



สำนักงานปลัดกระทรวง
กระทรวงพลังงาน

(ร่าง)

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ชื่อเรื่อง

การจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ชื่อเรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงาน

รหัสคู่มือ กตร./กตร.๑.๑.๑/๒๕๖๓

หน่วยงานที่จัดทำ

กองตรวจราชการ

พิมพ์ครั้งที่ ๑

เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งเป็นการรวบรวมกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นงานประจำและเป็นงานหลักของกลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ รายละเอียดในคู่มือฉบับนี้แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน รายละเอียดการปฏิบัติงาน มาตรฐานและคุณภาพของงาน เพื่อกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพตามที่กำหนด

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการในงานของกลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

คณะผู้จัดทำ

กองตรวจราชการ

สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
Work Flow	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
เอกสารอ้างอิง	๑๔
แบบฟอร์มที่ใช้	๑๔
ภาคผนวก	
๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	
๒) ระเบียบกระทรวงพลังงานว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๔	
๓) แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน (แบบ รร.๑)	
๔) แบบฟอร์มสรุปข้อร้องเรียน (แบบ รร.๒)	
๕) แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบ รร.๓)	

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงาน

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงาน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงาน เป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงพลังงาน

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ ใช้เป็นแนวทางและมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน (กองตรวจราชการ) ซึ่งครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การบันทึก การจัดการเรื่องร้องเรียน การติดตามผล และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงานให้ผู้บริหารทราบ

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ เรื่องร้องเรียน/ข้อร้องเรียน หมายถึง

๑) เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงพลังงาน ทั้งในเรื่องของความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความโปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือความไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงพลังงาน รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ โดยแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑.๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีความสลับซับซ้อน ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนระหว่างประชาชนกับหน่วยงานในสังกัด และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระทรวงพลังงาน เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับความปลอดภัยของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง การร้องเรียนเกี่ยวกับราคาน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น

๑.๒) เรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีความยุ่งยากซับซ้อน และมีความจำเป็นต้องทำงานแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลานาน เพื่อให้การดำเนินการแล้วเสร็จ เช่น การแก้ไขปัญหาของราษฎรที่ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างเขื่อนสิรินธร และการแก้ไขปัญหาของราษฎรที่ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างเขื่อนปากมูล จังหวัดอุบลราชธานี และการแก้ไขปัญหาการอพยพราษฎร ๕ หมู่บ้าน กรณีโรงไฟฟ้าแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง เป็นต้น

๒) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล จากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน

๓.๒ ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง สื่อที่ผู้ร้องเรียนใช้ในการแสดงให้หน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น ได้แก่ หนังสือหรือจดหมาย เว็บไซต์ อีเมล ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) โทรศัพท์/โทรสาร หรือการเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง

๓.๓ ประเภทเรื่องร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่แบ่งไว้ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ๒) เรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี ๓) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

๓.๔ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน หมายถึง สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมธุรกิจพลังงาน กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน และสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

๓.๕ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ประกอบการด้านพลังงาน ประชาชนหรือผู้บริโภค ผู้กำหนดนโยบาย หน่วยงานสนับสนุน และผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน

๓.๖ ศูนย์รับข้อร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน (กองตรวจราชการ)

๔. ช่องทางการร้องเรียน

๔.๑ จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน (กองตรวจราชการ) ชั้น ๒๓ หรือ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงพลังงาน ชั้น ๓ เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น ๒๓ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๔.๒ เว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงาน ดังนี้

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

๔.๓ อีเมล inspector_g@energy.go.th

๔.๔ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๑๔๐ ๖๐๘๐ / โทรสารหมายเลข ๐ ๒๑๔๐ ๖๐๗๒ (ศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน กองตรวจราชการ) หรือ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๑๔๐ ๗๐๐๐ (ศูนย์บริการร่วมกระทรวงพลังงาน)

๔.๕ ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน กองตรวจราชการ ชั้น ๒๓ หรือ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงพลังงาน ชั้น ๓ เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคารบี ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๔.๖ ศูนย์บริการประชาชน หรือศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕.๑ ปลัดกระทรวงพลังงาน หรือรองปลัดกระทรวงพลังงาน มีหน้าที่ลงนามในหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ หนังสือติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ (แล้วแต่กรณี)

๕.๒ ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ (ผอ.กตร.) มีหน้าที่ลงนามในหนังสือแจ้งความคืบหน้าผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ (หนังสือประทับตราแทนการลงนาม) และหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ (กรณีหนังสือประทับตราแทนการลงนาม)

๕.๓ เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียน ศึกษาและวิเคราะห์รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบและวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ติดตามและรวบรวมรายงานผลการดำเนินการเรื่อง

ร้องเรียนประจำเดือนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพลังงานระดับกรม จัดทำสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำเดือนของกระทรวงพลังงาน และจัดทำหนังสือประเภทต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาเรื่องร้องเรียน หนังสือแจ้งความคืบหน้าผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ หนังสือติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

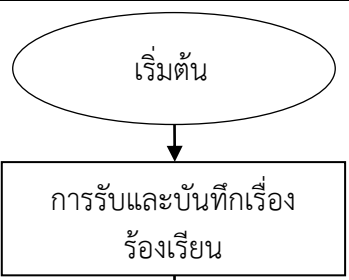
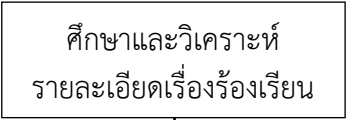

สรุปกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงาน ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ๑๕ ขั้นตอน ดังนี้

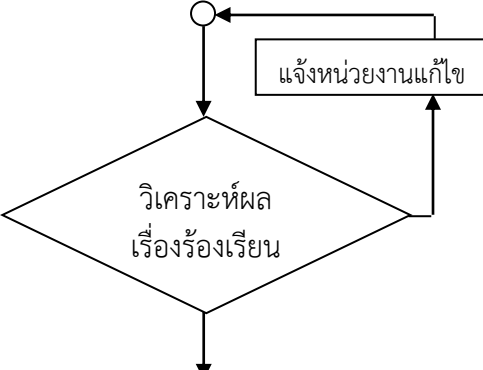

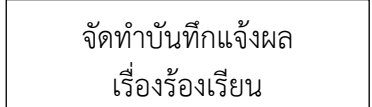
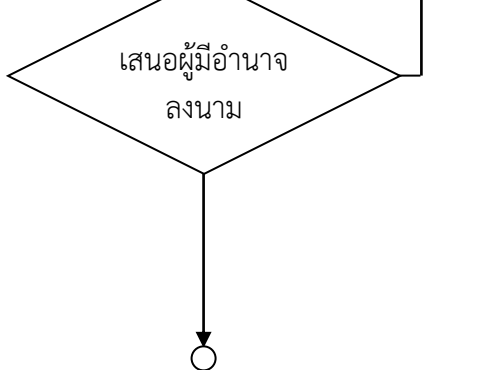
๑. การรับและบันทึกเรื่องร้องเรียน
๒. ศึกษาและวิเคราะห์รายละเอียดเรื่องร้องเรียน
๓. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาเรื่องร้องเรียน
๔. เสนอ รพพ. ลงนาม
๕. ส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๖. แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น
๗. ติดตามผลเรื่องร้องเรียน
๘. วิเคราะห์ผลเรื่องร้องเรียน
๙. จัดทำสรุปผลเรื่องร้องเรียน
๑๐. จัดทำบันทึกแจ้งผลเรื่องร้องเรียน
๑๑. เสนอผู้มีอำนาจลงนาม
๑๒. แจ้งผลเรื่องร้องเรียน
๑๓. ติดตามและรวบรวมรายงานผลเรื่องร้องเรียนประจำเดือนของหน่วยงานในสังกัด พน. ระดับกรม
๑๔. จัดทำสรุปผลเรื่องร้องเรียนของ พน.
๑๕. เสนอ ปพพ. ทราบ

