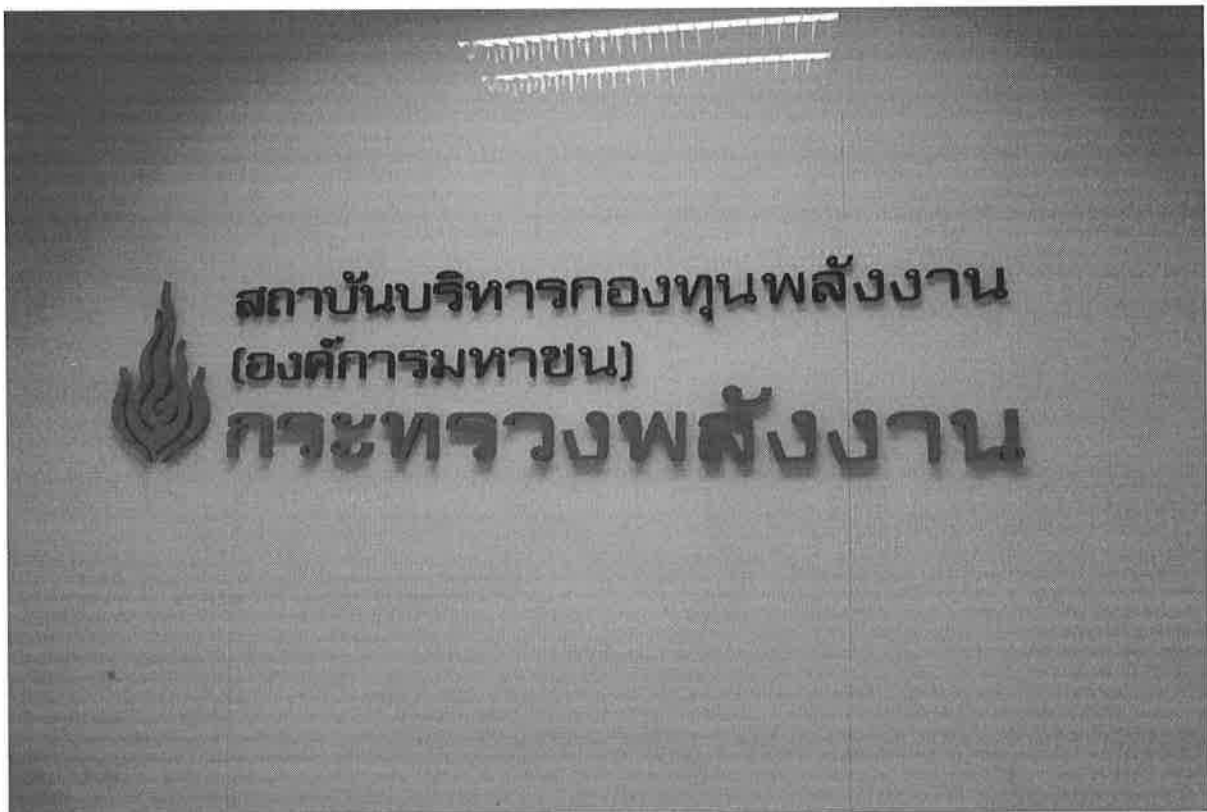


แนวทางการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม  
สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)



สำนักวิจัยและยุทธศาสตร์  
สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

## หลักการและที่มา

สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) (สบพน.) ได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ยื่นผ่านเว็บไซต์ สบพน. ทำเป็นหนังสือลงทะเบียน ยื่นด้วยตนเอง หรือใส่ลงในกล่องรับเรื่องร้องเรียนของ สบพน. ทั้งนี้เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวมทั้งเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน ได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สบพน. จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม เพื่อแจกแจงถึงรายละเอียดและขั้นตอนในการปฏิบัติไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบสามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับแนวทางฉบับนี้ ผู้จัดทำ ยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

สำนักวิจัยและยุทธศาสตร์

สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

ผู้จัดทำ

## วัตถุประสงค์ในการจัดทำ

วัตถุประสงค์ในการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) มีดังนี้

1. เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่
3. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

## ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียน

1. ทำเป็นหนังสือลงทะเบียนหรือยื่นด้วยตนเองที่ สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) เลขที่ 552/2 ศูนย์เอนเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น 11 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
2. ยื่นผ่านเว็บไซต์ของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน [www.efai.or.th](http://www.efai.or.th)
3. ทำเป็นหนังสือใส่ในกล่องรับเรื่องร้องเรียนของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) เลขที่ 552/2 ศูนย์เอนเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น 11 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

## บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตามว่า กรรมการ เจ้าหน้าที่ หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทน สบพน. กระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของ สบพน. สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ โดย สบพน. ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับ สบพน. ด้วย

## ลักษณะเรื่องร้องเรียน

1. เป็นเรื่องที่พบเห็นว่ามีบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่ามีการทุจริตหรือมิชอบในการปฏิบัติงาน และต้องมีเอกสารหรือหลักฐานยืนยันเพียงพอที่จะตรวจสอบได้ว่าการกระทำอย่างนั้นจริง มิใช่เป็นการกล่าวหาโดยไม่มีพยานหรือเอกสาร
2. เป็นเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกกีดกันแก่งให้ไม่ได้รับความสะดวกในการดำเนินการ
3. ต้องไม่เป็นเรื่องที่มีการเสริมแต่งจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้นโดยความรู้สึกส่วนตัว หรือ เป็นการกีดกันแก่ง ใส่ร้ายบุคคลอื่นให้ได้รับความเสียหายเพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง

## การเขียนเรื่องร้องเรียน

การเขียนเรื่องร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่หยาบคาย และอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญดังนี้

1. ชื่อ นามสกุลจริง ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ร้องเรียน โทรศัพท์ อีเมล (ถ้ามี) สำหรับการติดต่อ และการแจ้งผล
2. เรื่องร้องเรียนต้องระบุชื่อ นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียนว่ามีพฤติกรรมเช่นใดอย่างชัดเจน และระบุว่าต้องการให้ดำเนินการอย่างไร เช่น ขอให้วินิจฉัยการกระทำของ.....และ/หรือ ให้ดำเนินการตามกระบวนการลงโทษทางวินัยต่อไป
3. การร้องเรียนเป็นหนังสือร้องเรียนต้องลงลายมือชื่อด้วยตนเองไม่สามารถมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นร้องเรียนได้

## การยื่นเรื่องร้องเรียน

1. กรณีส่งไปรษณีย์
  - ควรลงทะเบียนเพื่อเป็นหลักฐานการติดตามเรื่อง การจำหน่ายซองให้เขียนด้วยว่า “เรื่องร้องเรียน”
  - การจำหน่ายซองให้เรียนผู้อำนวยการสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน 555/2 ศูนย์เอนเนอร์ยีคอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น 11 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

2. กรณียื่นเรื่องด้วยตนเอง
  - แนวทางที่หนึ่ง  
ทำเป็นหนังสือยื่นต่อผู้อำนวยการสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน
  - แนวทางที่สอง  
ทำเป็นหนังสือปิดผนึก และระบุว่าเป็น “เรื่องร้องเรียน” ใส่ในกล่องรับเรื่องร้องเรียน
3. กรณียื่นผ่านเว็บไซต์
  - ส่งข้อความใน [www.efai.or.th](http://www.efai.or.th) ในช่องหน้าต่าง ติดต่อเรา

#### ระยะเวลาการดำเนินงาน

1. ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้แก่ กรรมการคนหนึ่งคนใดในคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และจะต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ
2. คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน จะต้องพิจารณาและสรุปผลเรื่องร้องเรียนภายใน 60 วันทำการ นับถัดจากผู้รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้

#### การแจ้งผลคำตอบเรื่องร้องเรียน

1. กรณีผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนทำเป็นหนังสือ คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนจะแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนทราบ
  2. กรณียื่นผ่านเว็บไซต์ คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนจะแจ้งผ่านอีเมล หรือเป็นหนังสือก็ได้
  3. ผู้ร้องเรียนสามารถสอบถามความคืบหน้าเป็นหนังสือหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ก็ได้
  4. เมื่อ คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเป็นประการใดแล้ว คำวินิจฉัยจะวินิจฉัยว่าเป็นการกระทำผิดตามที่ผู้ร้องเรียนกล่าวหาเท่านั้น จะไม่รวมถึงผลการพิจารณาตามกระบวนการลงโทษทางวินัย
-