



กรมควบคุมมลพิษ
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษ

กองตรวจมลพิษ กรมควบคุมมลพิษ
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

๑. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันประชาชนได้ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อม และเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น กรมควบคุมมลพิษจึงได้เปิดช่องทางในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับมลพิษสิ่งแวดล้อมและแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ ซึ่งมีประชาชนร้องเรียนมายังกรมควบคุมมลพิษมากกว่า ๘๐๐ เรื่องต่อปี ปัญหาที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ ปัญหากลิ่นเหม็น รongลงมา คือ ฝุ่นละออง เสียงดังรบกวน และน้ำเสีย ตามลำดับ โดยได้มีการร้องเรียนมายังหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งประชาชนผู้ได้รับผลกระทบมีความคาดหวังว่าหน่วยงานราชการจะสามารถดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้หมดไป หรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๖๕ กำหนดให้กรมควบคุมมลพิษ มีหน้าที่และอำนาจที่สำคัญประการหนึ่งคือดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทุกขด้านมลพิษ และดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติด้านการควบคุมมลพิษ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยกฎหมายที่นำมาใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ ได้แก่ พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งเป็นกฎหมายหลักที่เกี่ยวกับการป้องกันควบคุม และแก้ไขปัญหามลพิษ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการให้เกิดการประสานงานและทำหน้าที่ร่วมกันในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม รวมถึงอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ

กองตรวจมลพิษ กรมควบคุมมลพิษ ในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานครและในกรณีที่ได้รับผลกระทบเป็นวงกว้างและรุนแรง และสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๑ - ๑๖ ดำเนินการในพื้นที่รับผิดชอบ รวมทั้งยังมีหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวยุติทุกข และสนับสนุนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษขึ้นสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่และเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ เพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษ

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่และเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและตามระยะเวลาที่กำหนด

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษจากประชาชน การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั้งกรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงและกรณีส่งต่อหรือทำหนังสือขอความร่วมมือเพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การติดตามผลการดำเนินงาน การรายงานผลดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ/แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลโดยตรง การยุติเรื่องร้องเรียน การประเมินความพึงพอใจ และการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (E-Petition complain and pollution source : ECAP)

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

อธิบดีกรมควบคุมมลพิษ หรือผู้ได้รับมอบอำนาจ เป็นผู้มีอำนาจสั่งการ/มอบหมายให้มีการดำเนินการเพื่อบังคับใช้ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ลงนามในหนังสือขอความร่วมมือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และลงนามในหนังสือถึงเจ้าของหรือผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษในการดำเนินการทางปกครอง รวมถึงการใช้มาตรการบังคับทางปกครอง

ผู้อำนวยการกองตรวจมลพิษ ทำหน้าที่ดังนี้ ๑) เป็นผู้พิจารณาให้มีการรับเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบฯ ECAP เพื่อให้กองตรวจมลพิษหรือสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๑ - ๑๖ พิจารณาดำเนินการตามแต่กรณี และพื้นที่รับผิดชอบ ๒) พิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง/การติดตามผลของเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ

ของกองตรวจมลพิษ ลงนามในหนังสือแจ้งผลดำเนินการผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแล โดยตรงในพื้นที่กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด (ตามแต่กรณี) และ ๓) พิจารณานหนังสือขออนุมัติยุติเรื่องร้องเรียนของเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษของกองตรวจมลพิษและมอบหมายให้บันทึกข้อมูลในระบบฯ ECAP

ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๑ - ๑๖ ทำหน้าที่ดังนี้ ๑) เป็นผู้พิจารณา วินิจฉัย/สั่งการให้เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษในสังกัด ดำเนินการเรื่องร้องเรียนในระบบฯ ECAP โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือส่งต่อ/ทำหนังสือขอความร่วมมือเพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ๒) พิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง/การติดตามผลของเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษในสังกัด ลงนามในหนังสือแจ้งผลดำเนินการผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลโดยตรง และ ๓) พิจารณานหนังสือขออนุมัติยุติเรื่องร้องเรียนของเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษในสังกัดและมอบหมายให้บันทึกข้อมูลในระบบฯ ECAP

เจ้าหน้าที่กองตรวจมลพิษ ทำหน้าที่ดังนี้ ๑) เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยจะชี้แจงอำนาจหน้าที่ของกรมควบคุมมลพิษ ให้คำแนะนำช่องทางการร้องเรียนหรือแนะนำหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ๒) รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและตรวจสอบประวัติข้อมูลเรื่องร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการกองตรวจมลพิษ พิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ ECAP และ ๓) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในฐานะเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ หรือส่งต่อและประสานขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งติดตามผลดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ/แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลโดยตรง และบันทึกข้อมูลในระบบฯ ECAP

เจ้าหน้าที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๑ - ๑๖ ทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในฐานะเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ หรือส่งต่อและประสานขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งติดตามผลดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ/แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลโดยตรง และบันทึกข้อมูลในระบบฯ ECAP

ศูนย์ปฏิบัติการวิเคราะห์มลพิษและสิ่งแวดล้อม (ศวส.) และส่วนห้องปฏิบัติการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อม สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๑ - ๑๖ เป็นผู้ตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างทางห้องปฏิบัติการและรายงานผลตามระยะเวลามาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดหรือตามที่เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษร้องขอเป็นกรณีพิเศษ

กองกฎหมาย เป็นผู้ดำเนินการมาตรการบังคับทางปกครอง กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ และมีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ

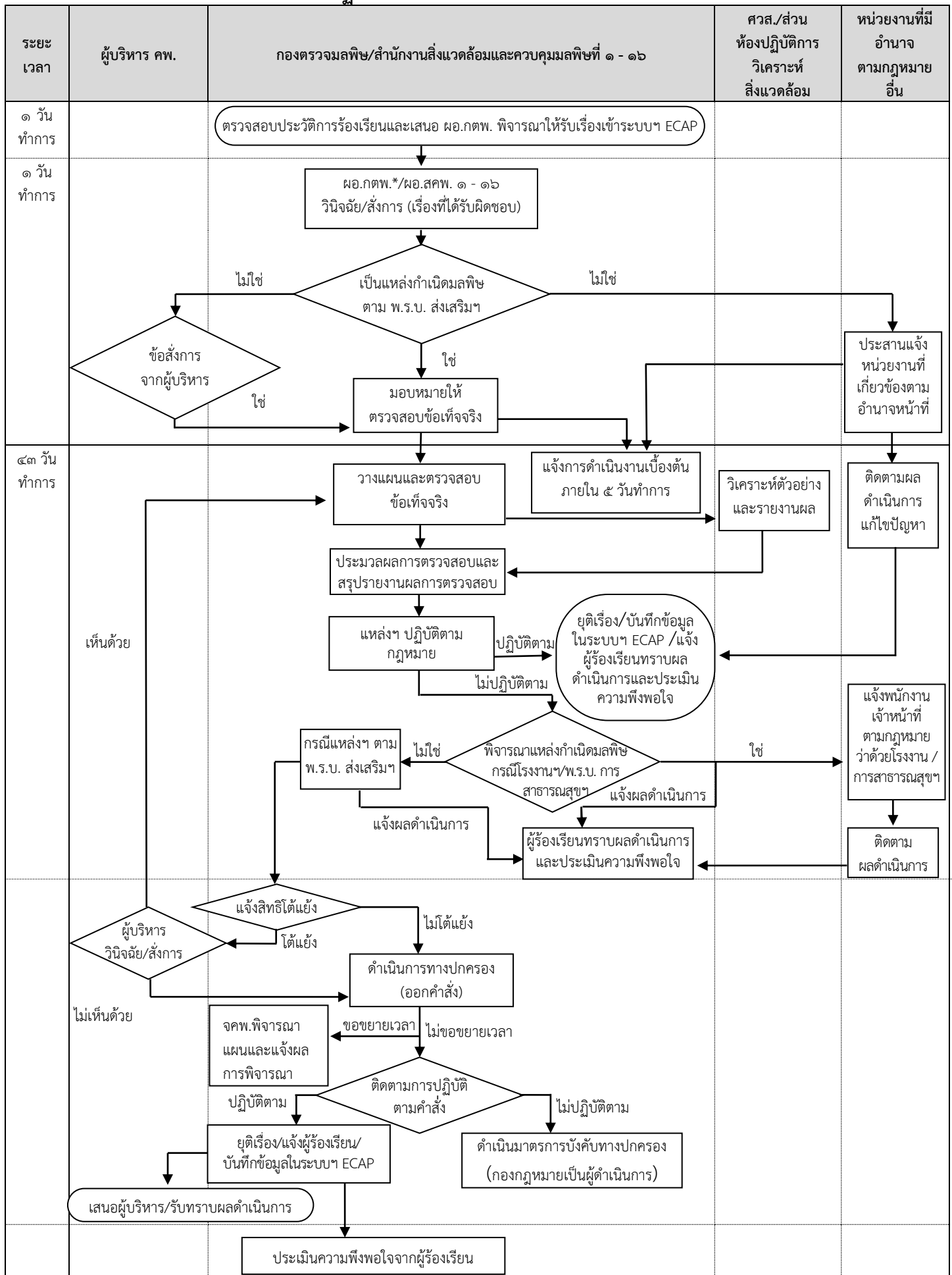
๕. คำจำกัดความ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์^๑ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

มลพิษ^๒ หมายถึง ของเสีย วัตถุอันตราย และมลสารอื่นๆ รวมทั้งกากตะกอน หรือสิ่งตกค้างจากสิ่งเหล่านั้นที่ถูกปล่อยทิ้งจากแหล่งกำเนิดมลพิษ หรือที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ ซึ่งก่อให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม หรือภาวะที่เป็นพิษภัยอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนได้ และให้หมายความรวมถึง รังสี ความร้อน แสง เสียง กลิ่น ความสั่นสะเทือน หรือเหตุรำคาญอื่นๆ ที่เกิดหรือถูกปล่อยออกจากแหล่งกำเนิดมลพิษ

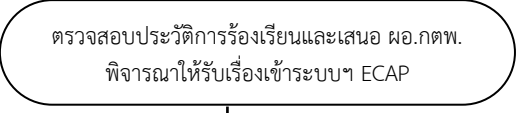
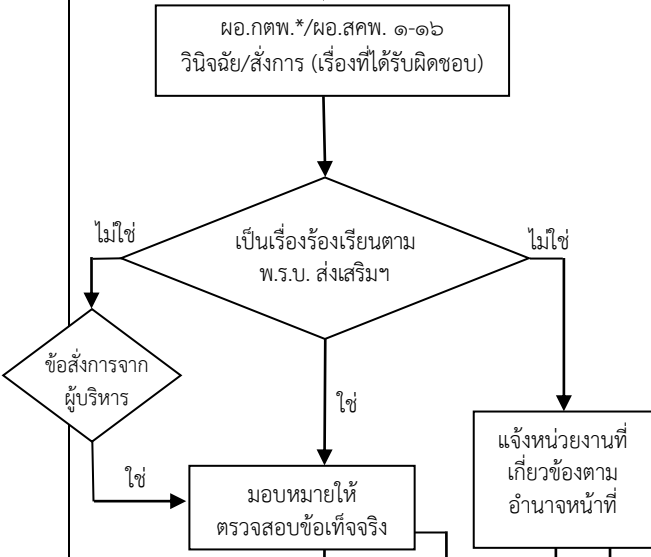
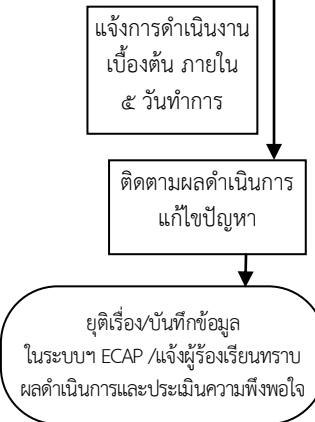
การจัดการเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษ หมายถึง กระบวนการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนความเดือดร้อนจากปัญหามลพิษจากประชาชน ดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งกรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงและกรณีประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา และการแจ้งตอบผู้ร้องเรียนเพื่อยุติปัญหาการร้องเรียน

๖. วิธีการและแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)


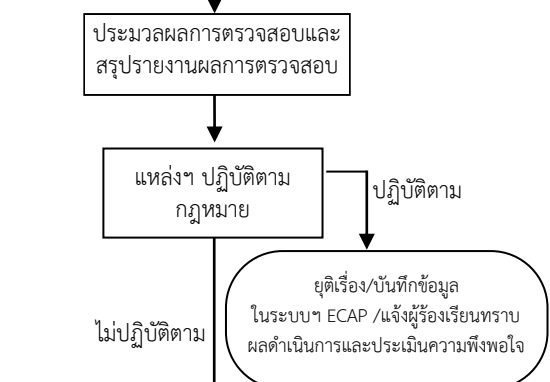
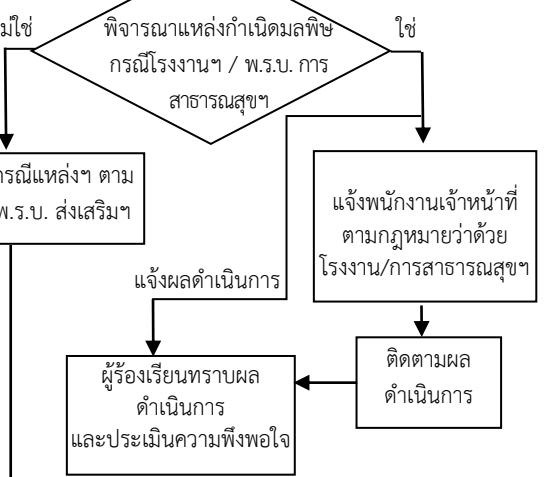


