



ข้อตกลงระดับการให้บริการ





งานที่ให้บริการ :

การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ด้านมลพิษ

หน่วยงานที่ให้บริการ :

กองตรวจมลพิษ กรมควบคุมมลพิษ

ขอบเขตและช่องทางการให้บริการ :

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการรับแจ้ง	เวลาให้บริการ
1. จดหมาย 1.1 เลขที่ 92 ซอยพหลโยธิน 7 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 1.2 ตู้ ปณ. 33 พญาไท กรุงเทพฯ 10400	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุด/วันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.
2. แจ้งด้วยตนเอง ศูนย์บริการประชาชน กรมควบคุมมลพิษ เลขที่ 92 ซอยพหลโยธิน 7 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุด/วันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.
3. อินเทอร์เน็ต  เว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ : http://ecap.pcd.go.th  แฟนเพจเฟซบุ๊ก กรมควบคุมมลพิษ  จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : e-petition@pcd.go.th  แพลตฟอร์มกราฟฟี ฟองดูว์ : Line ID : @Traffyfondue หรือ https://lin.ee/nwxfnHw	ตลอด 24 ชั่วโมง
4. โทรศัพท์ 4.1 สายด่วน 1650	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (วันทำการ) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 18.00 น. (นอกเวลา และวันหยุด/วันหยุดนักขัตฤกษ์ จะให้บริการฝากข้อความเสียงให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ)
4.2 โทรศัพท์ 0 2298 2000	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุด/วันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

ข้อกำหนดการให้บริการ :

ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม -

ระยะเวลาการให้บริการ :

ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 5 วันทำการ โดยเริ่มนับระยะเวลา ตั้งแต่วันที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP) จนถึงวันที่แจ้งการดำเนินงานเบื้องต้นทาง SMS ให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ช่องทางจดหมาย

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ: งานสารบรรณส่งเรื่องที่มีเอกสารประกอบให้กองตรวจมลพิษบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP)

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ: เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการมอบหมายดำเนินการในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP) ว่ามีการดำเนินการตรวจสอบหรือประสานแจ้งหน่วยงานเกี่ยวข้อง รวมถึงแจ้งการดำเนินงานเบื้องต้นทาง SMS ให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ

2. แจ้งด้วยตนเอง

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ: เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP)

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ: เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการมอบหมายดำเนินการในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP) ว่ามีการดำเนินการตรวจสอบหรือประสานแจ้งหน่วยงานเกี่ยวข้อง รวมถึงแจ้งการดำเนินงานเบื้องต้นทาง SMS ให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ

3. อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ : <http://ecap.pcd.go.th>, แพนเพจเฟซบุ๊ก กรมควบคุมมลพิษ, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : e-petition@pcd.go.th) และแพลตฟอร์มกราฟฟี ฟองดูว์ (Line ID : @Traffyfondue หรือ <https://lin.ee/nwxfnHw>)

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ: เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP)

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ: เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการมอบหมายดำเนินการในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP) ว่ามีการดำเนินการตรวจสอบหรือประสานแจ้งหน่วยงานเกี่ยวข้อง รวมถึงแจ้งการดำเนินงานเบื้องต้นทาง SMS ให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ

4. ช่องทางโทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ 0 2298 2000 และสายด่วน 1650)

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ: เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP)

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ: เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการมอบหมายดำเนินการในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP) ว่ามีการดำเนินการตรวจสอบ หรือประสานแจ้งหน่วยงานเกี่ยวข้อง รวมถึงแจ้งการดำเนินงานเบื้องต้นทาง SMS ให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ

คุณภาพ :

- **ร้อยละ 85** ของเรื่องร้องเรียนได้มีการแจ้งการดำเนินงานเบื้องต้นให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 5 วันทำการ
- **ร้อยละ 97** ของเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการตรวจสอบหรือแจ้งประสานหน่วยงานเกี่ยวข้อง โดยใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 45 วันทำการ

วิธีการและขั้นตอนการให้บริการ :

กระบวนการงาน

หน่วยงานที่ให้บริการ

กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ ประกอบด้วย 6 กระบวนการย่อย ได้แก่

