



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริต ประพฤติมิชอบ และการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของกรมควบคุมมลพิษ

๑. หลักการและเหตุผล

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๖๑ กำหนดให้กรมควบคุมมลพิษ มีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุม กำกับ ดูแล อำนวยการ ประสานงาน ติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการฟื้นฟู คุ้มครองและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม โดยมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำนโยบายและแผนด้านการควบคุมมลพิษ กำหนดมาตรฐานคุณภาพสิ่งแวดล้อมและมาตรฐานควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิด จัดทำแผน มาตรการ และพัฒนาระบบ รูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมในการควบคุม ป้องกัน และแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากภาวะมลพิษ ติดตามและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ด้านมลพิษ ประสานและดำเนินการเพื่อฟื้นฟูหรือระงับเหตุที่อาจเป็นอันตรายจากมลพิษในพื้นที่ที่มีการปนเปื้อนมลพิษและประเมินความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม จัดทำรายงานสถานการณ์มลพิษ รวมทั้ง ประสานความร่วมมือกับต่างประเทศและองค์การระหว่างประเทศในการจัดการมลพิษ

ในการปฏิบัติงานดังกล่าวมีผู้เกี่ยวข้องทั้งในส่วนราชการและภายนอกส่วนราชการที่อาจได้รับประโยชน์หรือเสียประโยชน์จากการปฏิบัติงานโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และอาจนำมาซึ่งปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรมควบคุมมลพิษ จึงได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริต ประพฤติมิชอบและการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของกรมควบคุมมลพิษ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ทุจริตประพฤติมิชอบ/การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของกรมควบคุมมลพิษให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ทุจริตประพฤติมิชอบ/การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของกรมควบคุมมลพิษ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ทันต่อเหตุการณ์ และสอดคล้องกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประมวลจริยธรรม หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ทุจริตประพฤติมิชอบ/การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของ กรมควบคุมมลพิษ ได้นำเสนอขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการพิจารณาของบุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ทุจริตประพฤติมิชอบ/การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน และรวมถึงช่องทางในการรับเรื่อง

๔. คำนิยาม

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวก และทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของส่วนราชการ

“ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง การที่บุคคล องค์กร หน่วยงาน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งเรื่องราวต่างๆ ให้กรมควบคุมมลพิษรับทราบ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข เยียวยา ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือบรรเทาความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น การติดต่อด้วยตนเอง /ทางจดหมาย /ทางเว็บไซต์

๕. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตประพฤติมิชอบและการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑) ติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม	วันจันทร์ – ศุกร์
๒) จดหมายถึงอธิบดีกรมควบคุมมลพิษ เลขที่ ๙๒ ซอยพหลโยธิน ๗ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐	ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
๓) ตู้ ปณ. ๓๓ สามเสนใน กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐	
๔) อีเมลอธิบดีกรมควบคุมมลพิษ : athapol.c@pcd.go.th	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕) อีเมลกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม : pe.g@pcd.go.th	
๖) เว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ : www.pcd.go.th	
๗) เฟสบุ๊กแฟนเพจ : กรมควบคุมมลพิษ	
๘) โทรศัพท์ ๐ ๒๒๙๘ ๕๑๐๗	วันจันทร์ – ศุกร์
๙) โทรสาร ๐ ๒๒๙๘ ๕๓๗๔	ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องและส่งต่อข้อร้องเรียน

๖.๑ กรณีการร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ดำเนินการ ดังนี้

หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ	การพิจารณา	ระยะเวลา ดำเนินการ
สำนักงานเลขานุการกรม	พิจารณาเสนอ อธิบดีกรมควบคุมมลพิษ/รองอธิบดีที่กำกับดูแล/หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจรรยาธรรม	ภายใน ๑ วัน
อธิบดีกรมควบคุมมลพิษ/ รองอธิบดีที่กำกับดูแล/หัวหน้า กลุ่มงานคุ้มครองจรรยาธรรม	พิจารณามอบหมายกลุ่มงานคุ้มครองจรรยาธรรม	ภายใน ๑ วัน
กลุ่มงานคุ้มครองจรรยาธรรมหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	กลุ่มงานคุ้มครองจรรยาธรรม/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น เสนออธิบดี	ภายใน ๓ วัน
อธิบดีกรมควบคุมมลพิษ	ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามรายงานที่กลุ่มงานคุ้มครอง จรรยาธรรมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเสนอ โดยแบ่งออกเป็น ๒ กรณี คือ ไม่มีมูล และมีมูล	ภายใน ๒ วัน
กลุ่มงานคุ้มครองจรรยาธรรมหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	➢ กรณีไม่มีมูล ให้อยู่ดีเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	ภายใน ๒ วัน
กลุ่มงานคุ้มครองจรรยาธรรมหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	➢ กรณีมีมูล แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง/ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย/แต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนความรับผิดชอบทางละเมิด เพื่อพิจารณาดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการพิจารณาต่ออธิบดี	ภายใน ๓๐ วัน
อธิบดีกรมควบคุมมลพิษ	อธิบดีพิจารณาสั่งการตามความเห็นของ คณะกรรมการ หรือมีความเห็นเป็นอย่างอื่น ตาม ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	
อธิบดีกรมควบคุมมลพิษ	อธิบดีพิจารณาดำเนินการตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยแยกผลของการกระทำ ออกเป็น ๒ กรณี คือ ➢ กรณีไม่มีความผิด ให้อยู่ดีเรื่อง และแจ้งผู้ ร้องเรียนทราบ ภายใน ๒ วัน ➢ กรณีมีความผิด ดำเนินการทางวินัย/ละเมิด/ อาญา หรือดำเนินการตามกฎระเบียบอื่นที่ เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ เป็นไปตามขั้นตอน กฎ ระเบียบ หรือ การดำเนินการ ว่าด้วยเรื่องนั้นๆ
กลุ่มงานคุ้มครองจรรยาธรรมหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	สรุปจัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอต่ออธิบดี เป็นประจำทุกเดือน	ทุกเดือน

๖.๒ กรณีการร้องเรียนที่ไม่เป็นเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งจะต้องสอบถามและบันทึกข้อมูล/กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีสาระสำคัญของข้อมูล ดังนี้

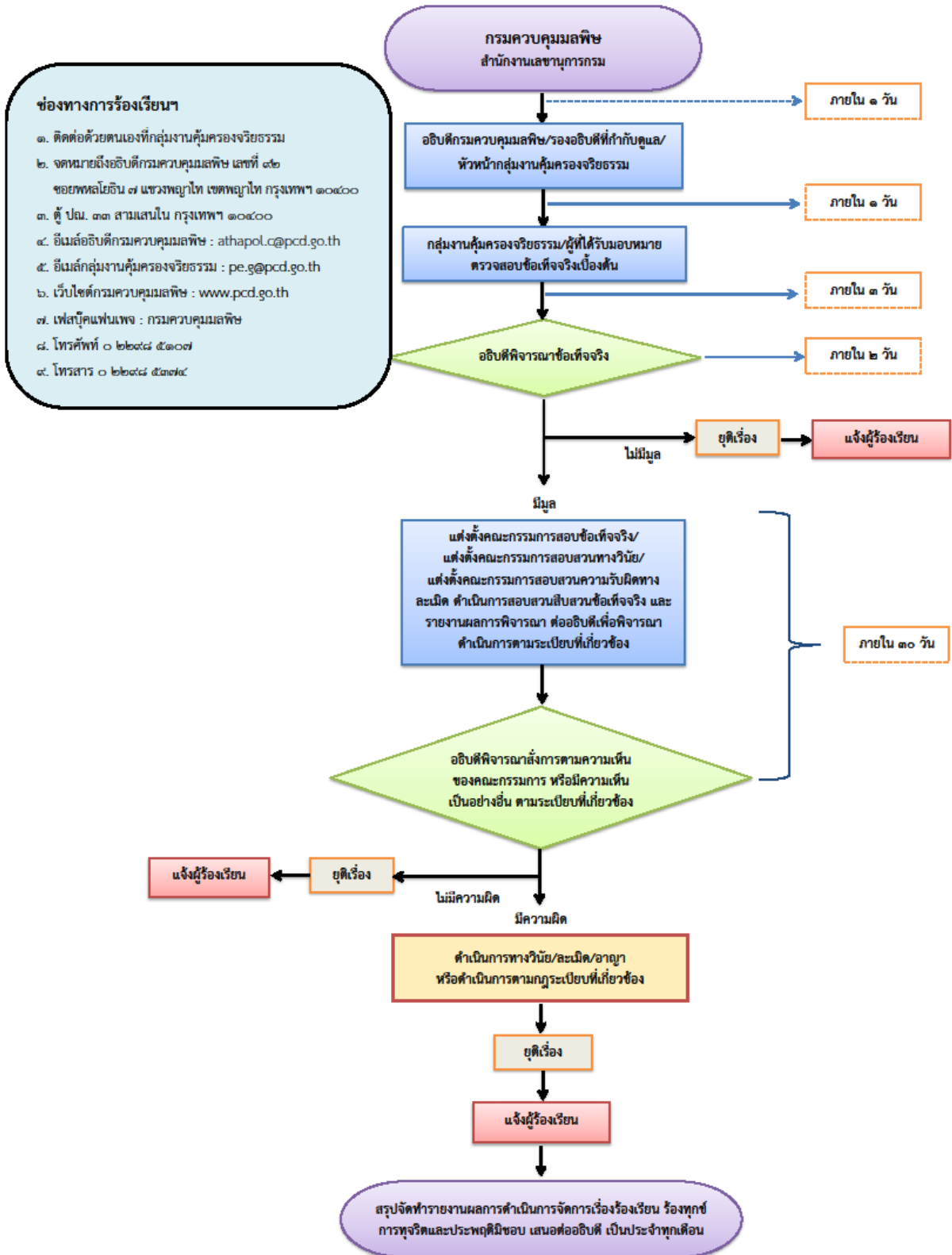
- ข้อมูลของผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่อาศัย หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ กรณีที่ผู้ร้องไม่แจ้งข้อมูลและไม่ประสงค์แสดงตนดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลพยานหลักฐานเพิ่มเติมหรือตรวจสอบว่าข้อมูลที่ผู้ร้องกล่าวอ้างมีความน่าเชื่อถือเพียงใด
- รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน เช่น ร้องเรียนเรื่องอะไร ที่ไหน อย่างไร เกี่ยวข้องกับบุคคลใดบ้าง ผลกระทบที่เกิดขึ้น และคำขอในข้อร้องเรียน เป็นต้น

๒. การดำเนินการอื่นๆ นอกจากตามข้อ (๑) ดังกล่าว ให้ดำเนินการตามกรณีการร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยอนุโลม

๗. แผนผังกระบวนการและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน และการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ กรมควบคุมมลพิษ



แผนผังกระบวนการและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน และการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบกรมควบคุมมลพิษ





แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริต และประพฤติมิชอบ

<p>๑. วัน เดือน ปี ที่รับเรื่อง เวลา.....น.</p>	<p>ช่องทางการร้องเรียน</p> <p><input type="checkbox"/> ติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม</p> <p><input type="checkbox"/> จดหมายถึงอธิบดีกรมควบคุมมลพิษ เลขที่ ๙๒ ซอยพหลโยธิน ๗ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐</p> <p><input type="checkbox"/> ตู้ ปณ. ๓๓ สามเสนใน กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐</p> <p><input type="checkbox"/> อีเมลล์อธิบดีกรมควบคุมมลพิษ : athapol.c@pcd.go.th</p> <p><input type="checkbox"/> อีเมลล์กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม : pe.g@pcd.go.th</p> <p><input type="checkbox"/> เว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ : www.pcd.go.th</p> <p><input type="checkbox"/> เฟสบุ๊คแฟนเพจ : กรมควบคุมมลพิษ</p> <p><input type="checkbox"/> โทรศัพท์ ๐ ๒๒๙๘ ๕๑๐๗ <input type="checkbox"/> โทรสาร ๐ ๒๒๙๘ ๕๓๗๔</p>
<p>๒. ชื่อ - นามสกุล ผู้ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ).....</p>	
<p>๓. ที่อยู่ผู้ร้องเรียน</p> <p>สถานที่.....เลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....</p> <p>ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....</p> <p>จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....</p> <p>โทรสาร.....E-mail.....</p>	
<p>๔. รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน (เช่น ร้องเรียนเรื่องอะไร ที่ไหน อย่างไร เกี่ยวข้องกับบุคคลใดบ้าง)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>๕. คำขอในข้อร้องเรียน</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>๖. หลักฐานประกอบเรื่องร้องเรียน</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>๗. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความที่ระบุข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ</p> <p style="text-align: center;">(ลงชื่อ).....(ผู้รับเรื่องร้องเรียน)</p> <p style="text-align: center;">(.....)</p>	

๙. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒. พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
๓. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๔. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๕. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๖. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
๗. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
๘. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน
๙. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง