



กรมควบคุมมลพิษ
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษ

ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมาย
สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๗ (สระบุรี)
มีนาคม ๒๕๖๘

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ ให้สามารถนำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหา หรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้หมดไป หรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ด้วยความรวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการรับแจ้งเรื่อง ร้องเรียนจากประชาชน การดำเนินการเรื่องร้องเรียน การติดตามผลการดำเนินงานและการยุติเรื่องร้องเรียน

๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุกข้อด้านมลพิษ (การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน)
หน่วยงานรับผิดชอบ	ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมาย สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๗ (สระบุรี) (สคพ.๗ (สระบุรี)) กรมควบคุมมลพิษ

๓. ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๗ (สระบุรี) ๑.๑ จัดหมาย/แจ้งด้วยตนเอง เลขที่ ๑๒ หมู่ ๒ ถ.สายคู่ ต.พระพุทธรบาท อ. พระพุทธรบาท จ.สระบุรี ๑๘๑๒๐	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
๑.๒ อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ http://epo07.pcd.go.th เฟสบุ๊ก reo07.org อีเมล epo07@pcd.go.th	ตลอด ๒๔ ชม.
๑.๓ โทรศัพท์ ๐๓๖-๒๖๖-๒๐๒	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
๒. กรมควบคุมมลพิษ ๒.๑ จัดหมาย - เลขที่ ๙๒ ซอยพหลโยธิน ๗ แขวงพญาไท เขต พญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ - ตู้ ปณ.๓๓ พญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
๒.๒ แจ้งด้วยตนเอง ศูนย์บริการประชาชน กรมควบคุมมลพิษฯ เลขที่ ๙๒ ซอยพหลโยธิน ๗ แขวงพญาไท เขต พญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๒.๓ อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ http://ecap.pcd.go.th แฟนเพจเฟซบุ๊ก กรมควบคุมมลพิษ อีเมล e-petition@pcd.go.th	ตลอด ๒๔ ชม.
๒.๔ โทรศัพท์ - สายด่วน ๑๖๕๐ - โทร ๐-๒๒๙๘-๒๐๐๐	ตลอด ๒๔ ชม. วันจันทร์ ถึง วันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการ กำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

* หมายเหตุ ช่องทางเว็บไซต์และโทรศัพท์เปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเข้า ระบบเฉพาะวันและเวลาราชการ

๔. ข้อกำหนดการให้บริการ

ค่าธรรมเนียม	- ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียม -
--------------	------------------------------

๕. ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา	ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๕ วันทำการ
๑. ช่องทางจดหมาย - เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : งานสารบรรณ/ส่วนอำนวยการ ส่งเรื่องที่มีเอกสารประกอบให้ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมายรับเรื่อง ทั้งจากข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในช่องทางต่างๆ และจากระบบฐานข้อมูล เรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (E-CAP) ของกรมควบคุมมลพิษ - สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการมอบหมายดำเนินการในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (E-CAP) ว่ามีการตรวจสอบหรือประสานส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นให้แก่ผู้ร้องทราบ	
๒. ช่องทางอินเทอร์เน็ต/ ช่องทางโทรศัพท์/ แจ้งด้วยตนเอง - เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (E-CAP) - สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการมอบหมายดำเนินการในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (E-CAP) ว่ามีการตรวจสอบหรือประสานส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นให้แก่ผู้ร้องทราบ *ช่องทางจดหมาย เริ่มนับระยะเวลาดังกล่าวต่างจาก ๓ ช่องทางหลัก	

๖. คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพ
- ร้อยละ ๘๕ ของเรื่องที่แจ้งตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นที่ดำเนินการได้ภายใน ๕ วันทำการ - ร้อยละ ๙๐ ของเรื่องร้องเรียนที่แจ้งขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ ใช้ระยะเวลาดำเนินการน้อยกว่า ๔๕ วันทำการ

* ยกเว้นกรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าว ต้องหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม โดยการเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อม เพื่อการตรวจวิเคราะห์ในห้องปฏิบัติการ ทั้งห้องปฏิบัติการของ สคพ.๗ (สระบุรี) หรือของหน่วยงานภายนอก ซึ่งต้องดำเนินการอีกหลายขั้นตอน ทั้งการวางแผนการเก็บตัวอย่าง การประสานห้องปฏิบัติการฯ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจึงต้องเพิ่มขึ้นตามแต่กรณี

