

คู่มือ

การบริหารจัดการซื้อร้องเรียน

ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน พ.ศ. 2561

ODD
FI

คำนำ

การกำหนดแนวทางการจัดการซื้อร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานและแนวทางเดียวกัน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด สนพ. ได้จัดทำคู่มือการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนฉบับนี้ขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมาตรฐานเดียวกัน และเป็นสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของรัฐบาลและเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ สร้างค่านิยมที่ถูกต้องและป้อมกันมิให้เจ้าหน้าที่ของ สนพ. ประพฤติมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด สนพ. หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด คณะผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด สำนักบริหารกลาง
สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
พฤษภาคม 2561

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ความเป็นมา	1
การจัดตั้งศูนย์ประสานราชการใส่สะอาด สนพ.	2
สถานที่ตั้งศูนย์ประสานราชการใส่สะอาด สนพ.	4
คำจำกัดความ	4
ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน	5
แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน	6
แนวทางการคุ้มครองผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูลในการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	7
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	8

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน (แบบรร. 1)
- แบบฟอร์มสรุปข้อร้องเรียน (แบบ รร. 2)
- แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบ รร.3)
- คำสั่งสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ที่ 61/2557
เรื่องการจัดตั้งศูนย์ประสานราชการใส่สะอาด สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
- หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวน
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด
สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน พ.ศ. 2561

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้หารดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

1. ความเป็นมา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 กำหนดให้ข้อมูลข่าวสารของราชการต้อง “เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น” โดยมีหลักสำคัญ คือ การรับรอง “สิทธิได้รู้” ของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 30 กำหนดให้ส่วนราชการระดับกระทรวงจัดให้มีศูนย์บริการร่วม กระทรวง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงาน ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน กอปรกับมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2555 มีมติเห็นชอบให้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เพื่อเป็นกลไกการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐ ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพหุมิติขอปในภาครัฐอย่างจริงจัง

การกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานและแนวทางเดียวกัน จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

และส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การจัดตั้งศูนย์ประสานราชการใสสะอาด สนพ.

ตามมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2555 มีมติเห็นชอบให้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เพื่อเป็นกลไกการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐ ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐอย่างจริงจัง และเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของรัฐบาลและเพื่อให้การปฏิบัติการกิจด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน เป็นไปในแนวทางเดียวกับของ กระทรวงพลังงาน และสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ สนพ. จึงได้มีคำสั่ง สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานที่ 61/2557 ลงวันที่ 16 มิถุนายน 2557 ให้จัดตั้ง “ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

2.1 คณะทำงานศูนย์ประสานราชการใสสะอาด

องค์ประกอบ

- | | |
|---|-----------------------------|
| 1) ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน | ผู้อำนวยการศูนย์ |
| 2) รองผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
ซึ่งผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานมอบหมาย | รองผู้อำนวยการศูนย์ |
| 3) ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการวางแผนยุทธศาสตร์พลังงาน | คณะทำงาน |
| 4) ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนโยบายและแผนอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน | คณะทำงาน |
| 5) ผู้อำนวยการสำนักนโยบายปิโตรเลียมและปิโตรเคมี | คณะทำงาน |
| 6) ผู้อำนวยการสำนักนโยบายไฟฟ้า | คณะทำงาน |
| 7) ผู้อำนวยการสำนักนโยบายอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน | คณะทำงาน |
| 8) ผู้อำนวยการศูนย์พยากรณ์และสารสนเทศพลังงาน | คณะทำงาน |
| 9) ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนพลังงาน | คณะทำงาน |
| 10) ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | คณะทำงาน |
| 11) ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน | คณะทำงาน |
| 12) ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล | คณะทำงาน |
| 13) ผู้อำนวยการกลุ่มการคลัง | คณะทำงาน |
| 14) ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง | คณะทำงานและเลขานุการ |
| 15) ผู้อำนวยการกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ ให้คณะทำงานมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน กับมาตรฐานความโปร่งใส ของ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ มาตรฐานความโปร่งใส และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- 2) ประสานงาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน กับมาตรฐานความโปร่งใส ของส่วนราชการ
- 3) ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ และการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity and transparency assessment) ของหน่วยงานภาครัฐ
- 4) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน กับมาตรฐานความโปร่งใส ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.2 เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องเรียน

มอบหมาย ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน มีหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- 1) รับและบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน (แบบ รร.1)
- 2) พิจารณาจัดส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้บริหารและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) ติดตามความคืบหน้าของข้อร้องเรียนที่ได้รับและบันทึกทุกวันสิ้นเดือน หลังจากส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานที่รับผิดชอบ
- 4) รวบรวมรายงานผลการพิจารณาข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัด พร้อมทั้งจัดทำสรุปเสนอต่อกระทรวงพลังงานทราบภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป

3. สถานที่ตั้งศูนย์ประสานราชการใสสะอาด สนพ.

ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด สนพ.
ชั้น 4 กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก สำนักบริหารกลาง
สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
121/1-2 ถ.เพชรบุรี แขวงทุ่งพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

4. คำจำกัดความ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัด ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า

(1) เรื่องที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือความไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

(2) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ร้องเรียน ได้ยื่นต่อหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

“หน่วยงานภายใน” หมายความว่า หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่ม สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

“ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด” หมายความว่า ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ตั้งอยู่ที่ กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก สำนักบริหารกลาง สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน เลขที่ 121/1-2 ถนนเพชรบุรี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โดยมีเจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องเรียน และมีหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป

“ระดับข้อร้องเรียน” หมายความว่า เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อนแต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ ข้อคิดเห็น/ชมเชย/ สอบถาม หรือร้องขอ ข้อมูลของหน่วยงาน	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการของ สนพ. - การสอบถามข้อมูลด้าน พลังงาน	ไม่เกิน 2 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนแต่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงานใน สังกัด พน.	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
3	ข้อร้องเรียนพิเศษ	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน พน. เพียงหน่วยงาน เดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยข้าราชการ - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่เกิน 30 วันทำการ	สนพ.และ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเช่น จังหวัด กระทรวง

5. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

5.1 ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด สนพ.

<http://ww.eppo.go.th/admin/clean/FormO.html>

5.2 ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สนพ. <http://www.eppo.go.th/infocenter>

5.3 สายด่วนรัฐบาล (GCC หรือ 1111)

5.4 กล่องรับความคิดเห็น บริเวณชั้น 1 สนพ.

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
121/1-2 ถ.เพชรบุรี แขวงทุ่งพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

5.5 การยื่นหนังสือร้องเรียนโดยตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

5.6 การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
duangsuda@eppo.go.th

5.7 ศูนย์บริการร่วมกระทรวงพลังงาน

กระทรวงพลังงาน

ชั้น 3 ศูนย์เอ็นเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคารบี

555/2 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์ 02 140 6282

5.8 กองตรวจและประเมินผล (กตป.) สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

กระทรวงพลังงาน

ชั้น 24 ศูนย์เอ็นเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคารบี

555/2 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์: 0-2140-6000

6. แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

6.1 ข้อร้องเรียนต้องไม่มีลักษณะดังต่อไปนี้

(1) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล จะต้องระบุสถานที่อยู่หรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการได้

(2) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน

(3) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพฤติกรรมของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และมีลักษณะเป็นการกล่าวหาโดยเลื่อนลอยปราศจากพยานหลักฐานเพียงพอที่ทำการตรวจสอบได้

(4) ข้อร้องเรียนที่เรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานทำการหรืองดเว้นกระทำการอันเป็นการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ-นามสกุล หรือข้อมูลของตน ให้ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

6.2 แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน มีดังนี้

(1) เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน (แบบ รร.1)

(2) เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนส่งแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน (แบบ รร.1) ไปยังศูนย์ประสานราชการใสสะอาดทันที

(3) ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด บันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มสรุปข้อร้องเรียน (แบบ รร.2 ส่วนแรก) และพิจารณาส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานในสังกัดที่รับผิดชอบทันที

(4) หน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหาภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดบันทึกข้อร้องเรียน โดย

(4.1) หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายบันทึกการรับตามแบบฟอร์มสรุปข้อร้องเรียน (แบบ รร.2) และพิจารณาส่งเรื่องต่อไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าว

(4.2) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ชี้แจง แก้ไขปัญหา และรายงานผลการดำเนินการพร้อมเสนอแนวทางป้องกันปัญหาแก่ผู้บังคับบัญชาทราบ

(4.3) หน่วยงานในสังกัดที่รับผิดชอบ แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้แก่ ผู้ร้องเรียน ทราบ พร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบ รร.3) และส่งผลการพิจารณาให้ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดทราบ โดยส่งผ่านหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็น ศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

(4.4) กรณีไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ศูนย์ ประสานราชการใสสะอาดบันทึกข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานความคืบหน้าพร้อมเหตุผลและ ความจำเป็น และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จแก่ผู้บังคับบัญชา และศูนย์ประสานราชการใสสะอาด

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ระดับสำนัก/กอง/ศูนย์/ กลุ่ม ที่รับผิดชอบแจ้งรายงานความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(5) กรณีหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานได้รับข้อร้องเรียนโดยตรง หรือผู้บังคับบัญชาส่งข้อ ร้องเรียนมายังหน่วยงานในสังกัดสำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่มโดยตรง ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายสำเนาข้อร้องเรียน ดังกล่าวส่งให้ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดทราบในเบื้องต้น เพื่อติดตามความคืบหน้าต่อไป

7. แนวทางความคุ้มครองผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูลในการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

แนวทางความคุ้มครองผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูลในการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ มิให้ถูกรังแก ช่มชู้ หรือทำร้ายร่างกาย มีหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

(1) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นนอนเท่านั้น

(2) ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเป็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ

(3) ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับ เรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

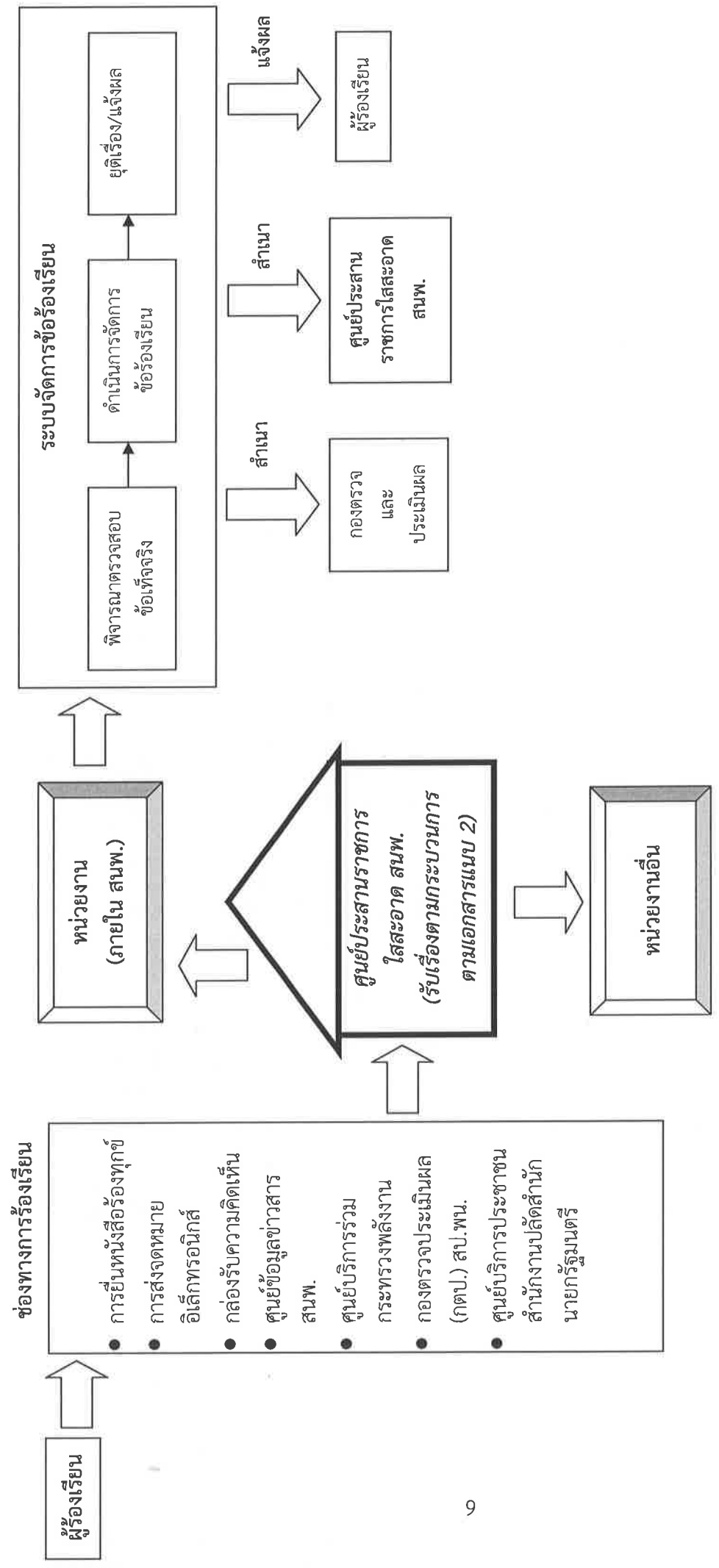
(4) ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

(5) ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

(6) ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

8. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

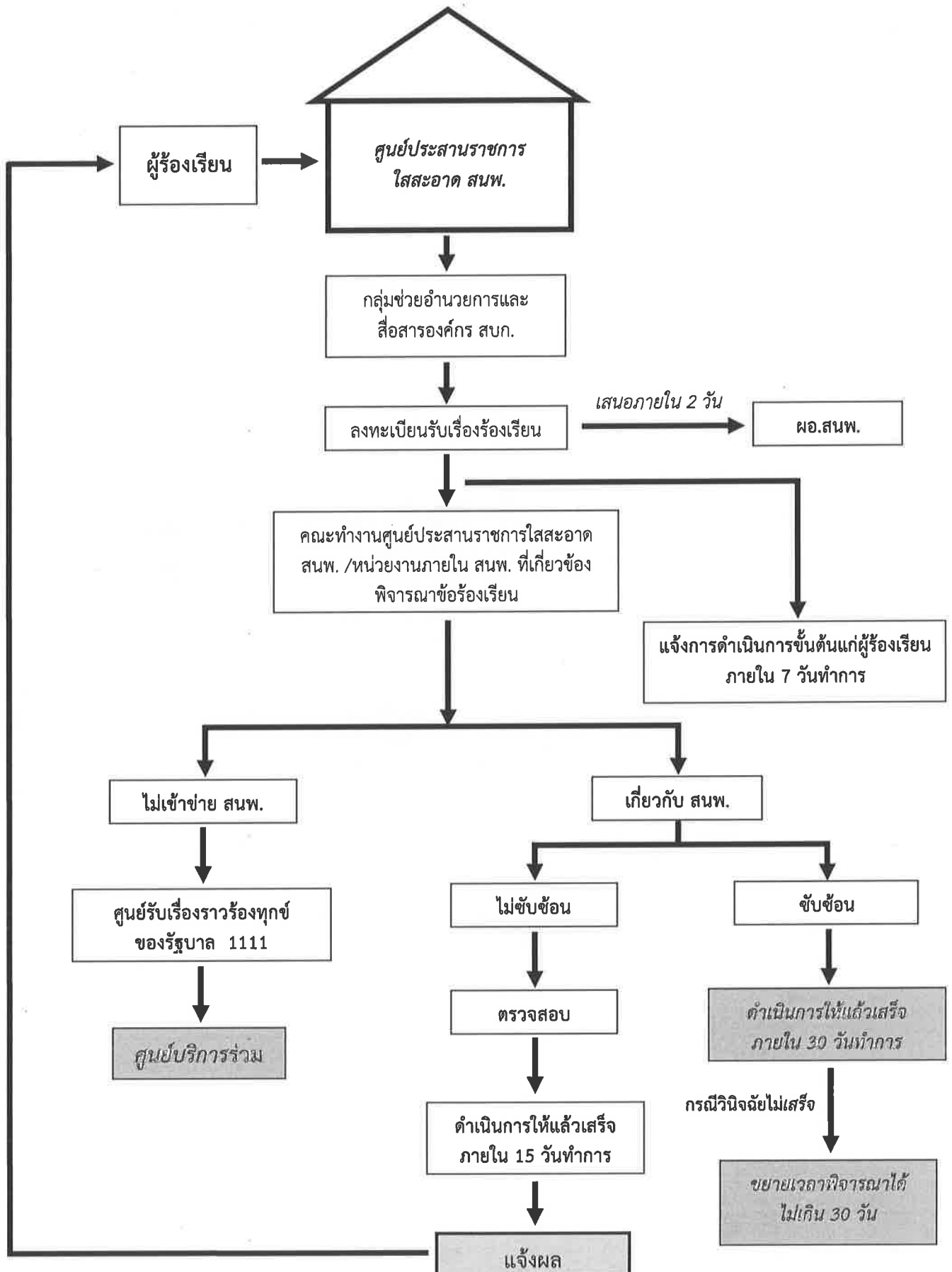
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน สนพ.



หมายเหตุ

- กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อน หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
- กรณีเป็นเรื่องที่ซับซ้อนจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ กรณีวินิจฉัยไม่เสร็จ ขยายเวลาได้ไม่เกิน 30 วันทำการ
- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน สนพ. สรุปข้อร้องเรียนและผลการพิจารณาส่งให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน กระทรวงพลังงาน ทุกวันที่ 10 ของเดือน

ระบบการจัดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ราชการใสสะอาด สนพ.



ภาคผนวก

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

เลขรับที่.....

วันที่.....

ผู้รับเรื่องข้อร้องเรียน/กรม.....

ชื่อ-นามสกุล
(ผู้รับบริการ)

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผล
.....
.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์ที่ติดต่อได้..... โทรสาร.....

e-mail address

หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน
.....
.....

ข้อร้องเรียน
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ
(.....)

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
(สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ)

ข้อมูลเอกสาร					
รหัสเรื่อง (๔๔๔)	เลขที่ รับเรื่อง	วันเดือนปี ที่รับเรื่อง	เรื่อง	ผู้รับผิดชอบ	โทรศัพท์

ข้อมูลการดำเนินการ		
วันเดือนปี ที่แจ้งผล	ผลการดำเนินการ	สรุปผลการปิดข้อร้องเรียน

แนวทางป้องกันปัญหา



คำสั่งสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

ที่ ๖๑ /๒๕๕๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ประสานราชการใสสะอาด สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

ตามที่คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ มีมติเห็นชอบให้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เพื่อเป็นกลไกการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐ ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพุดติมิชอบในภาครัฐอย่างจริงจัง

เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของรัฐบาลและเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานเป็นไปในแนวทางเดียวกับของ กระทรวงพลังงาน และสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสม และมีประสิทธิภาพโดยให้มีคำสั่ง ดังนี้

- ยกเลิกคำสั่ง สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ที่ ๑๒/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๕๒ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ประสานราชการใสสะอาด สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
- ยกเลิกคำสั่ง สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ที่ ๙/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๕๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ประสานราชการใสสะอาด สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานเพิ่มเติม
- ให้จัดตั้ง “ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน” โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๓.๑ องค์ประกอบ

- | | |
|---|---------------------|
| (๑) ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน | ผู้อำนวยการศูนย์ |
| (๒) รองผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน | รองผู้อำนวยการศูนย์ |
| ซึ่งผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานมอบหมาย | |
| (๓) ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการวางแผนยุทธศาสตร์พลังงาน | คณะทำงาน |
| (๔) ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนโยบายและแผนอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน | คณะทำงาน |
| (๕) ผู้อำนวยการสำนักนโยบายปิโตรเลียมและปิโตรเคมี | คณะทำงาน |
| (๖) ผู้อำนวยการสำนักนโยบายไฟฟ้า | คณะทำงาน |

/(๗)...



ระเบียบสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๕๗

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานให้เป็นมาตรฐานและแนวทางเดียวกัน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน จึงกำหนดระเบียบแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัด ยึดถือปฏิบัติ ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัด ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า

(๑) เรื่องที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือความไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

(๒) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ร้องเรียน ได้ยื่นต่อหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

/“หน่วยงาน...

“หน่วยงานภายใน” หมายความว่า หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่ม สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

“ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด” หมายความว่า ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ตั้งอยู่ที่ กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก สำนักบริหารกลาง สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน เลขที่ ๑๒๑/๑-๒ ถนนเพชรบุรี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ โดยมีเจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) รับและบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน (แบบ รร.๑) ท้ายระเบียบนี้
- (๒) พิจารณาจัดส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้บริหารและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานที่เกี่ยวข้อง
- (๓) ติดตามความคืบหน้าของข้อร้องเรียนที่ได้รับและบันทึกทุกวันสิ้นเดือน หลังจากส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานที่รับผิดชอบ
- (๔) รวบรวมรายงานผลการพิจารณาข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัด พร้อมทั้งจัดทำสรุปเสนอต่อกระทรวงพลังงานทราบภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

ข้อ ๔ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้ผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (๑) ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด สนพ.
<http://www.eppo.go.th/admin/clean/FormQ.html>
- (๒) ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สนพ. <http://www.eppo.go.th/infocenter>
- (๓) สายด่วนรัฐบาล (GCC หรือ ๑๑๑๑)
- (๔) กล่องรับความคิดเห็น บริเวณชั้น ๑ สนพ.
สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
๑๒๑/๑-๒ ถ.เพชรบุรี แขวงทุ่งพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐
- (๕) การยื่นหนังสือร้องเรียนโดยตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
- (๖) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน duangsuda@eppo.go.th
- (๗) ศูนย์บริการร่วมกระทรวงพลังงาน
กระทรวงพลังงาน
ชั้น ๓ ศูนย์เอ็นเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคารบี
๕๕๕/๒ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐
โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๐ ๖๒๘๒

/(๘) กองตรวจ...

