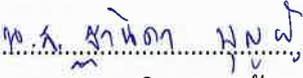
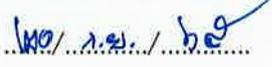
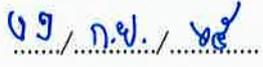


 <b>กรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน</b> <b>กระทรวงพลังงาน</b>	หน่วยงาน : สำนักงานเลขานุการกรม	เลขที่เอกสาร WI-BFC-๐๐๓
		แก้ไขครั้งที่ ๑ วันที่ประกาศใช้:
ประเภทเอกสาร : แนวทางปฏิบัติงาน ชื่อเอกสาร : คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน		หน้าที ๑

ผู้จัดทำ   (นางสาวธรรณิดา บุญผู้) นักจัดการงานทั่วไป 	ผู้จัดทำ   (นางสาวสุจิตรา ภูสะพาน) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ 
ผู้ตรวจสอบ   (นางวรรณมา เพียรดี) หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป 	ผู้อนุมัติ   (นางสาวราตรี ไชยศิลป์) เลขานุการกรม 

ประวัติการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่	เนื้อหาที่แก้ไข
๑	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวข้อ ๑.๑ ความเป็นมา เพิ่มรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- หัวข้อ ๒.๑ วัตถุประสงค์</li> <li>- หัวข้อ ๒.๒ ขอบเขต</li> <li>- หัวข้อ ๒.๓.๒ คำจำกัดความ/นิยาม เพิ่มคำจำกัดความ/นิยาม</li> <li>- หัวข้อ ๒.๕.๑ เพิ่มตัวชี้วัดของกระบวนการ “จำนวนข้อร้องเรียนที่ลดลงเมื่อเทียบกับปีงบประมาณย้อนหลัง ” เพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการแก้ไข และป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน จนส่งผลจำนวนข้อร้องเรียนลดลงโดยเทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณปัจจุบันกับจำนวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณก่อนหน้า</li> <li>- หัวข้อ ๒.๕.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ปรับปรุงเนื้อหาให้มีรายละเอียดที่สอดคล้องกับการจัดการข้อร้องเรียนในปัจจุบัน</li> <li>- ภาคผนวก ๓ เพิ่มรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>

 <b>กรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน</b> <b>กระทรวงพลังงาน</b>	หน่วยงาน : สำนักงานเลขานุการกรม	เลขที่เอกสาร WI-BFC-๐๐๓
		แก้ไขครั้งที่ ๑ วันที่ประกาศใช้:
ประเภทเอกสาร : แนวทางปฏิบัติงาน ชื่อเอกสาร : คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน	หน้าที่ ๒	

## ๑. ศูนย์กลางรับข้อร้องเรียน

### ๑.๑ ความเป็นมา

การจัดการข้อร้องเรียนของส่วนราชการจำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตาม

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

มาตรา ๓๙ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ(ระบบเครือข่ายสารสนเทศ ต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) จัดขึ้นให้มี)

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

- เกณฑ์การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ ๔.๐ (ฉบับปรับปรุงปี พ.ศ. ๒๕๖๐) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็น ๓.๔ กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ ซึ่งส่วนราชการจำเป็นต้องมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นระบบและมีมาตรฐาน มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก รวดเร็วและทันการจนส่งผลให้ผู้ร้องเรียนเกิดความพึงพอใจ และการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารตอบสนองและสร้างความผูกพันให้แก่ผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และเกณฑ์การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ ๔.๐ (ฉบับปรับปรุงปี พ.ศ. ๒๕๖๐) กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) จำเป็นต้องจัดตั้งศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงานและบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้คำสั่งกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน ที่ (บ) ๔/๒๕๕๕ ดังนั้น กลุ่มบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม ในฐานะเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของศูนย์กลางรับข้อ

 <b>กรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน</b> <b>กระทรวงพลังงาน</b>	หน่วยงาน : สำนักงานเลขานุการกรม	เลขที่เอกสาร WI-BFC-๐๐๓
		แก้ไขครั้งที่ ๑ วันที่ประกาศใช้:
ประเภทเอกสาร : แนวทางปฏิบัติงาน ชื่อเอกสาร : คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน		หน้าที่ ๓

ร้องเรียนของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน จึงจำเป็นต้องจัดทำ “คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน” เพื่อใช้อ้างอิงในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน จนส่งผลให้เกิดมาตรฐานในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและมั่นใจได้ว่า กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน มีความสอดคล้องกับ ระเบียบ ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องรวมถึงใช้เป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่

## ๑.๒ หน้าที่รับผิดชอบ

๑. ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนและบริหารจัดการข้อร้องเรียน จากการร้องเรียนด้วยตนเอง ไปรษณีย์เว็บไซต์ [www.dede.go.th](http://www.dede.go.th) โทรศัพท์/โทรสาร ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์บริการวิชาการ ศูนย์บริการร่วมหรือศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ สำนักนายกรัฐมนตรี และจากส่วนราชการอื่นๆ

๒. พิจารณา สรุปเรื่องร้องเรียน และประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหาและรายงานผลการดำเนินการ

๓. ติดตาม เร่งรัด กำกับดูแลให้เรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่รับผิดชอบให้มีการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔. สรุปข้อร้องเรียนแจ้งผลพิจารณาดำเนินการให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงานทราบทุกวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

๕. รวบรวมจัดทำสถิติข้อร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมดแยกเป็นประเภท ร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

## ๒. คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

### ๒.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. เพื่อให้ทราบขั้นตอนในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๓. เพื่อให้มั่นใจได้ว่า กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีความสอดคล้องกับ ระเบียบ ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

 <b>กรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน</b> <b>กระทรวงพลังงาน</b>	หน่วยงาน : สำนักงานเลขานุการกรม	เลขที่เอกสาร WI-BFC-๐๐๓
		แก้ไขครั้งที่ ๑ วันที่ประกาศใช้:
ประเภทเอกสาร : แนวทางปฏิบัติงาน ชื่อเอกสาร : คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน		หน้าที่ ๔

## ๒.๒ ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้ครอบคลุมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน และระเบียบของกระทรวงพลังงานตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณาเนื้อหา การบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบฟอร์มต่าง ๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การประสานงานจนได้ข้อยุติและการแจ้งผลกลับไปยังผู้ร้องเรียน

## ๒.๓ หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาข้อร้องเรียน

### ๒.๓.๑ คำจำกัดความ/นิยาม

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการดำเนินงานตามภารกิจ กิจกรรม และโครงการต่างๆ ของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานรวมถึงความบกพร่อง และ/หรือละเว้นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่การทุจริตต่อหน้าที่และการประพฤติมิชอบ

**สารสนเทศ** หมายถึง ข้อเสนอแนะ คำติชม ขอบความอนุเคราะห์ หรือข้อมูลข่าวสารประเภทอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อ ๑

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่ใช้ผลผลิตและบริการของส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย ผู้รับบริการอาจรวมถึงสมาชิก ผู้เสียหาย ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้ป่วย นักเรียน นักศึกษา ลูกความ และผู้ได้รับประโยชน์โดยตรง

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย แม้ว่าผู้รับบริการจะเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ควรแยกผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบโดยตรงออกมาอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน

**การดำเนินการจนได้ข้อยุติ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วจนได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด ได้ตามความประสงค์บางส่วน ไม่ได้ตามความประสงค์ เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นดำเนินการต่อตามอำนาจหน้าที่เพราะพ้นวิสัยการดำเนินการหรือหน่วยงานอื่นเป็นผู้รับผิดชอบ และเรื่องที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์ เป็นต้น

 <b>กรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน</b> <b>กระทรวงพลังงาน</b>	หน่วยงาน : สำนักงานเลขานุการกรม	เลขที่เอกสาร WI-BFC-๐๐๓
		แก้ไขครั้งที่ ๑ วันที่ประกาศใช้:
ประเภทเอกสาร : แนวทางปฏิบัติงาน ชื่อเอกสาร : คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน		หน้าที่ ๕

**๒.๓.๒. การรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ**

๑. การร้องเรียนผ่านสายด่วนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑ (GCC๑๑๑๑)

๒. การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.๑ ณ ศูนย์กลางรับข้อร้องเรียน อาคาร ๗ ชั้น M กลุ่มบริหารงานทั่วไป สำนักงาน  
เลขานุการกรม กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.)

๒.๒ ตู้รับข้อร้องเรียน/ กล้องแสดงความคิดเห็น

๓. การร้องเรียนผ่านทาง Website E-mail

๓.๑ Website: www.dede.go.th

๓.๒ E-mail Address: complain@dede.go.th

๔. การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์จดหมายโทรศัพท์ โทรสาร และหนังสือจากหน่วยงานอื่น

๔.๑ จดหมายถึง กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน เลขที่ ๑๗ ถนนพระรามที่ ๑  
รองเมืองปทุมวัน กรุงเทพฯ ๑๐๓๓๐

๔.๒ โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๒๒๓ ๐๐๒๑ - ๙ ต่อ ๑๑๗๔, ๑๑๗๒

๔.๓ โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๒๒๕ ๓๗๘๕

๔.๔ รับหนังสือราชการจากศูนย์รับข้อร้องเรียน และ/หรือ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงพลังงาน

**๒.๓.๓. กระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน**

๑. ศูนย์กลางรับข้อร้องเรียน รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ หากไม่มีหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์  
อักษรพร้อมระบุตัวตนผู้ร้องเรียนให้บันทึกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน (แบบ รร.๑)

๒. ประมวลข้อร้องเรียนแล้วบันทึกลงในระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ภายในระยะเวลา ๑๐ นาที  
หลังจากได้รับเรื่องพร้อมแจ้งสถานะการดำเนินงานในระบบการติดตามข้อร้องเรียน

๓. กลับกรองข้อมูลเบื้องต้นว่าเป็นสารสนเทศประเภทใด

๓.๑ กรณีเป็นข้อร้องเรียน

๓.๑.๑ พิจารณาความเกี่ยวข้องกับภารกิจ พพ. ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

๓.๑.๑.๑ กรณีเกี่ยวข้องกับภารกิจของ พพ. โดยตรง ดำเนินการดังนี้

(๑) เสนอข้อร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพร้อมแจ้งสถานะการ  
ดำเนินงานในระบบการติดตามข้อร้องเรียน

(๒) ส่งข้อร้องเรียนตามคำสั่งการของผู้บังคับบัญชาให้กับหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการพร้อมแจ้งสถานะการดำเนินงานในระบบการติดตามข้อร้องเรียน

(๓) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณารายละเอียดข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน  
ทำการ นับตั้งแต่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องพร้อมแจ้งสถานะการดำเนินงานในระบบการติดตามข้อ  
ร้องเรียน

(๔) ศูนย์กลางรับข้อร้องเรียน ติดตามผลการพิจารณาข้อร้องเรียนก่อน  
หมดระยะเวลาในการพิจารณา ๓ วันทำการ

 <b>กรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน</b> <b>กระทรวงพลังงาน</b>	หน่วยงาน : สำนักงานเลขานุการกรม	เลขที่เอกสาร WI-BFC-๐๐๓
		แก้ไขครั้งที่ ๑ วันที่ประกาศใช้:
ประเภทเอกสาร : แนวทางปฏิบัติงาน ชื่อเอกสาร : คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน		หน้าที่ ๖

(๕) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำแบบสรุปรายงานผล (แบบ รร.๓) เพื่อเสนอผลการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อหัวหน้าส่วนราชการและแจ้งผลกลับไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมสำเนาส่งกลับมายังศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนภายใน ๕ วันทำการพร้อมแจ้งสถานะการดำเนินงานในระบบการติดตามข้อร้องเรียน

(๖) จัดทำทะเบียนประวัติลงในระบบฐานข้อมูลประวัติการร้องเรียนโดยเร็วที่สุด

๓.๑.๑.๒ กรณีเกี่ยวข้องกับภารกิจของ พพ. บางส่วน ดำเนินการดังนี้

(๑) เสนอข้อร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพร้อมแจ้งสถานะการดำเนินงานในระบบการติดตามข้อร้องเรียน

(๒) ส่งข้อร้องเรียนตามคำสั่งการของผู้บังคับบัญชาให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการพร้อมแจ้งสถานะการดำเนินงานในระบบการติดตามข้อร้องเรียน

(๓) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณารายละเอียดข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องพร้อมแจ้งสถานะการดำเนินงานในระบบการติดตามข้อร้องเรียน

(๔) ศูนย์กลางรับข้อร้องเรียน ติดตามผลการพิจารณาข้อร้องเรียนก่อนหมดระยะเวลาในการพิจารณา ๓ วันทำการ

(๕) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผลการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อแจ้งผลการพิจารณาไปยังหน่วยงานต้นเรื่องพร้อมสำเนาส่งกลับมายังศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนภายใน ๕ วันทำการพร้อมแจ้งสถานะการดำเนินงานในระบบการติดตามข้อร้องเรียน

(๖) จัดทำทะเบียนประวัติลงในระบบฐานข้อมูลประวัติการร้องเรียนโดยเร็วที่สุด

๓.๑.๑.๓ กรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ พพ. ดำเนินการดังนี้

(๑) เสนอข้อร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพร้อมแจ้งสถานะการดำเนินงานในระบบการติดตามข้อร้องเรียน