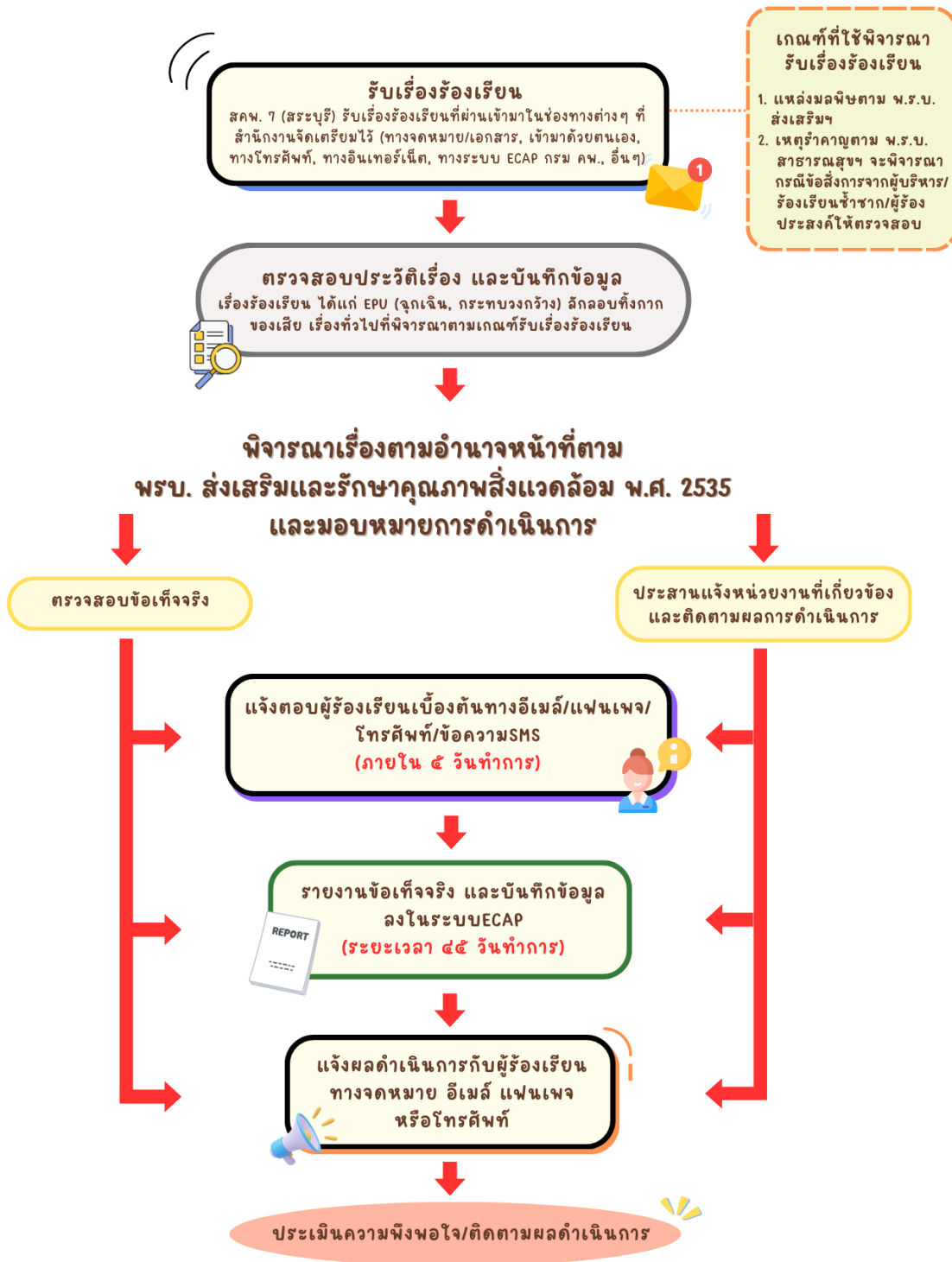
๗. ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ ประกอบด้วย ๔ กระบวนการย่อย ๑.การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียนปัญหามลพิษทางจดหมาย ๒.การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียนที่กรมควบคุมมลพิษ ๓.การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต ๔. การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียนปัญหามลพิษทางโทรศัพท์	๑. ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมาย สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๗ (สระบุรี) ๒. กองตรวจมลพิษ กรมควบคุมมลพิษ

๘. ระบบติดตามประเมินผล

ประเมินผล
๘.๑ ให้ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมาย เป็นผู้จัดเก็บข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนด ๘.๒ ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๗(สระบุรี) จะเป็นผู้ติดตามผลการปฏิบัติงานโดยการประชุมปรึกษาหารือร่วมกับส่วนที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมายและส่วนงานที่สนับสนุน อาทิหน่วยพิทักษ์สิ่งแวดล้อม(EPU) ๗ ส่วนห้องปฏิบัติการและวิเคราะห์สิ่งแวดล้อม ส่วนอำนวยการ/งานสารบรรณ โดยพิจารณาจากข้อมูลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานต่อไป ๘.๓ ตรวจสอบความถูกต้องในการลงข้อมูลและใช้งานระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (E-CAP) โดย สคพ.๗ (สระบุรี) สามารถติดต่อประสานงาน/ปรึกษากับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลการใช้งานระบบของกองตรวจมลพิษ กรมควบคุมมลพิษ ทางโทรศัพท์ ๐ ๒๒๙๘ ๒๕๓๑ (เบอร์ผู้ดูแลและประสานงานกับ สคพ.๗) ได้ โดยตรง

