

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ด้านมลพิษ (การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ฝ่ายตรวจและบังคับการ กรมควบคุมมลพิษ

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. จดหมาย 1.1 เลขที่ 92 ซอยพหลโยธิน 7 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 1.2 ตู้ ปณ. 33 สามเสนใน กรุงเทพฯ 10400	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.
2. แจ้งด้วยตนเอง ศูนย์บริการประชาชน กรมควบคุมมลพิษ เลขที่ 92 ซอยพหลโยธิน 7 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.
3. เว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ http://ecap.pcd.go.th	ตลอด 24 ชั่วโมง
4. สายด่วน 1650 โทรศัพท์ 0 2298 2222, 0 2298 2548	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.
*หมายเหตุ ช่องทางเว็บไซต์เปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเฉพาะวันและเวลาราชการ	

ข้อกำหนดการให้บริการ

ค่าธรรมเนียม

ไม่มี

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินการภายใน 4 วันทำการ

1. ช่องทางจดหมาย

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : งานสารบรรณส่งเรื่องที่มีเอกสารประกอบให้ฝ่ายตรวจและบังคับการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (E-CAP)

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการมอบหมายดำเนินการในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (E-CAP) ว่ามีการตรวจสอบหรือประสานส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นให้แก่ผู้ร้องทราบ

2. แจ้งด้วยตนเอง

3. เว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ

4. ช่องทางโทรศัพท์ (0 2298 2222 0 2298 2548 และ สายด่วน 1650)

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (E-CAP)

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการมอบหมายดำเนินการในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (E-CAP) ว่ามีการตรวจสอบหรือประสานส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นให้แก่ผู้ร้องทราบ

* ช่องทางจดหมาย เริ่มนับระยะเวลาดังกล่าวต่างจาก 3 ช่องทางหลัง

คุณภาพ

- ร้อยละ 85 ของเรื่องที่แจ้งตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นที่ดำเนินการได้ภายใน 4 วันทำการ
- ร้อยละ 90 ของเรื่องร้องเรียนที่แจ้งขอความร่วมมือสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ใช้ระยะเวลาดำเนินการลดลง

ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ ประกอบด้วย	ฝ่ายตรวจและบังคับการ
4 กระบวนการย่อย	กรมควบคุมมลพิษ
1. กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียน ปัญหามลพิษทางจดหมาย	
2. กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมา ร้องเรียนที่ศูนย์บริการประชาชน กรมควบคุมมลพิษ	
3. กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียน ทางเว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ (http://ecap.pcd.go.th)	
4. กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียน ปัญหามลพิษทางโทรศัพท์ 0 2298 2222 และ สายด่วน 1650	

หมายเหตุ : รายละเอียดขั้นตอนของกระบวนการงานปรากฏตามเอกสารภาคผนวก 1

การรับเรื่องร้องเรียน

กรณีที่การให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ กรมควบคุมมลพิษ ผ่านช่องทาง 4 ช่องทาง ดังนี้

- จดหมาย
- แจ้งด้วยตนเอง
- เว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ <http://ecap.pcd.go.th>
- โทรศัพท์ 0 2298 2222 0 2298 2548 และสายด่วน 1650

ซึ่งกรมควบคุมมลพิษ จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในองค์กร

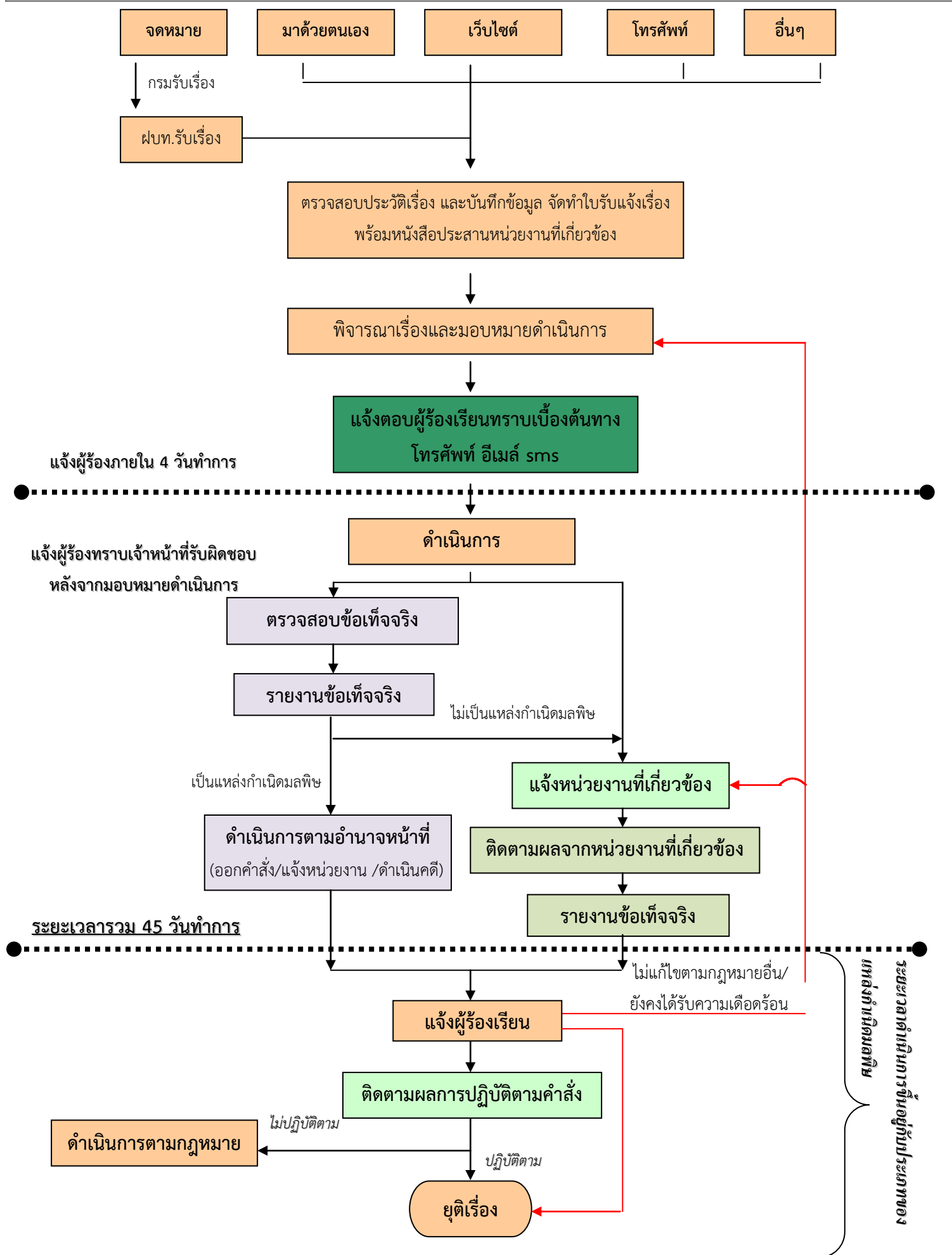
หมายเหตุ : แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมาย ตามเอกสารภาคผนวก 2