(๒) ส่งข้อร้องเรียนตามคำสั่งการของผู้บังคับบัญชาให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการพร้อมแจ้งสถานะการดำเนินงานในระบบการติดตามข้อร้องเรียน

(๓) ศูนย์กลางรับข้อร้องเรียน แจ้งผลกลับไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการพร้อมแจ้งสถานะการดำเนินงานในระบบการติดตามข้อร้องเรียน

(๔) จัดทำทะเบียนประวัติลงในระบบฐานข้อมูลประวัติการร้องเรียนโดยเร็วที่สุด

 <b>กรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน</b> <b>กระทรวงพลังงาน</b>	หน่วยงาน : สำนักงานเลขานุการกรม	เลขที่เอกสาร WI-BFC-๐๐๓
		แก้ไขครั้งที่ ๑
ประเภทเอกสาร : แนวทางปฏิบัติงาน ชื่อเอกสาร : คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน		วันที่ประกาศใช้:  หน้าที่ ๗

### ๓.๒ กรณีเป็นสารสนเทศ

ศูนย์กลางรับข้อร้องเรียน พพ. จัดทำทะเบียนประวัติ และแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๕ วันทำการ พร้อมแจ้งสถานะการดำเนินงานในระบบการติดตามข้อร้องเรียน

#### ๒.๓.๔. การจัดทำทะเบียนและรายงาน

ศูนย์กลางรับข้อร้องเรียน พพ. พิจารณาจัดทำทะเบียนรับข้อร้องเรียน พร้อมจัดทำรายงานสรุปการรับข้อร้องเรียนและรายงานสถิติการรับข้อร้องเรียนให้หัวหน้าส่วนราชการทราบไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

#### ๒.๓.๕. การรักษาความลับ

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้มาไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่การเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้น หรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

#### ๒.๓.๖. การทบทวนนโยบาย

ให้ศูนย์กลางรับข้อร้องเรียน พพ. พิจารณาทบทวนและปรับปรุงนโยบายฉบับนี้ตามความจำเป็นและเหมาะสม อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

### ๒.๔ หน่วยงานรับผิดชอบ

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกรม โดยกลุ่มบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

### ๒.๕ ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ

#### ๒.๕.๑ ข้อกำหนดที่สำคัญ

กระบวนการที่สำคัญ	ข้อกำหนดกระบวนการ	ขั้นตอนที่สำคัญ	ตัวชี้วัดในกระบวนการ	ตัวชี้วัดของกระบวนการ
การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	- การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง	- การส่งต่อข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบ	- ระยะเวลาดำเนินการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา	- ระดับความสำเร็จในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ - จำนวนข้อร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับปีงบประมาณย้อนหลัง

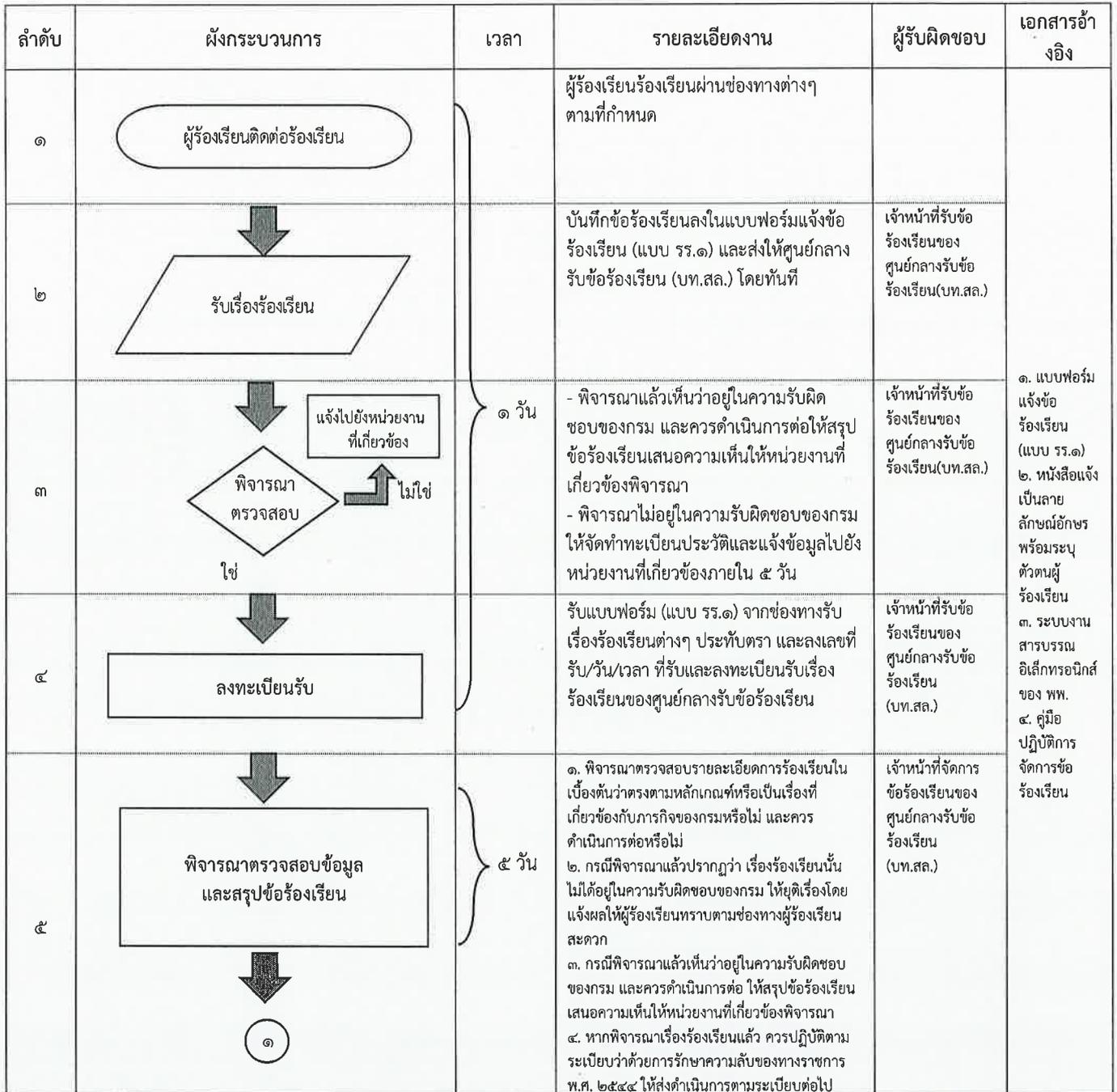


ประเภทเอกสาร : แนวทางปฏิบัติงาน

ชื่อเอกสาร : คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

หน้าที่ ๘

๒.๕.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน





ประเภทเอกสาร : แนวทางปฏิบัติงาน

ชื่อเอกสาร : คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

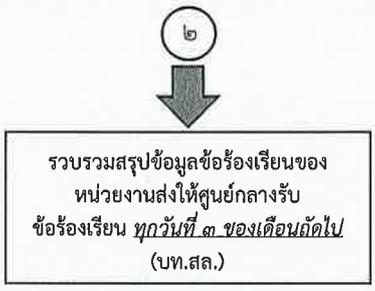
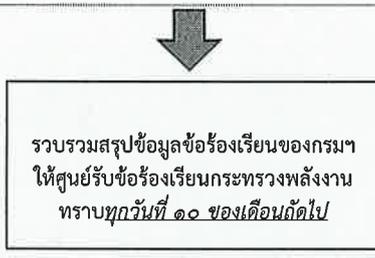
หน้าที่ ๙

๒.๕.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	เวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
๖	<p>ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง</p>	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนส่งหนังสือสรุปข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อร้องเรียนของศูนย์กลางรับข้อร้องเรียน (บพ.สส.)	๑. สมุดทะเบียนส่งเรื่องร้องเรียน
๗	<p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียน</p>	๑ วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของ กอง/ศูนย์/กลุ่มงาน	เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของกอง/ศูนย์/กลุ่มงาน	๒. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ พท. ๓. แบบสรุปรายงานผล (แบบ รร.๓)
๘	<p>มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน</p>		ผู้จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการนำเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณา มอบหมายผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง	เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของกอง/ศูนย์/กลุ่มงาน	
๙	<p>สรุปผลข้อเท็จจริงและรายงาน/และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ</p>	๑๕ วัน	ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง ชี้แจงแก้ไขปัญหาและรายงานผลการดำเนินการพร้อมเสนอแนวทางป้องกันปัญหาแก่ผู้บังคับบัญชาตามลำดับสายงานจนถึงอธิบดี ทราบและแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	แบบสรุปรายงานผล (แบบ รร.๓)
๑๐	<p>แจ้งผลพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเพื่อปิดข้อร้องเรียน</p>		ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์ม (แบบ รร.๓) และส่งเรื่องให้ผู้จัดการข้อร้องเรียนของ กอง/ศูนย์/กลุ่มงาน ดำเนินการรวบรวม	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งผล/แบบฟอร์มโทรสาร/อื่นๆ (แบบ รร.๓)

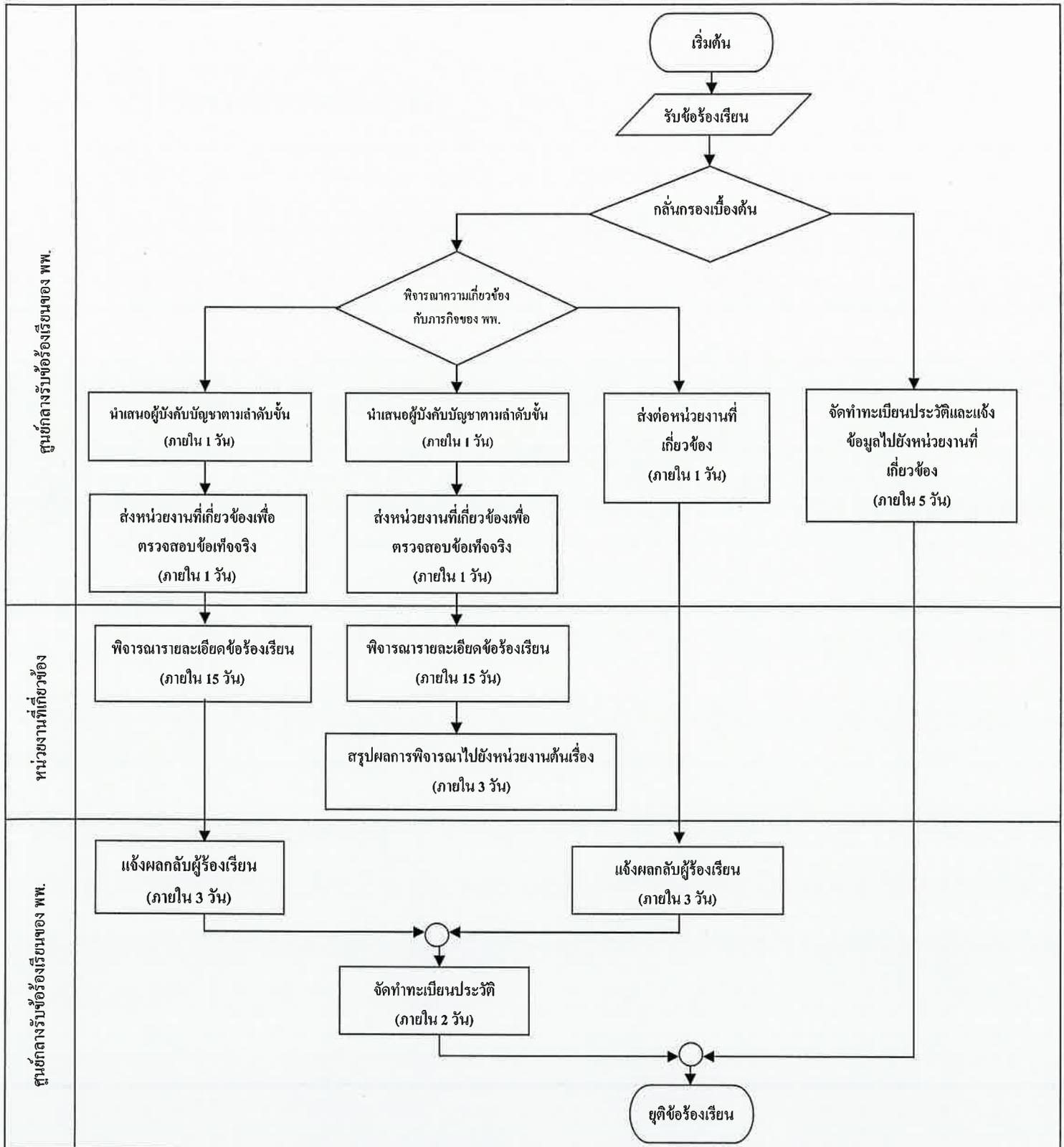
 <b>กรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน</b> <b>กระทรวงพลังงาน</b>	หน่วยงาน : สำนักงานเลขานุการกรม	เลขที่เอกสาร WI-BFC-๐๐๓
		แก๊วครั้งที่ ๑ วันที่ประกาศใช้:
ประเภทเอกสาร : แนวทางปฏิบัติงาน ชื่อเอกสาร : คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน		หน้าที ๑๐

๒.๕.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน(ต่อ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	เวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
๑๑		๑ วัน	ผู้จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบ รร.๓) พร้อมเรื่องเดิมส่งให้ศูนย์กลางรับข้อร้องเรียน (พพ.)	เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของ กอง/ศูนย์/กลุ่มงาน	หนังสือแจ้งผล/แบบฟอร์มโทรสาร/อื่นๆ (แบบ รร.๓)
๑๒		๑ วัน	บพ.สส. รวบรวมและสรุปข้อร้องเรียนของกรมฯ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบและพิจารณาส่งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน ทราบทุกวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป	เจ้าหน้าที่ประสานเรื่องร้องเรียนของศูนย์กลางรับข้อร้องเรียน(บพ.สส.)	หนังสือแจ้งผล/แบบฟอร์มโทรสาร/อื่นๆ (แบบ รร.๓)
๑๓		๕ วัน	พพ. แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนกลับไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมจัดทำทะเบียนประวัติในฐานข้อมูลข้อร้องเรียน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและศูนย์กลางรับข้อร้องเรียน พพ.	บันทึกข้อมูลในไฟล์ excel (เตรียมเพื่อทำฐานข้อมูลในอนาคต)

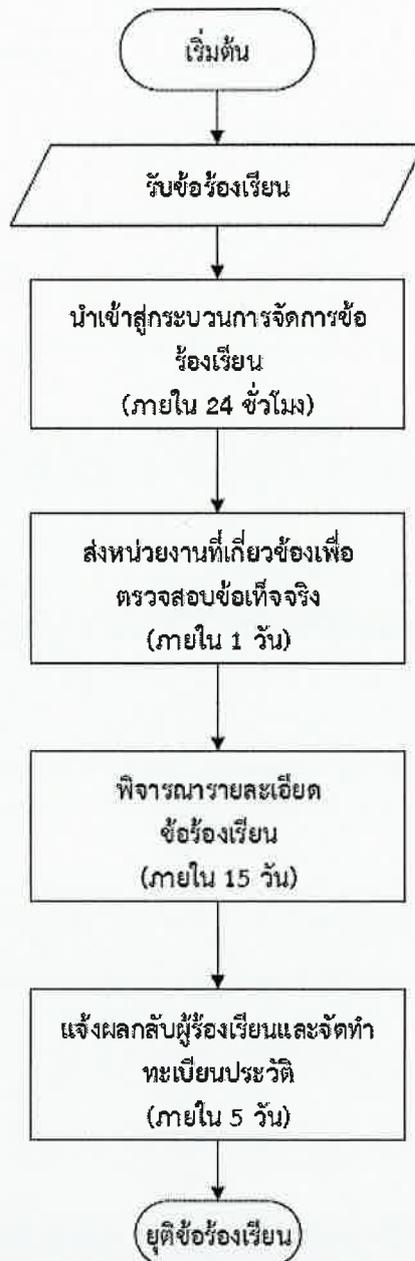


๒.๕.๓ แผนผังขั้นตอนการติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



 <b>กรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน</b> <b>กระทรวงพลังงาน</b>	หน่วยงาน : สำนักงานเลขานุการกรม	เลขที่เอกสาร WI-BFC-๐๐๓
		แก้ไขครั้งที่ ๑
ประเภทเอกสาร : แนวทางปฏิบัติงาน ชื่อเอกสาร : คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน		วันที่ประกาศใช้:  หน้าที่ ๑๒

๒.๕.๔ แผนผังระบบการติดตามความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน



Tracking: ผ่านเลขบัตรประชาชน

 <b>กรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน</b> <b>กระทรวงพลังงาน</b>	หน่วยงาน : สำนักงานเลขานุการกรม	เลขที่เอกสาร WI-BFC-๐๐๓
		แก้ไขครั้งที่ ๑ วันที่ประกาศใช้:
ประเภทเอกสาร : แนวทางปฏิบัติงาน ชื่อเอกสาร : คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน		หน้าที่ ๑๓

### ๓.ภาคผนวก

ก.ระเบียบกระทรวงพลังงาน ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๔

ข. หนังสือมอบหมายให้กลุ่มบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรมทำหน้าที่ศูนย์กลางรับข้อร้องเรียน

ค. คำสั่งจัดตั้งศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนและมอบหมายผู้ปฏิบัติงานข้อร้องเรียนของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

ง. แบบฟอร์มการจัดการข้อร้องเรียน

- แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน (แบบ รร.๑)
- แบบฟอร์มสรุปข้อร้องเรียน (แบบ รร.๒)
- แบบบันทึกข้อร้องเรียน (แบบ รร.๓)

การปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจในการประเมิน PMQA ๔.๐

หน่วยงาน: กลุ่มบริหารงานทั่วไป

ประเด็นที่ ๑

หัวข้อ	ข้อมูลของหน่วยงาน
๑. ประเด็นที่มีการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจประเมิน	หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๓) จัดทำระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสามารถติดตามผลเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๒. สถานะการปรับปรุง	<input checked="" type="checkbox"/> ปรับปรุงแล้วเสร็จ <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการปรับปรุง
๓. รูปแบบการดำเนินงานเดิมก่อนการปรับปรุง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์สามารถบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนที่ยื่นมาทางระบบเท่านั้น ไม่สามารถบันทึกข้อมูลที่มีการร้องเรียนมาทางหนังสือหรือจดหมายเข้าสู่ระบบได้</li> <li>- ผู้ร้องเรียนไม่สามารถติดตามสถานะการร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ได้ ยังต้องสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่โดยตรงและรอหนังสือตอบกลับจาก พพ.</li> </ul>
๔. วิธีการปรับปรุงการดำเนินงาน (โปรดระบุขั้นตอนและรายละเอียด)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พพ. อยู่ระหว่างทดสอบการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน e-petition มาใช้ ซึ่งสามารถใช้ได้ผ่านช่องทาง <a href="https://e-petition.energy.go.th/">https://e-petition.energy.go.th/</a> และ Mobile App (ดาวน์โหลดผ่าน Google Play และ App Store) ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการแสดงความคิดเห็น/เสนอแนะ/ร้องเรียน ทั้งนี้ทางทีมผู้พัฒนาได้วางแผนพัฒนาให้ e-petition สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> ต่อไป</li> <li>- ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนสามารถเข้าไปติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองได้ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน e-petition ได้ตลอด ๒๔ ชม. โดยไม่ต้องร้องขอมายังเจ้าหน้าที่ซึ่งย่อมส่งผลให้ผู้ยื่นเรื่องเรียนเกิดความพึงพอใจในการติดตามสถานะการร้องเรียน</li> <li>- มีการพัฒนาปรับปรุงระบบร้องเรียน e-petition สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานจากเดิมที่ไม่สามารถบันทึกข้อร้องเรียนจากประชาชนที่ยื่นเรื่องเรียนด้วยเอกสารได้ โดยการเพิ่มความสามารถในการบันทึกข้อร้องเรียนที่ยื่นมาเป็นเอกสาร และใส่เป็นตัวเลือกสำหรับใช้งานในระบบร้องเรียนดังกล่าว เพื่อให้ฐานข้อมูลการร้องเรียนรวมอยู่ในระบบเดียวกัน</li> </ul>
๕. ผลหรือความเปลี่ยนแปลงที่ได้รับ (หรือคาดว่าจะได้รับ) จากการปรับปรุงการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีฐานข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งระบบออนไลน์และที่ยื่นเรื่องเรียนมาเป็นหนังสือ</li> <li>- ผู้ร้องเรียนสะดวกต่อการติดตามเรื่องร้องเรียนที่ยื่นเข้ามาจนส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในบริการการจัดการข้อร้องเรียนของ พพ.</li> </ul>

ประเด็นที่ ๒

หัวข้อ	ข้อมูลของหน่วยงาน
๑. ประเด็นที่มีการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจประเมิน	หมวดที่ ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ๖) จัดทำหรือปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานของหน่วยงาน
๒. สถานะการปรับปรุง	<input checked="" type="checkbox"/> ปรับปรุงแล้วเสร็จ <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการปรับปรุง
๓. รูปแบบการดำเนินงานเดิมก่อนการปรับปรุง	ดำเนินการตามคู่มือจัดการข้อร้องเรียน เลขที่เอกสาร WI-BFC-๐๐๓ แก้ไขครั้งที่ ๐
๔. วิธีการปรับปรุงการดำเนินงาน (โปรดระบุขั้นตอนและรายละเอียด)	ปรับปรุงเป็นฉบับแก้ไขครั้งที่ ๑ โดยเพิ่มรายละเอียดให้สอดคล้องกับการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์(e-petition)และเนื้อหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน
๕. ผลหรือความเปลี่ยนแปลงที่ได้รับ (หรือคาดว่าจะได้รับ) จากการปรับปรุงการดำเนินงาน	มีคู่มือ “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความสอดคล้องกับระบบรับเรื่องร้องเรียนที่ใช้งานและเป็นไปตามการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

หมายเหตุ:

๑. โปรดแนบหลักฐานการดำเนินงาน (หากมี)

๒. โปรดแจ้งข้อมูลให้ กพร. ทราบภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ทาง Email: pdc@dede.go.th