(๘) กองตรวจและประเมินผล (กตป.) สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน
กระทรวงพลังงาน
ชั้น ๒๔ ศูนย์เอ็นเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคารบี
๕๕๕/๒ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐
โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๐ ๖๐๐๐

ข้อ ๕ ขอร้องเรียนต้องไม่มีลักษณะดังต่อไปนี้

- (๑) ขอร้องเรียนที่ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล จะต้องระบุสถานที่อยู่หรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการได้
- (๒) ขอร้องเรียนที่ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน
- (๓) ขอร้องเรียนที่ไม่ระบุพฤติกรรมของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และมีลักษณะเป็นการกล่าวหาโดยเลื่อนลอยปราศจากพยานหลักฐานเพียงพอที่ทำการตรวจสอบได้
- (๔) ขอร้องเรียนที่เรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานทำการหรืองดเว้นกระทำการอันเป็นการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ-นามสกุล หรือข้อมูลของตน ให้ศูนย์ประสานราชการใส่ส่อาดปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

ข้อ ๖ แนวทางการจัดการขอร้องเรียน มีดังนี้

- (๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับขอร้องเรียนบันทึกขอร้องเรียนลงในแบบฟอร์มแจ้งขอร้องเรียน (แบบ รร.๑) ท้ายระเบียบนี้
- (๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับขอร้องเรียนส่งแบบฟอร์มแจ้งขอร้องเรียน (แบบ รร.๑) ไปยังศูนย์ประสานราชการใส่ส่อาดทันที
- (๓) ศูนย์ประสานราชการใส่ส่อาด บันทึกขอร้องเรียนลงในแบบฟอร์มสรุปขอร้องเรียน (แบบ รร.๒ ส่วนแรก) และพิจารณาส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานในสังกัดที่รับผิดชอบทันที
- (๔) หน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหาภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ศูนย์ประสานราชการใส่ส่อาดบันทึกขอร้องเรียน โดย
 - (๔.๑) หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายบันทึกการรับตามแบบฟอร์มสรุปขอร้องเรียน (แบบ รร.๒) และพิจารณาส่งเรื่องต่อไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับขอร้องเรียนดังกล่าว

/(๔.๒) เจ้าหน้าที่...

(๔.๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ชี้แจง แก้ไขปัญหา และ รายงานผลการดำเนินการพร้อมเสนอแนวทางป้องกันปัญหาแก่ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๔.๓) หน่วยงานในสังกัดที่รับผิดชอบ แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้แก่ ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบ รร.๓) ท้ายระเบียบนี้ และส่งผลการพิจารณาให้ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดทราบ โดยส่งผ่านหน่วยงานที่ ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

(๔.๔) กรณีไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่ วันที่ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดบันทึกข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานความคืบหน้าพร้อม เหตุผลและความจำเป็น และประมาณกำหนดการระยะเวลาแล้วเสร็จแก่ผู้บังคับบัญชา และศูนย์ประสาน ราชการใสสะอาด

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ระดับสำนัก/กอง/ ศูนย์/กลุ่ม ที่รับผิดชอบแจ้งรายงานความคืบหน้าและประมาณกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๕) กรณีหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานได้รับข้อร้องเรียนโดยตรง หรือ ผู้บังคับบัญชาส่งข้อร้องเรียนมายังหน่วยงานในสังกัดสำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่มโดยตรง ให้หน่วยงานที่ได้รับ มอบหมายสำเนาข้อร้องเรียนดังกล่าวส่งให้ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดทราบในเบื้องต้น เพื่อติดตามความ คืบหน้าต่อไป

ข้อ ๗ แนวทางความคุ้มครองผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูลในการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ มิให้ถูกรังแก ช่มชู้ หรือทำร้ายร่างกาย มีหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

(๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือเป็น ความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

(๒) ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตร สนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเป็นว่า กรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้ว รายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ

(๓) ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

(๔) ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้ง กรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

/(๕) ให้ผู้...

(๕) ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

(๖) ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายชวลิต พิชาลัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

