



ข้อตกลงการให้บริการ

งานที่ให้บริการ : การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ด้านมลพิษ

หน่วยงานที่ให้บริการ : กองตรวจมลพิษ กรมควบคุมมลพิษ

ขอบเขตและช่องทางการให้บริการ :

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการรับแจ้ง	เวลาให้บริการ
1. จุดหมาย 1.1 กรมควบคุมมลพิษ เลขที่ 92 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน 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 จุดประชาสัมพันธ์ ชั้น 1 กรมควบคุมมลพิษ เลขที่ 92 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน 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 :

การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษใช้ระยะเวลา 45 วันทำการ โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่วันที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP) จนถึงวันที่แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (แจ้งการดำเนินงานเบื้องต้นทาง SMS ให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 5 วันทำการ) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ช่องทางจดหมาย

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : กรมควบคุมมลพิษ โดยงานสารบรรณส่งเรื่องที่มีเอกสารประกอบให้กองตรวจมลพิษบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP)

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งบันทึกข้อมูลผลดำเนินการในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP)

2. ช่องทางอื่นๆ

- แจ้งด้วยตนเอง
- อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ : <http://ecap.pcd.go.th> แพนเพจเฟซบุ๊ก กรมควบคุมมลพิษ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : e-petition@pcd.go.th) และ แพลตฟอร์มกราฟฟี ฟองดูว์ (Line ID : @Traffyfondueหรือ <https://lin.ee/nwxfnHw>)
- ช่องทางโทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ 0 2298 2000 และสายด่วน 1650)

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP)

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งบันทึกข้อมูลผลดำเนินการในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP)

คุณภาพ :

- **ร้อยละ 85** ของเรื่องร้องเรียนได้มีการแจ้งการดำเนินงานเบื้องต้นให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 5 วันทำการ
- **ร้อยละ 100** ของเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการตรวจสอบหรือแจ้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยใช้ระยะเวลา ดำเนินการไม่เกิน 45 วันทำการ



วิธีการและขั้นตอนการให้บริการ :

กระบวนการงาน	หน่วยงานที่ให้บริการ
<p>กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ ประกอบด้วย 6 กระบวนการย่อย ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none">1. ให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษผ่านช่องทางโทรศัพท์จดหมาย แจ้งด้วยตนเอง 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)2. ดำเนินการตรวจสอบประวัติเรื่องร้องเรียน บันทึกข้อมูลการร้องเรียนลงในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP)3. พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ4. แจ้งผลดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบว่ามีผลการดำเนินการตรวจสอบหรือประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายใน 5 วันทำการ)5. มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง/ติดตามผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน6. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรายงานผลดำเนินการ เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผ่านทางโทรศัพท์ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) แพนเพจเฟซบุ๊ก กรมควบคุมมลพิษ และแพลตฟอร์มกราฟฟี ฟองดูว์ (ภายใน 45 วันทำการ)	กองตรวจมลพิษ กรมควบคุมมลพิษ

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :

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



รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ :

เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการเกี่ยวกับการร้องเรียนด้านมลพิษ เช่น ภาพถ่าย วิดีโอ (ถ้ามี)

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตประพฤติมิชอบ :

การร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตประพฤติมิชอบ สามารถดำเนินการได้ตามคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริต ประพฤติมิชอบ การฝ่าฝืนจริยธรรม และการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน ของกรมควบคุมมลพิษ ดาวนีโหนดได้ที่ <https://www.pcd.go.th/> หรือติดต่อสอบถามกลุ่มงานจริยธรรม ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขานุการกรม กรมควบคุมมลพิษ โทรศัพท์ 0 2298 2023

ขั้นตอนการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ

