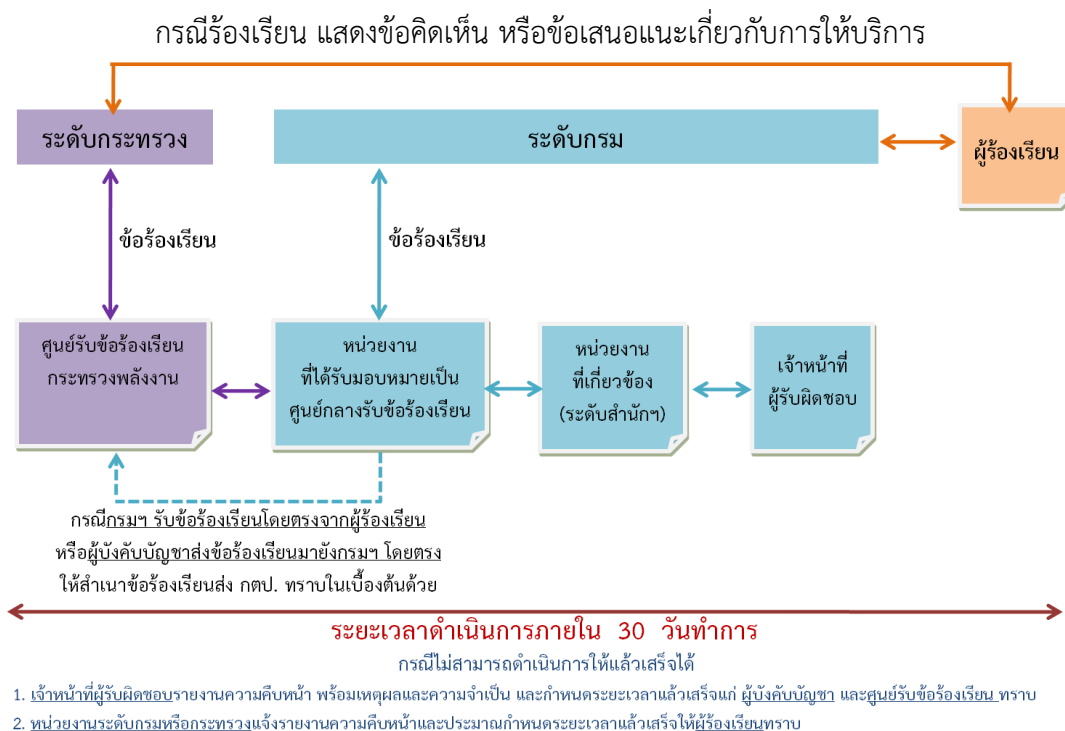
(๔.๔) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน ระดับกรมหรือระดับกระทรวงที่รับผิดชอบแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูลลงใน

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบ รร.๓) และส่งผลการพิจารณาให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ โดยส่งผ่านหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน

(๔.๕) กรณีไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานความคืบหน้าพร้อมเหตุผล ความจำเป็น และประมาณกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จแก่ผู้บังคับบัญชา ศูนย์รับข้อร้องเรียน และผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

(๕) กรณีหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานได้รับข้อร้องเรียนโดยตรง ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับข้อเรียนระดับกรม สำเนาข้อร้องเรียนดังกล่าวส่งให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบในเบื้องต้น เพื่อติดตามความคืบหน้าต่อไป

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน



๓.๓.๒ กรณีร้องเรียนซึ่งกล่าวหาบุคลากรของกระทรวงพลังงานกระทำการทุจริตต่อหน้าที่

(๑) จดหมายเจ้าหน้าที่จนถึง หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงพลังงาน

เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น ๒๓ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โดยวงเล็บที่มุมของด้านล่างขวามีว่า (ข้อร้องเรียน)


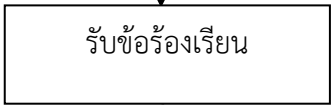
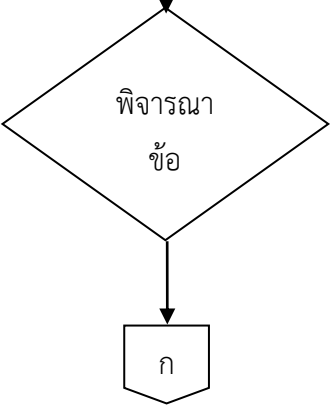
(๒) แจ้งด้วยตนเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงพลังงาน

(๓) กรณีร้องเรียนผู้บริหาร ร้องเรียนที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เลขที่ ๓๖๑ ถนนนนทบุรี ตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๒๕๒๘ ๔๘๐๐-๐๑

ผู้ร้องเรียนสามารถปฏิบัติตามแนวทาง (Work Flow) ดังต่อไปนี้

ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑.		<p>ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้ ติดต่อด้วยตนเอง หรือส่งจดหมาย มาที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กระทรวงพลังงาน ๕๕๕/๒ อาคารเอนเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น ๓ ถนนวิภาวดีรังสิต จัตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐ วงเล็บที่มุมซองด้านล่างขวามีว่า (ข้อร้องเรียน) รายละเอียดตามแบบ ศปท.พ.๐๑ หรืออย่างน้อยต้องมีรายละเอียดข้อร้องเรียนพร้อมหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาดำเนินการได้</p>	<p>เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายของ ศปท.</p>
๒.		<p>ลงทะเบียนรับเรื่องในทะเบียนรับเรื่อง ภายในวันทำการที่รับเรื่องหรือช้าที่สุดภายในวันทำการถัดไปและส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายของ ศปท. เพื่อพิจารณาทันที</p>	<p>เจ้าหน้าที่สารบรรณของกองกลางและเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายของศปท.</p>
๓.		<p>เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาข้อร้องเรียนและรายงานผลการพิจารณาให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต พิจารณาสั่งการภายใน ๑๕ วันทำการ นับถัดจากวันได้รับข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาสั่งการ</p> <p>๓.๑ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ รายละเอียดข้อร้องเรียนพร้อมหลักฐานชัดเจนและเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตต่อหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดกระทรวงพลังงาน ให้ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีไม่อาจพิจารณาได้ว่าควรส่งให้หน่วยงานใด เนื่องจากปัจจุบันบุคลากรได้เปลี่ยนสังกัดหรือกรณีอื่นๆ ให้อยู่ในดุลพินิจของหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยอนุโลม</p> <p>๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อและที่อยู่ หรือไม่สามารถติดต่อก็ได้ แต่มีรายละเอียดข้อร้องเรียนพร้อมหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาดำเนินการได้ และเป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเรื่องทุจริต ให้รับเรื่องไว้พิจารณาโดยอนุโลม และพิจารณาดำเนินการตามข้อ ๓.๑</p> <p>๓.๓ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ รายละเอียดข้อร้องเรียนพร้อมหลักฐานชัดเจน แต่ไม่ใช่เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตต่อหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดกระทรวงพลังงาน ให้ส่งต่อกองตรวจราชการพิจารณา ดำเนินการต่อไป</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ศปท. ผู้ได้รับมอบหมาย</p>

ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
		๓.๔ กรณีอื่นๆ นอกจาก ๓.๑ - ๓.๓ ให้พิจารณาญาติเรื่องและสงเคราะห์ผู้ร้องเรียน	
๔.		สรุปประเด็นข้อร้องเรียน ให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตพิจารณาเพื่อลงนามถึงหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องและแจ้งผู้ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายของศปท. และหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
๕.		ติดตามความคืบหน้าการดำเนินการข้อร้องเรียนที่ส่งให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานดำเนินการทุก ๓ เดือน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ	เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายของศปท.
๖.		๖.๑ เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน ให้รายงานให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย ๖.๒ เก็บรักษาเรื่องไว้ในที่ปลอดภัยและเป็นความลับ ๖.๓ สรุปผลการดำเนินการให้ปลัดกระทรวงพลังงานทราบทุก ๖ เดือนและเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ	เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายของศปท.

๓.๓.๓ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับความเสมอภาคชายหญิง

- ยังไม่มีแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าว -

๓.๓.๔ กรณีร้องเรียนผ่านผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน (รัฐมนตรีว่าการกระทรวง ปลัดกระทรวง)

- อยู่ที่ดุลพินิจของผู้บริหารจะสั่งการให้หน่วยงานใดปฏิบัติ -

๔. ผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

จากการรวบรวมข้อมูลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (๑ ต.ค. ๖๑ - ๓๐ ก.ย. ๖๒) พบว่า

๑. ร้องเรียนรวม ๑๕๓ เรื่อง ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่มีการร้องเรียนรวม ๑๗๘ เรื่อง จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔ เฉลี่ยเดือนละ ๑๒ - ๑๓ เรื่อง

๒. ข้อร้องเรียนส่วนมากเป็นการร้องเรียนขอทราบข้อมูล ข้อเท็จจริง คำชี้แจง แจ้งปัญหาการปฏิบัติงาน จำนวน ๑๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๙ ของเรื่องร้องเรียนรวม เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่การร้องเรียนทั้งหมด ร้อยละ ๑๐๐ เป็นการร้องเรียนในประเด็นนี้

๓. มีการร้องเรียนเรื่องขอความเป็นธรรมหรือปรับปรุงแก้ไขการบริหารภายในหน่วยงาน จำนวน ๓ เรื่อง

๔. มีการร้องเรียนบุคลากรของกระทรวงพลังงาน (รวมบุคลากรจากของกรมและรัฐวิสาหกิจ) กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖ ได้แก่

- ความผิดต่อหน้าที่ราชการ	๑	เรื่อง
- ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบราชการ	๑	เรื่อง
- เบิกจ่ายเงินเป็นเท็จ	๒	เรื่อง
- เรียก/รับสินบนหรือผลประโยชน์อื่น	๔	เรื่อง

๕. สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวน ๑๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๓

๖. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหรือเป็นเจ้าของข้อมูล

ประเภทหน่วยงานราชการ

- กรมธุรกิจพลังงาน (ธพ.)	จำนวน ๔๕ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๗
- สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.)	จำนวน ๒๘ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๐
- กรมพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.)	จำนวน ๒๖ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๐

ประเภทรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอิสระ

- สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.)	จำนวน ๑๗ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)	จำนวน ๗ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๗
- บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	จำนวน ๔ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๑

๗. ช่องทางการร้องเรียน

รับจากหน่วยงานอื่น	จำนวน ๙๔ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๓
ทางไปรษณีย์	จำนวน ๓๗ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๘
โทรศัพท์	จำนวน ๑๑ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๙
E-MAIL	จำนวน ๙ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘

นอกจากนี้ กระทรวงพลังงานได้มี

๑ การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้แต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนโครงสร้าง บทบาท อำนาจ และภารกิจของกระทรวงพลังงาน โดยคณะกรรมการได้มีการประชุม ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๐ ส.ค. ๖๒ ได้นำเรื่องงานด้านร้องเรียนเข้าสู่การพิจารณาในการประชุม เนื่องจากต้องการสร้างความชัดเจนในการบริหารจัดการงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่ยังมิได้มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ และผู้รับผิดชอบโดยตรง ได้แก่

(๑.) การร้องเรียนในพื้นที่จังหวัด มอบหมายให้สำนักงานพลังงานจังหวัดรับเรื่องและแจ้งต่อผู้บริหารกระทรวงต่อไป

(๒.) การร้องเรียนที่สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานในลักษณะรวมกลุ่มเรียกร้อง (Mob) ได้เสนอขั้นตอน และผู้รับผิดชอบโดยให้การทำงานแบบบูรณาการร่วมกัน

(๓.) การร้องเรียนเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่ของบุคลากรกระทรวงพลังงาน ให้ถือปฏิบัติตามประกาศกระทรวงพลังงาน ลงวันที่ ๑๙ มิ.ย. ๖๐ เรื่องนโยบายการรับข้อร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่ของบุคลากรกระทรวงพลังงาน และส่วนราชการในสังกัด

๒ จัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์คำแนะนำในเรื่องการร้องเรียนเรื่องการทุจริต เพื่อเป็นคู่มือสำหรับประชาชนหากมีประเด็น หรือข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกระทรวงพลังงาน

๕. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

๕.๑. จำนวนข้อร้องเรียนที่กระทรวงพลังงานได้รับในช่วง ๒ ปีงบประมาณที่ผ่านมามีข้างค่อนข้างสูงแม้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีจำนวนลดลง แต่ยังคงอยู่ในปริมาณสูง เฉลี่ยประมาณ ๑๒-๑๓ เรื่อง/เดือน ทำให้กระทรวงพลังงานจะต้องเสียบุคลากรและเวลามาบริหารจัดการข้อร้องเรียน เมื่อลงรายละเอียดข้อร้องเรียนพบว่า ประมาณร้อยละ ๘๐ เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการขอทราบข้อมูล ข้อเท็จจริง ค่าชี้แจงแจ้งปัญหาการปฏิบัติตน หากผู้รับผิดชอบหลักมีการรวบรวมและวิเคราะห์ประเด็นข้อร้องเรียนเป็นหมวดหมู่แล้วให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำเป็นสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ และหากกลยุทธ์ที่จะสื่อถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรงจะสามารถช่วยลดภาระของกระทรวงพลังงานได้ โดยเฉพาะ กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมธุรกิจพลังงาน กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานที่มีเรื่องร้องเรียนประเภทนี้เป็นจำนวนมาก