ขั้นตอนการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ด้านมลพิษ



เอกสารอ้างอิง/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติพ.ศ. ๒๕๓๕ กฎ ประกาศ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙ และกฎกระทรวง ฉบับที่ ๑๐ พ.ศ.๒๕๔๒

- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

- ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. คู่มือดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องทุกข์/ร้องเรียน., พฤษภาคม ๒๕๕๔

- แนวปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ภาคผนวก

การจัดทำเอกสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน : กรณีไม่มีหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร หรือรับเรื่องทางโทรศัพท์



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนปัญหาสิทธิและสิ่งแวดล้อม

สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 7 (สระบุรี)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียนปัญหาสิทธิและสิ่งแวดล้อม

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 7 สระบุรี

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....

เลขประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี ที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่.....หมู่.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

เบอร์โทรศัพท์.....อีเมล (ถ้ามี).....

ขอเรียนปัญหาสิทธิและสิ่งแวดล้อม จาก.....

เลขที่ตั้ง.....หมู่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....อยู่ในเขตพื้นที่ อบต.(อบต./เทศบาล).....

ประกอบกิจการ.....

มีข้อเท็จจริง ดังนี้.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ได้แนบเอกสารและหลักฐาน ประกอบด้วย ☐ เอกสาร จำนวน.....แผ่น ☐ ภาพถ่าย จำนวน.....ภาพ

คลิป VDO จำนวน.....ไฟล์ ☐ อื่นๆ.....

วัตถุประสงค์ของผู้ร้อง.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

☐ ด้วยตนเอง

☐ โทรศัพท์

☐ Facebook/Twitter ฯลฯ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ผู้รับเรื่อง(แทน)

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ตารางการจัดเก็บข้อมูลการด าเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

[illegible]

ตัวอย่างหนังสือประสานผู้ว่าราชการจังหวัด

ที่ ทส ๐๓๑๘/



สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๗ (สระบุรี)
ถนนสายคู่ ตำบลพระพุทธรบาท อำเภอมะขาม
จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๒๐

(เดือน) (ปี พ.ศ.)

เรื่อง การร้องเรียนปัญหามลพิษจาก.....

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายละเอียดการร้องเรียนจากประชาชน

จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยมีเรื่องร้องเรียนผ่านระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน (ECAP) ของกรมควบคุมมลพิษ
ว่าการประกอบกิจการ..... ตั้งอยู่เลขที่ หมู่ที่ ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
ก่อให้เกิดปัญหา..... สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง รายละเอียดปรากฏ
ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๗ (สระบุรี) ขอส่งเรื่องร้องเรียนมายังท่าน เพื่อ
โปรดพิจารณามอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
ผลเป็นประการใด ขอให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายแจ้งผลกลับมายังสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษ
ที่ ๗ (สระบุรี) ทราบ ภายใน ๔๕ วัน เพื่อรายงานผ่านระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน (ECAP) ของกรมควบคุมมลพิษ
ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมาย

โทรศัพท์. ๐๓๖-๒๖๖๒๐๒ ต่อ ๑

โทรสาร. ๐๓๖-๒๖๗๐๓๑

No Gift Policy ทส.โปร่งใสและเป็นธรรม

ตัวอย่างรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ลับ

รายละเอียดการร้องเรียนของสำนักงานถึงภาคีและควบคุมลพิษที่ ๗ (สระบุรี)
ในพื้นที่จังหวัด.....

เลขที่ ๖๗-PC๗/.....	
วันที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียน	
เวลา	
รายละเอียดโรงงาน/สถานประกอบการ	
ชื่อ	
ประกอบกิจการ	
สถานที่ใกล้เคียง	หมู่บ้าน
เลขที่	หมู่ที่
ซอย	ถนน
ตำบล	อำเภอ
จังหวัด	รหัสไปรษณีย์
เขตการปกครอง	
ปัญหามลพิษ	
ปัญหามลพิษที่เกิดขึ้น	
ลักษณะปัญหา	
รายละเอียดผู้ร้องเรียน	
ชื่อ-สกุล	
เลขที่	หมู่ที่
ตรอก/ซอย	ถนน
ตำบล	อำเภอ
จังหวัด	รหัสไปรษณีย์
เบอร์โทรศัพท์	โทรสาร
e-mail	
แหล่งที่มาเรื่องร้องเรียน	
หมายเหตุ	

ลับ

"No Gift Policy พส. โปร่งใสและเป็นธรรม"