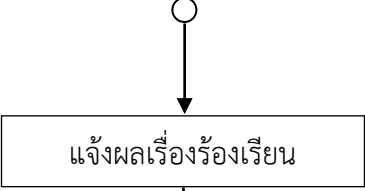
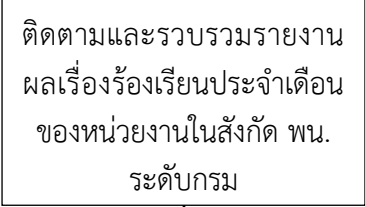
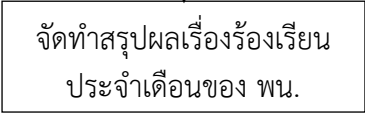


๖. Work Flow

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงพลังงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำการ)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[การรับและบันทึกเรื่องร้องเรียน] </pre>	๐.๕ วัน	การรับและบันทึกเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๓ กรณี คือ ๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนจะบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ตามแบบ รร.๑ (เอกสาร ๑) ๑.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน จะบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มสรุปข้อร้องเรียน ตามแบบ รร.๒ (เอกสาร ๒) ๑.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะบันทึกผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ตามแบบ รร.๓ (เอกสาร ๓)	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นผู้ปฏิบัติงาน - ผอ.กตร. เป็นผู้ควบคุมกำกับ เร่งรัดการปฏิบัติงาน
๒	 <pre> graph TD Step1 --> Step2[ศึกษาและวิเคราะห์รายละเอียดเรื่องร้องเรียน] </pre>	๑ วัน	ศึกษาและวิเคราะห์รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ศึกษาและวิเคราะห์รายละเอียดทั้งหมดของเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องที่ได้รับ	
๓	 <pre> graph TD Step2 --> Step3[แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาเรื่องร้องเรียน] Step3 --> End(()) </pre>	๐.๕ วัน	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาเรื่องร้องเรียน จัดทำหนังสือแจ้งประเด็นเรื่องร้องเรียนถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (ตามข้อ ๒) เพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำการ)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๔		๑ วัน	เสนอ รพพ. ลงนาม ทั้งนี้ หากมีการแก้ไขเนื้อหา ผู้ปฏิบัติงานจะเร่งดำเนินการโดยด่วนที่สุด	
๕		๑ วัน	ส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งหนังสือที่ รพพ. ลงนามแล้ว ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามข้อ ๓	
๖		๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น แจ้งความคืบหน้าผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ	
๗		๑ วัน	ติดตามผลเรื่องร้องเรียน หากครบระยะเวลาที่กำหนด (๓๐ วันทำการ นับจากวันส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานพิจารณา) หน่วยงานยังไม่แจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ทราบ ก็จะต้องประสานทางโทรศัพท์ และจัดทำหนังสือติดตามผลเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามข้อ ๓ ทั้งนี้ หากยังไม่ได้รับแจ้งผลฯ ก็จะต้องติดตามเป็นระยะ ๆ ตามที่กำหนดต่อไป	

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำการ)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๘		๑ วัน	วิเคราะห์ผลเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบและวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ทั้งนี้ หากตอบไม่ครบถ้วนหรือไม่ตรงประเด็นจะต้องประสานงานทางโทรศัพท์ และ/หรือจัดทำหนังสือเพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตอบเรื่องร้องเรียนใหม่อีกครั้ง	
๙		๒ วัน	จัดทำสรุปผลเรื่องร้องเรียน จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ได้ข้อสรุปหรือได้ผลเป็นที่ยุติแล้ว	
๑๐		๑ วัน	จัดทำบันทึกแจ้งผลเรื่องร้องเรียน จัดทำบันทึกแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้มีอำนาจลงนาม	
๑๑		๑ วัน	เสนอผู้มีอำนาจลงนาม เสนอ ผอ.กตร./รปพน. หรือ ปพน. พิจารณาลงนาม (แล้วแต่กรณี) ทั้งนี้ หากมีการแก้ไขเนื้อหา ผู้ปฏิบัติงานจะเร่งดำเนินการโดยด่วนที่สุด	