หมายเหตุ* : กรณีเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ต่างจังหวัด หากเป็นเรื่องร้องเรียนซ้ำซากและมีผลกระทบในวงกว้าง กตพ. จะพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือร่วมตรวจสอบ

๗. รายละเอียดและระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วันทำการ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้คำปรึกษาแนะนำ - ตรวจสอบประวัติการร้องเรียนเสนอ ผอ.กตพ. - บันทึกข้อมูลระบบฯ ECAP และจัดทำใบรับแจ้งเรื่อง <p>๑) พื้นที่กรุงเทพมหานคร/ต่างจังหวัด (ตามแต่กรณี) กตพ. ดำเนินการ ๒) พื้นที่ต่างจังหวัด ส่งเรื่องเข้าสู่ระบบฯ ECAP ให้ สคพ.ที่ ๑ - ๑๖ ดำเนินการต่อไป</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ให้คำปรึกษาแนะนำ ตามบทสนทนาสำหรับการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๖๕๐ - ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดข้อเท็จจริงของแหล่งกำเนิดมลพิษ เหตุที่เป็นปัญหาเรื่องเรียน วัตถุประสงค์ที่จะขอให้ดำเนินการ เพื่อให้มีข้อมูลครบถ้วนเพียงพอต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหา หากข้อมูลไม่เพียงพอและไม่สามารถติดต่อสอบถามผู้ร้องได้จะไม่รับเรื่องเข้าสู่ระบบฯ ECAP - เสนอผู้อำนวยการกองตรวจมลพิษวินิจฉัย/สั่งการ 	กองตรวจมลพิษ
๒		๑ วันทำการ	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบฯ ECAP เสนอเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ผู้อำนวยการกองตรวจมลพิษ/ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๑ - ๑๖ วินิจฉัย/สั่งการ 	<p>แนวทางการวินิจฉัย/สั่งการ ดังนี้</p> <p>๑.๑ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ สั่งการให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ตามคู่มือปฏิบัติงานการติดตามตรวจสอบแหล่งกำเนิดมลพิษและกบรบังคับใช้กฎหมาย)</p> <p>๑.๒ กรณีไม่ได้เป็นเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษ พ.ร.บ. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ ประสานแจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการ ดังนี้ (ยกเว้นเป็นข้อสั่งการจากผู้บริหารให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง)</p> <ul style="list-style-type: none"> - พื้นที่กรุงเทพมหานคร กตพ. มีหนังสือ/นำเรื่องร้องเรียนเข้าแพลตฟอร์มทรฟฟี่ ฟองดูว์ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ตามคู่มือและขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานครผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทรฟฟี่ ฟองดูว์)) - พื้นที่ต่างจังหวัด สคพ. ๑ - ๑๖ มีหนังสือ/นำเรื่องร้องเรียนเข้าแพลตฟอร์มทรฟฟี่ ฟองดูว์ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ (ตามคู่มือและขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษในพื้นที่ต่างจังหวัดผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทรฟฟี่ ฟองดูว์)) <p>๑.๓ กรณีที่มีการร้องเรียนซ้ำหลายครั้งและมีผลกระทบในวงกว้าง กตพ. จะพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลการตรวจสอบให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงทราบ</p>	กองตรวจมลพิษ/ สคพ. ๑-๑๖
๓		๔๓ วันทำการ	<p>กตพ. ทำการแจ้งการดำเนินงานเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายในระยะเวลา ๕ วันทำการ</p> <p>กรณี เรื่องประสานแจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการ เจ้าหน้าที่ติดตามผลดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ</p> <p>กรณี เรื่องตรวจสอบ เจ้าหน้าที่เตรียมและศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลแหล่งกำเนิดมลพิษ - ข้อมูลแหล่งกำเนิดมลพิษ เช่น ชนิดประเภทกิจกรรม กระบวนการผลิต ขั้นตอนก่อนมลพิษวิธีการป้องกัน ประวัติการร้องเรียน การออกคำสั่งเป็นต้น 	<p>การแจ้งการดำเนินงานเบื้องต้น ทาง SMS ตามเบอร์โทรศัพท์ที่แจ้งไว้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๘๕ ของเรื่องที่แจ้งการดำเนินงานเบื้องต้นได้ภายใน ๕ วันทำการ <p>ข้อมูลที่ใช้ในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลที่ตั้งของสถานประกอบการและข้อมูลกระบวนการผลิต - ใบอนุญาตประกอบกิจการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติตาม - ขั้นตอนก่อนปัญหาตามประเด็นการร้องเรียนและการจัดการมลพิษ - หนังสือคำสั่งการของส่วนราชการ สถานภาพการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหา 	กองตรวจมลพิษ/ สคพ. ๑-๑๖