ภาคผนวก 1

กระบวนการงาน (ย่อย) และขั้นตอนการให้บริการ

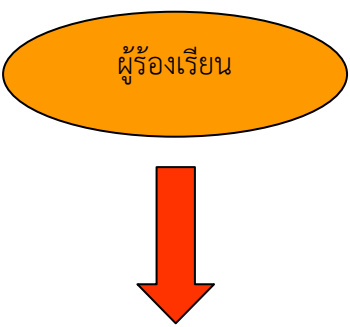
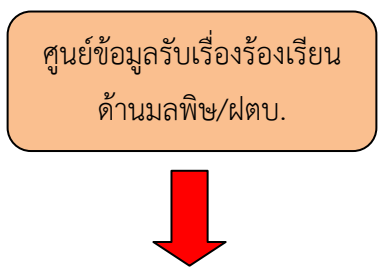
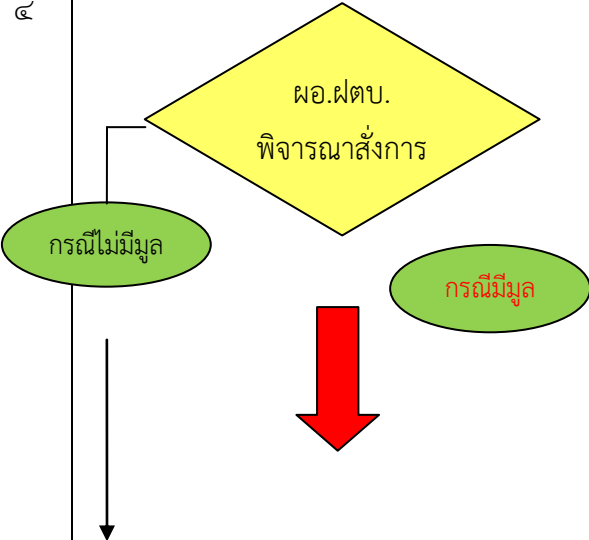
กระบวนการงาน : การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ด้านมลพิษ (การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน)

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่แจ้งร้องเรียนมายังกรมควบคุมมลพิษรวมระยะเวลา 4 วันทำการ



ภาคผนวก 2

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการงานตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมาย

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑		ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้ - สายด่วนร้องทุกข์ โทร ๑๖๕๐ กด ๒ และ ๐๒ ๒๙๘ ๒๒๒๒ - ตู้ ปณ. ๓๓ สามเสนใน กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ - จดหมาย/ไปรษณียบัตรถึง อธิบดีกรมควบคุมมลพิษ - อินเทอร์เน็ต E-mail: e-petition@pcd.go.th	สพบ.	๑ วัน
๒		ลงทะเบียนคumentหนังสือ คัดแยกประเภท เรื่องร้องเรียน ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง และ ชื่อ ที่อยู่ที่ชัดเจน ตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน	สพบ.	
๓		เจ้าหน้าที่จัดทำข้อเสนอ/ความเห็นเบื้องต้นของข้อร้องเรียน เสนอเรื่องให้ ผอ.ผตบ. พิจารณา โดยอาจทำเป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่	สพบ.	๑-๒ วัน
๔		ผอ.ผตบ. พิจารณาสั่งการหรือแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาสอบหาข้อเท็จจริง - หากพิจารณาแล้วเป็นข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนที่ไม่มีมูลหรือสามารถจัดการได้ เสนอรายงานต่อ รอง อคพ. เพื่อทราบ และยุติเรื่อง - หากพิจารณาแล้วมีมูล เสนอรายละเอียดต่อ รอง อคพ. เพื่อทราบ และฝ่ายการเจ้าหน้าที่/สลก.ดำเนินการต่อไป	ธุรการ	๒ วัน
		แจ้งความก้าวหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ	สพบ.	

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๕	สำนักเลขานุการกรม (ฝ่ายการเจ้าหน้าที่) ↓	เสนอเรื่องร้องเรียนต่อหัวหน้าส่วนราชการพิจารณา	ฝกจ./สลก.	๑-๒ วัน
๖	แจ้งความก้าวหน้าให้ ผู้ร้องเรียนทราบ	จัดทำหนังสือราชการเกี่ยวกับสถานะของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต เพื่อแจ้งกลับ ผู้ร้องเรียน	ฝกจ./สลก.	๑ วัน