

สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุม มลพิษที่ 4 (นครสวรรค์)	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อม	
		ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมาย
		ปรับปรุงล่าสุด พ.ศ. 2566

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ให้สามารถนำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมของบุคลากรสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 4 โดยครอบคลุมเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 4 ได้รับผ่านช่องทางระบบสารบรรณปกติของสำนักงานฯ (ไปรษณีย์ โทรสาร) ทางโทรศัพท์ ทางอีเมลหรือระบบเว็บไซต์ (เว็บบอร์ด) หรือมาด้วยตนเอง หรือผ่านระบบช่องทาง e-petition ของกระทรวง หรือ ECAP ของกรมควบคุมมลพิษ หรือช่องทางอื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น โดยกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม การตรวจสอบข้อเท็จจริง การจัดทำรายงานหรือสรุปผลการตรวจสอบ พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา การแจ้งผลให้หน่วยงานที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายพิจารณาดำเนินการ การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการจัดเก็บข้อมูล

3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านมลพิษต่างๆ เช่น น้ำเสีย อากาศเสีย เสียงดัง กลิ่นเหม็น ขยะ ฯลฯ ที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 4 (นครสวรรค์) ได้รับจากผู้ร้องเรียนโดยตรง หรือที่ได้รับจากสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือกรมควบคุมมลพิษ หรือหน่วยงานอื่นๆ

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการในการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่การแก้ไข โดยดำเนินการประสานงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษฯ หรือร่วมกับหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์/สังเคราะห์ประเด็นปัญหาเพื่อหาคำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ในการบรรเทาปัญหา หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และแจ้งหรือประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายมีการดำเนินการต่อไป เพื่อบรรเทาปัญหาหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือแจ้งตรงให้ผู้ก่อปัญหาดำเนินการฯ แล้วแต่กรณี พร้อมทั้งผลการดำเนินการในส่วนของสำนักงานฯ ในการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 4 (นครสวรรค์) ส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ หรือการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และจัดทำเป็นรายงานผลการตรวจสอบ เพื่อให้มีการสั่งการ/เสนอแนะ

สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษ (สคพ.) หมายถึง สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 4

ผอ.สคพ. หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 4

สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุม มลพิษที่ 4 (นครสวรรค์)	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อม	
		ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมาย
		ปรับปรุงล่าสุด พ.ศ. 2566

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม มีบุคลากรและหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในกระบวนการ ประกอบด้วย

4.1 ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 4 มีหน้าที่รับผิดชอบสั่งการพิจารณาผลการตรวจสอบ และให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

4.2 ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมาย/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา รวมถึงรับเรื่องร้องเรียนจากทางอีเมล เว็บไซต์ (เว็บบอร์ด) หรือ e-petition ของกระทรวง หรือ ECAP ของกรมควบคุมมลพิษ ส่งให้ส่วนอำนวยการ/เจ้าหน้าที่สำนักงาน