๗. รายละเอียดและระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๔			กรณีมีการเก็บตัวอย่าง ให้จัดส่งให้ศูนย์ปฏิบัติการวิเคราะห์มลพิษและสิ่งแวดล้อม/ส่วนห้องปฏิบัติการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อม สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ ๑ - ๑๖ ทำการวิเคราะห์ตัวอย่างทางห้องปฏิบัติการ	การวิเคราะห์ตัวอย่างเป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด และรายงานผลตามระยะเวลา มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดหรือตามที่เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษร้องขอเป็นพิเศษ	ศสส. / ส่วนห้องปฏิบัติการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อม สศพ. ๑-๑๖
๕			ประมวลผลการตรวจสอบและสรุปรายงานผลการตรวจสอบเสนอผู้บริหาร กรณี ปฏิบัติตามกฎหมาย (พ.ร.บ. ส่งเสริมฯ พ.ศ. ๒๕๓๕) ให้ยุติเรื่อง บันทึกข้อมูลลงระบบฯ ECAP และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และ ประเมินผลความพึงพอใจ กรณี ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ดำเนินการตามมาตรการทางปกครองหรือ ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่กรณีผลการตรวจสอบ/ตรวจวัดมีค่าไม่เป็นไปตามมาตรฐาน	รายงานผลการตรวจสอบ อย่างน้อยต้องประกอบด้วย - ข้อมูลทั่วไป - ข้อเท็จจริง - ข้อพิจารณาด้านวิชาการ/ข้อกฎหมาย - ความเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อประกอบการวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร ได้แก่ • ด้านวิชาการ เป็นเรื่องเทคนิควิชาการ วิธีการควบคุม ป้องกันหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกต้องเหมาะสมกับสภาพปัญหาและเป็นไปตามหลักวิชาการ • ด้านข้อกฎหมาย ได้แก่ การออกคำสั่งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษ จัดให้มีระบบบำบัดมลพิษ หรือจัดการปรับปรุง แก้ไขเพื่อควบคุมการระบายมลพิษให้เป็นไปตามมาตรฐาน	กองตรวจมลพิษ/ สศพ. ๑-๑๖
๖			- กรณีโรงงานอุตสาหกรรม จะแจ้งให้เจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไปและติดตามผลดำเนินการเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ หากเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานไม่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของตน ให้เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษมีอำนาจดำเนินการตามที่กำหนดไว้ - กรณีเหตุร้ายตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข จะแจ้งให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไปและติดตามผลดำเนินการเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ - กรณีแหล่งกำเนิดมลพิษ ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมฯ เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษจัดทำหนังสือแจ้งสิทธิโต้แย้งและแสดงพยานหลักฐานถึงเจ้าของ/ผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษและแจ้งผลดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ	- จัดทำหนังสือแจ้งกรมโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัด หรือสำนักงานเขต ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป และติดตามผลดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อใกล้ครบระยะเวลาที่กำหนดเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ - จัดทำหนังสือแจ้งสิทธิโต้แย้งและแสดงพยานหลักฐานถึงเจ้าของแหล่งกำเนิดมลพิษตามมาตรา ๓๐ พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๕ แนวทางการพิจารณาโต้แย้งกรณีนี้ทั้งจากแหล่งกำเนิดมลพิษให้เป็นไปตามประกาศกรมควบคุมมลพิษ เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาเก็บตัวอย่างน้ำทิ้งซ้ำหรือเก็บตัวอย่างน้ำทิ้งเพิ่มของเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๒	กองตรวจมลพิษ/ สศพ. ๑-๑๖