1. ให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษผ่านช่องทางโทรศัพท์แจ้งด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ :<http://ecap.pcd.go.th> แฟนเพจเฟซบุ๊ก กรมควบคุมมลพิษ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) e-petition@pcd.go.th และ แพลตฟอร์มกราฟฟี ฟองดูว์ Line ID : @Traffyfondue หรือ <https://lin.ee/nwxfnHw>)
2. ดำเนินการตรวจสอบประวัติเรื่องร้องเรียน บันทึกข้อมูลการร้องเรียนลงในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP)
3. พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามอำนาจใน พ.ร.บ.ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือ ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
4. แจ้งผลดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบว่ามีผลการดำเนินการตรวจสอบหรือ ประสานแจ้งหน่วยงานเกี่ยวข้อง (ภายใน 5 วันทำการ)
5. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการและรายงานดำเนินการ (ภายใน 45 วันทำการ)
6. มอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบหรือประสานติดตามผลดำเนินการ เรื่องร้องเรียนเพื่อแจ้งแก่ผู้ร้องเรียนทราบทางโทรศัพท์ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) หรือแฟนเพจเฟซบุ๊ก และแพลตฟอร์มกราฟฟี ฟองดูว์

กองตรวจมลพิษ
กรมควบคุมมลพิษ

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :

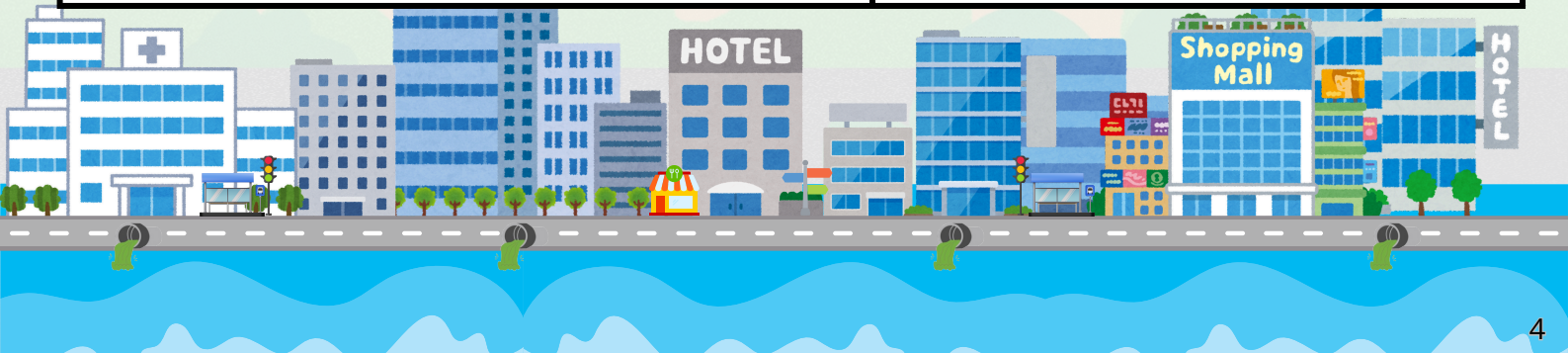
1. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
2. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
3. พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535
4. พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535
5. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535
6. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539
7. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
8. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
9. กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ :

- ไม่มีรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ -

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตประพฤติมิชอบ :

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	เวลาให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. ติดต่อด้วยตนเองที่กลุ่มงานจริยธรรม2. จดหมายถึงอธิบดีกรมควบคุมมลพิษ เลขที่ 92 ซอยพหลโยธิน 7 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 104003. ตู้ ปณ. 33 สามเสนใน กรุงเทพมหานคร 10400	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุด/วันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.
<ol style="list-style-type: none">4. อีเมลอธิบดีกรมควบคุมมลพิษ : preeyaporn.s@pcd.go.th5. อีเมลกลุ่มงานจริยธรรม : pe.g@pcd.go.th6. เว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ : www.pcd.go.th7. แพนเพจเฟซบุ๊ก: กรมควบคุมมลพิษ	ตลอด 24 ชั่วโมง
<ol style="list-style-type: none">8. โทรศัพท์ 0 2298 2000	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุด/วันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.



ขั้นตอนการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ