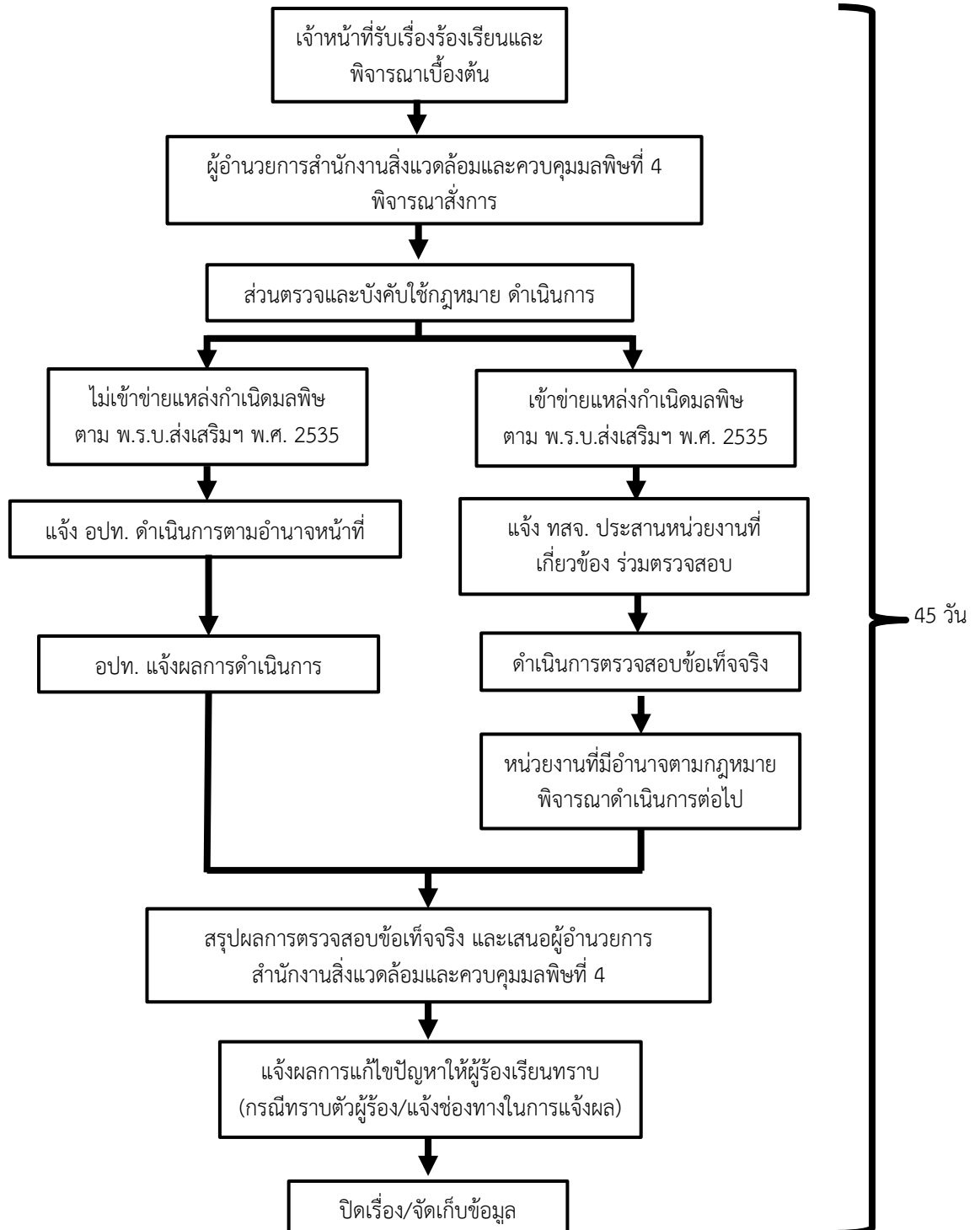
4.3 ส่วนห้องปฏิบัติการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างสิ่งแวดล้อมที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบร้องขอ โดยจัดให้เป็นลำดับความสำคัญแรก

4.4 ส่วนอำนวยการ/เจ้าหน้าที่สำนักงาน มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนเสนอเป็นเรื่องด่วนให้ผู้ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 4 พิจารณาสั่งการ หรือจัดทำสำเนาเรื่องร้องเรียนให้ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมายหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบด้วยอีกทางหนึ่ง เพื่อเตรียมแผนการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักฯ ไม่อยู่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน

สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุม มลพิษที่ 4 (นครสวรรค์)	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อม	
		ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมาย
		ปรับปรุงล่าสุด พ.ศ. 2566

5. แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Flow)

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน ดังรูป



หมายเหตุ : กรณีที่ต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือต้องส่งตัวอย่างให้ห้องปฏิบัติการตรวจวิเคราะห์ต้องใช้
เวลาเพิ่มขึ้นแล้วแต่กรณี

สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุม มลพิษที่ 4 (นครสวรรค์)	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อม	
		ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมาย
		ปรับปรุงล่าสุด พ.ศ. 2566

6. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมและพิจารณาเบื้องต้น
 - เจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยการ/เจ้าหน้าที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 4 รับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต มาด้วยตนเอง หรืออื่นๆ กรณีเป็น เรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือการแจ้งเรื่องด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ สคพ.4 กรอกรายละเอียด เรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ภาคผนวกที่ 1)
 - เจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยการ/เจ้าหน้าที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 4 พิจารณาเบื้องต้น หาก ผอ.สคพ. ไม่ได้อยู่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน ให้จัดทำสำเนาหนังสือร้องเรียนให้ ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมายหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทราบก่อนเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน
2. เสนอ ผอ.สคพ. พิจารณาสั่งการ
 - เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางต่างๆ เสนอให้ผู้ส่วนอำนวยการสำนักงานฯ พิจารณาสั่งการ
 - ในกรณีที่สำเนาเรื่องร้องเรียนและส่งให้ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมาย หรือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแล้ว ให้หมายเหตุให้ ผอ.สคพ.4 ทราบด้วย
3. ส่งเรื่องให้งาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ
ส่วนอำนวยการส่งเรื่องให้ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ทราบโดยด่วนตามการสั่งการ
4. ตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - (1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ศึกษาปัญหาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เพื่อดำเนินการ ตามแต่กรณี ดังนี้
 - ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดที่เป็นพื้นที่ของปัญหาเรื่องร้องเรียน และหรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อกำหนดวันเข้าตรวจสอบพื้นที่และ ข้อเท็จจริงต่างๆ
 - จัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์/วัสดุ สำหรับการตรวจวิเคราะห์คุณภาพ สิ่งแวดล้อมภาคสนาม หรือเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อม (กรณีที่เป็น)
 - ประสานห้องปฏิบัติการสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ ในกรณีที่ต้องตรวจ วิเคราะห์ตัวอย่าง
 - (2) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - (3) พิจารณาข้อเท็จจริง กรณีที่ประเด็นปัญหาชัดเจน และสามารถสรุปผลและให้ คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา ก็ดำเนินการบันทึกผลการตรวจสอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และให้ หน่วยงานผู้มีอำนาจตามกฎหมาย แจ้งให้ผู้ถูกร้องเรียน ลงนามรับทราบและนำข้อเสนอแนะไปดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข ตามแบบบันทึกการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (ภาคผนวกที่ 2)

สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุม มลพิษที่ 4 (นครสวรรค์)	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อม	
		ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมาย
		ปรับปรุงล่าสุด พ.ศ. 2566

5. สรุปผลการตรวจสอบและเสนอ ผอ.สคพ.4

- วิเคราะห์ข้อมูลและข้อเท็จจริงต่างๆ เพื่อประมวลประเด็นปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหา

- จัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบ
- เสนอ ผอ.สคพ.4 เพื่อให้เห็นชอบ

6. แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายพิจารณาดำเนินการต่อไป

แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่บังคับใช้ตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการต่อไป

7. แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แจ้งผลการดำเนินการในส่วนของสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 4 ให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ทราบชื่อและสถานที่ติดต่อ

8. จัดเก็บข้อมูล

จัดเก็บข้อมูลที่ดำเนินการเพื่อเป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 4 (ภาคผนวกที่ 3)

7. มาตรฐานคุณภาพงาน

ข้อกำหนดที่สำคัญในกระบวนการปฏิบัติงาน คือ ความรวดเร็วในการสนองตอบต่อเรื่องร้องเรียน โดยการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหา และสามารถแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินงานของสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 4 ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด คือ 45 วันทำการ โดยกำหนดค่าเป้าหมายมาตรฐานของงานไว้ที่ ร้อยละ 80

ยกเว้นกรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าว ต้องหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมโดยการเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อมเพื่อการตรวจวิเคราะห์ในห้องปฏิบัติการ ทั้งห้องปฏิบัติการของสำนักงานฯ เอง หรือของหน่วยงานภายนอก ซึ่งต้องดำเนินการอีกหลายขั้นตอน ทั้งการวางแผนการเก็บตัวอย่าง การประสานห้องปฏิบัติการฯ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจึงต้องเพิ่มขึ้นตามแต่กรณี

สำหรับกระบวนการที่ส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ จะมีการกำหนดประเด็นการควบคุมมาตรฐานที่เกี่ยวกับความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล โดยประกอบด้วย

- วันเดือนปีที่ดำเนินการตรวจสอบ
- ชื่อสถานที่/สถานประกอบการที่ตรวจสอบ
- ข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบพบ
- ข้อเสนอแนะ/ข้อสั่งการ

สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุม มลพิษที่ 4 (นครสวรรค์)	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อม	
		ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมาย
		ปรับปรุงล่าสุด พ.ศ. 2566

8. ระบบติดตามประเมินผล

8.1 ให้ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมาย เป็นผู้จัดเก็บข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนด

8.2 ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 4 จะเป็นผู้ติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยการประชุมปรึกษาหารือร่วมกับส่วนที่รับผิดชอบ ส่วนตรวจและบังคับใช้กฎหมาย และส่วนที่สนับสนุน ได้แก่ ส่วนห้องปฏิบัติการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อม และส่วนอำนวย การ ทุก 6 เดือน โดยพิจารณาจากข้อมูลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานต่อไป

9. เอกสารอ้างอิง

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน : กรณีไม่มีหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโทรศัพท์ (แบบฟอร์มที่ REO-VP-02-F1)

10.2 แบบบันทึกการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (แบบฟอร์มที่ REO-VP-02-F2)

10.3 ตารางการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (แบบฟอร์มที่ REO-VP-02-F3)

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน : กรณีไม่มีหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโทรศัพท์
(แบบฟอร์มที่ REO-VP-02-F1)

วันที่.....
เวลา.....น.

1. การร้องเรียน () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () อื่นๆ

2. ผู้ร้องเรียน

ชื่อผู้ร้องเรียน.....
ที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....
อีเมล.....

3. สถานที่ที่มีปัญหาสิ่งแวดล้อม (ระบุรายละเอียดให้ชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหา)

.....
.....
.....

4. หัวข้อปัญหา

() 01 เสียงดัง () 02 สิ้นสวะเทือน () 03 ฝุ่นละออง () 04 กลิ่นเหม็น
() 05 เขม่าควัน () 06 น้ำเสีย () 07 ไอสารเคมี () 08 ขยะและสิ่งปฏิกูล
() 09 กากสารพิษ () อื่นๆ.....

รายละเอียดปัญหา (ระบุประเด็นปัญหาให้ถูกต้องชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ)

.....
.....
.....

5. วันเวลาที่พบปัญหา

6. หมายเหตุ () ไม่เคยร้องเรียน

() เคยร้องเรียนแล้วเมื่อ.....

หน่วยงานที่ร้องเรียนคือ.....

ลงนาม.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)
...../...../.....

ลงนาม.....ผู้รับเรื่อง
(.....)
...../...../.....

ภาคผนวกที่ 2
แบบบันทึกการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
(แบบฟอร์มที่ REO-VP-02-F2)

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....เจ้าหน้าที่สำนักงาน
สิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 4 กรมควบคุมมลพิษ ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ
ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และ/หรือปฏิบัติหน้าที่
ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ.2545 และคณะได้เข้า
ตรวจสอบ.....

ตั้งอยู่ที่.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ระหว่างเวลา.....-.....น.

ขณะตรวจสอบปรากฏข้อเท็จจริงเบื้องต้นว่า.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ในการตรวจสอบครั้งนี้ เจ้าหน้าที่ได้เก็บตัวอย่าง/ตรวจวัด ☐ น้ำเสีย/น้ำทิ้ง ☐ อากาศ ☐ เสียง
☐ กากของเสีย ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....จำนวน.....ตัวอย่าง รหัสตัวอย่าง.....
โดยได้รับความยินยอมจากเจ้าของหรือผู้ครอบครองหรือผู้แทนของสถานประกอบการข้างต้น ซึ่งเจ้าหน้าที่
และคณะ มิได้กระทำการใดๆ ให้เกิดความเสียหายหรือไร้ประโยชน์ต่อทรัพย์สินของสถานประกอบการ
ดังกล่าว จึงได้ลงลายมือชื่อผู้ตรวจสอบ และผู้นำตรวจสอบไว้เป็นหลักฐาน

.....
(.....)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ

ผู้ตรวจสอบ

.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

ผู้ร่วมตรวจสอบ

.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

**เจ้าของ/ผู้ครอบครอง/
ผู้แทนของสถานที่ผู้นำตรวจ**

.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

ผู้ร่วมตรวจสอบ

ตารางการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม
(แบบฟอร์มที่ REO-VP-03-F3)

[illegible]