๕.๒. จากข้อมูลผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ปรากฏว่าสามารถดำเนินการแล้วเสร็จหรือยุติเรื่องตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๐ (๑๓๗ เรื่อง) เมื่อดูรายละเอียดจะพบว่า ๑ เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดส่วนมากเกี่ยวข้องกับกระบวนการทางวินัย ในกรณีนี้คณะรัฐมนตรีได้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มี.ค. ๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ให้ส่วนราชการเร่งรัดการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น จึงเห็นควรมอบนโยบายและเร่งรัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีโดยเคร่งครัด

๕.๓. ผู้ร้องเรียนได้ยื่นข้อร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นมากกว่า ร้อยละ ๖๐ ทางไปรษณีย์ ร้อยละ ๒๔ และไม่มีข้อมูลการมายื่นข้อร้องเรียนโดยตนเองเลย ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่าผู้ร้องเรียนอาจไม่ทราบว่า เป็นภารกิจของกระทรวง ไม่ทราบช่องทางติดต่อ สถานที่ไม่เอื้อต่อการติดต่อ ไม่เชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวง ฯลฯ จึงเห็นควรให้หน่วยงานเจ้าภาพหลักรับเรื่องร้องเรียน ศึกษา และหาแนวทางแก้ไขประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน อนึ่ง ได้มีการรับเรื่องผ่านทาง E-MAIL เป็นเรื่องดี ควรสนับสนุนแต่ต้องวางมาตรการป้องกันข้อมูล เบาะแส และผู้ร้องเรียนอย่างเหมาะสม

๕.๔. จากมติที่ประชุมคณะกรรมการฯ ทบพวน โดยสร้างบทบาท อำนาจ และภารกิจของกระทรวงพลังงาน ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ วันที่ ๒๐ ส.ค. ๖๒ เห็นควรให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ เร่งรัดการดำเนินการให้เป็นไปตามมติที่ประชุม

แบบข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ลำดับ	รายการ	พ.ศ. ๒๕๖๑			พ.ศ. ๒๕๖๒								
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๔	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหรือเจ้าของข้อมูล												
	- สป.พน.									๑			
	- พพ.												
	- ฐพ.											๑	
	- ชธ.							๑	๑				
	- สนพ.												
	- กกพ.												
	- ปตท.												
	- กฟผ.												
๕	ช่องทางร้องเรียน												
	- ด้วยตนเอง												
	- ไปรษณีย์							๑	๑			๑	
	- E - mail												
	- โทรศัพท์												
	- รับจากหน่วยงานอื่น												
	- อื่นๆ (โปรดระบุ)									๑			

แบบข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ลำดับ	รายการ	พ.ศ. ๒๕๖๑			พ.ศ. ๒๕๖๒								
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๔	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหรือเจ้าของข้อมูล												
	- สป.พน.		๒		๒		๑	๓	๑	๒	๑	๔	
	- พพ.	๔	๑		๑๐	๒		๓	๑	๒	๑	๑	
	- ฐพ.	๗	๔		๕	๕	๓	๒	๑๐	๓	๕	๑	
	- ชธ.	๓			๒	๑		๑	๒			๑	๑
	- สนพ.	๕		๓		๓	๓	๔	๕	๑	๑	๒	๑
	- กกพ.	๕	๔				๑	๑	๑	๒	๒	๑	
	- ปตท.	๑			๑	๑					๑		
	- กฟผ.			๑		๑	๔					๑	
๕	ช่องทางร้องเรียน												
	- ด้วยตนเอง												
	- ไปรษณีย์	๗	๒	๑	๓	๑	๔	๖	๕	๑	๓	๓	๒
	- E - mail	๓	๒				๑			๒		๑	
	- โทรศัพท์		๒		๒	๑	๒		๔				
	- รับจากหน่วยงานอื่น	๑๕	๕	๓	๑๕	๑๑	๕	๘	๑๑	๖	๘	๗	
	- อื่นๆ (โปรดระบุ)									๑			