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำการ)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑๒		๑ วัน	แจ้งผลเรื่องร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ได้ข้อสรุปหรือได้ผลเป็นที่ยุติแล้วไปยังผู้ร้อง/หน่วยงานที่ส่งเรื่องมายังกระทรวงพลังงาน เพื่อทราบ	
๑๓		๓ วัน	ติดตามและรวบรวมรายงานผลเรื่องร้องเรียนประจำเดือนของหน่วยงานในสังกัด พน. ระดับกรม ติดตามและรวบรวมรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำเดือนของหน่วยงานในสังกัด พน. ระดับกรม ได้แก่ กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมธุรกิจพลังงาน กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน และสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน	
๑๔		๒ วัน	จัดทำสรุปผลเรื่องร้องเรียนของ พน. จัดทำสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำเดือนของกระทรวงพลังงาน	
๑๕	 	๑ วัน	เสนอ ปพน. ทราบ นำสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำเดือนของกระทรวงพลังงานเสนอ ปพน. เพื่อทราบ	

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระเบียบ เอกสาร บันทึก แนวทาง แบบฟอร์มที่ใช้	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีติดตาม/ประเมินผล	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
๑. การรับและบันทึกเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ - ระเบียบกระทรวงพลังงานว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๔ - แบบ รร.๑ ใช้สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน - แบบ รร.๒ ใช้สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงานบันทึกสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่รับมาจากภายในและภายนอกศูนย์ฯ - แบบ รร.๓ ใช้สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่อง 	แบบฟอร์มที่บันทึกแล้ว จะต้อง มีรายละเอียดข้อมูลครบถ้วน	-	เรื่องร้องเรียนจะต้องระบุชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง รวมทั้ง จะต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุ ให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้ง ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ ร้องเรียน และคำขอให้ส่วน ราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์
๒. ศึกษาและวิเคราะห์รายละเอียด เรื่องร้องเรียน	-	<ul style="list-style-type: none"> สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย - มีประเด็นร้องเรียนเรื่องใดบ้าง - เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง 	-	-
๓. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกข้อความแจ้งหน่วยงานเกี่ยวข้อง เพื่อขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียน - เอกสารเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้อง และ/หรือ เอกสารจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องให้ กระทรวงพลังงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบุประเด็นที่ขอให้หน่วยงาน พิจารณา - ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๒ วันทำการ นับแต่วันที่ รับเรื่องเข้า 	-	หากมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มากกว่า ๑ หน่วยงาน จะต้องระบุในเนื้อหาของ บันทึกข้อความว่าได้แจ้งให้ หน่วยงานใดพิจารณาบ้าง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระเบียบ เอกสาร บันทึก แนวทาง แบบฟอร์มที่ใช้	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีติดตาม/ประเมินผล	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
๔. เสนอ รพพ. ลงนาม	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกข้อความแจ้งหน่วยงานเกี่ยวข้อง เพื่อขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียน - เอกสารเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน และ/หรือ เอกสารจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องให้กระทรวงพลังงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน 	-	-	-
๕. ส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกข้อความแจ้งหน่วยงานเกี่ยวข้อง เพื่อขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียน - เอกสารเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน และ/หรือ เอกสารจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องให้กระทรวงพลังงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน 	-	-	-
๖. แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกข้อความแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ 	<p>เนื้อหาในบันทึกข้อความฯ ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - กระทรวงพลังงานได้ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานใดพิจารณา - หน่วยงานใดจะเป็นผู้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ 	-	-

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระเบียบ เอกสาร บันทึก แนวทาง แบบฟอร์มที่ใช้	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีติดตาม/ประเมินผล	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
๗. ติดตามผลเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี)	- บันทึกข้อความแจ้งหน่วยงานขอให้แจ้ง ความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนให้กระทรวงพลังงานทราบ	-	ระยะเวลาการติดตามผล เรื่องร้องเรียน - ครั้งที่ ๑ ภายใน ๓๐ วัน ทำการ นับแต่วันส่งเรื่องออก - ครั้งที่ ๒ ภายใน ๑๕ วัน ทำการ นับแต่วันที่ติดตาม ครั้งที่ ๑ - ครั้งที่ ๓ ภายใน ๗ วัน ทำการ นับแต่วันที่ติดตาม ครั้งที่ ๒	
๘. วิเคราะห์ผลเรื่องร้องเรียน	-	เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานตอบ กลับต้องมีมาตรฐานดังนี้ - ตอบได้ตรงประเด็นตามที่ ร้องเรียนหรือไม่ - ตอบประเด็นข้อร้องเรียนได้ ครบถ้วนหรือไม่	-	หากตอบไม่ตรงประเด็นหรือ ไม่ครบถ้วนจะต้องประสาน ทางโทรศัพท์ และ/หรือ จัดทำหนังสือเพื่อแจ้งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการตอบ เรื่องร้องเรียนใหม่อีกครั้ง
๙. จัดทำสรุปผลเรื่องร้องเรียน	- สรุปผลการดำเนินการหรือผลการ พิจารณาเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่อง	-	-	-

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระเบียบ เอกสาร บันทึก แนวทาง แบบฟอร์มที่ใช้	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีติดตาม/ประเมินผล	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
๑๐. จัดทำบันทึกแจ้งผล เรื่องร้องเรียน	- หนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	-	-	- หากเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป และผู้ร้องเป็นประชาชน ทั่วไป ให้จัดทำบันทึกแจ้งผล เรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ ประทับตราแทนการลงนาม - หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่ หัวหน้าส่วนราชการเป็นผู้ลงนามมาถึงกระทรวง พลังงาน ให้จัดทำบันทึกแจ้ง ผลเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ ภายนอก
๑๑. เสนอผู้มีอำนาจลงนาม	- หนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ - สรุปผลการดำเนินการหรือผลการพิจารณา เรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่อง	-	-	- เสนอ ผอ.กตร. พิจารณา ลงนามในหนังสือประทับตรา แทนการลงนาม - เสนอ รพพ. หรือ ปพน. พิจารณาลงนามในหนังสือ ภายนอก (แล้วแต่กรณี)
๑๒. แจ้งผลเรื่องร้องเรียน	- หนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ - สรุปผลการดำเนินการหรือผลการพิจารณา เรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่อง	-	-	แจ้งผลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนให้ผู้ร้องและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทราบให้ครบทุก หน่วยงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระเบียบ เอกสาร บันทึก แนวทาง แบบฟอร์มที่ใช้	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีติดตาม/ประเมินผล	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
๑๓. ติดตามและรวบรวมรายงาน ผลเรื่องร้องเรียนประจำเดือนของ หน่วยงานในสังกัด พน. ระดับกรม	- ระเบียบกระทรวงพลังงานว่าด้วยแนวทาง การจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๔	กำหนดให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน ระดับกรมรายงานสรุปผลการ พิจารณาเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงานให้กระทรวงพลังงาน ทราบทุกวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป	-	-
๑๔. จัดทำสรุปผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียนประจำเดือนของ พน.	- ระเบียบกระทรวงพลังงานว่าด้วยแนวทาง การจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๔ - สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำเดือน ของกระทรวงพลังงาน		-	เฉพาะหน่วยงานระดับกรม ในสังกัด พน.
๑๕. เสนอ ปพน. ทราบ	- บันทึกสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ของกระทรวงพลังงานประจำเดือน	กำหนดให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน กระทรวงพลังงานรายงานสรุปผล การจัดการเรื่องร้องเรียนของ กระทรวงพลังงานให้ ปพน. ทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป	-	-

๘. เอกสารอ้างอิง

- ๘.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๘.๒ ระเบียบกระทรวงพลังงานว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๔

- รายละเอียดตามเอกสารภาคผนวกที่แนบ -

๙. แบบฟอร์มที่ใช้

- ๙.๑ แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน (แบบ รร.๑)
- ๙.๒ แบบฟอร์มสรุปข้อร้องเรียน (แบบ รร.๒)
- ๙.๓ แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบ รร.๓)

- รายละเอียดตามเอกสารภาคผนวกที่แนบ -

ภาคผนวก