๗. รายละเอียดและระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๗			<p>หากเจ้าของ/ผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษ ไม่ใช้สิทธิโต้แย้งและแสดงพยานหลักฐาน เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษจะดำเนินการออกคำสั่งทางปกครองต่อไป กรณีที่มีการโต้แย้งสิทธิ เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษจะเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาหากเห็นด้วยกับคำโต้แย้ง เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงอีกครั้ง หากไม่เห็นด้วยกับคำโต้แย้งจะดำเนินการออกคำสั่งทางปกครองต่อไป</p>		
๘			<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษจะดำเนินการออกคำสั่งไปยังเจ้าของหรือผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษที่ฝ่าฝืน/ไม่ปฏิบัติตาม เพื่อปรับปรุงแก้ไข/จัดให้มีระบบบำบัดมลพิษภายในระยะเวลาที่กำหนด - การติดตามการปฏิบัติตามคำสั่ง เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษจะติดตามผลการปฏิบัติตามคำสั่ง เมื่อครบกำหนดคำสั่งทางปกครองหรือครบกำหนดขอขยายระยะเวลาตามคำสั่งทางปกครองเท่านั้น 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำความเห็นเสนออธิบดีกรมควบคุมมลพิษพิจารณา กรณีมีการอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง การขอขยายระยะเวลา เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษพิจารณาแผนงานและระยะเวลาที่เห็นสมควร - เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษตรวจติดตามผลการปฏิบัติตามคำสั่ง ภายหลังครบกำหนดระยะเวลา - เก็บตัวอย่างและวิเคราะห์ตัวอย่างตามมาตรฐานที่กำหนด 	<p>กองตรวจมลพิษ/ สคพ. ๑-๑๖/ ศวส. /ส่วนห้องปฏิบัติการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อม สคพ. ๑-๑๖</p>
๙			<ul style="list-style-type: none"> - กรณี แหล่งกำเนิดมลพิษปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครองแล้วให้ยุติการดำเนินการทางปกครอง บันทึกข้อมูลลงระบบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลดำเนินการ - รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน เสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน - กรณีแหล่งกำเนิดมลพิษไม่ปฏิบัติตามคำสั่งให้ใช้มาตรการบังคับทางปกครองต่อไป 	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกข้อมูลลงระบบฯ ECAP ให้ถูกต้องครบถ้วน - บันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหารรับทราบ - ร้อยละ ๑๐๐ ของการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษตามระยะเวลา ๔๕ วันทำการ - เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารขอความเห็นชอบมอบกฎหมายดำเนินการตามมาตรการปรับทางปกครอง โดยดำเนินการให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองฯ ต้องชดใช้ค่าใช้จ่ายและเงินเพิ่ม หรือให้ชำระค่าปรับทางปกครองตามจำนวนสมควรแก่เหตุ ตามมาตรา ๖๓/๒๑ แห่ง พ.ร.บ. วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ซึ่งเพิ่ม โดย พ.ร.บ.วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกรมควบคุมมลพิษได้กำหนดอัตราค่าปรับทางปกครอง โดยอาศัยอำนาจตามกฎกระทรวงกำหนดจำนวนที่ผู้มีอำนาจกำหนดค่าปรับบังคับการ พ.ศ. ๒๕๖๒ 	<p>กองตรวจมลพิษ/ สคพ. ๑-๑๖</p> <p>กองกฎหมาย</p>

๗. รายละเอียดและระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑๐	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ประเมินความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน</div>		การรายงานผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ จะมีการขอความร่วมมือประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความเห็นข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงการทำงาน	ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๕	กองตรวจมลพิษ

๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ๑) พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕
- ๒) พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. ๒๕๓๕
- ๓) พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
- ๔) พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๕) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๖) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

๙. คู่มือที่เกี่ยวข้อง

- ๑) คู่มือดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
- ๒) คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๖๔
- ๓) คู่มือและขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษและเรื่องขอความอนุเคราะห์ ผ่านระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและแหล่งกำเนิดมลพิษ (ECAP)
- ๔) คู่มือปฏิบัติงานการติดตามตรวจสอบแหล่งกำเนิดมลพิษและการบังคับใช้กฎหมาย
- ๕) คู่มือและขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์)
- ๖) คู่มือและขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษในพื้นที่ต่างจังหวัด ผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์)

ภาคผนวก
การจัดทำเอกสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ตัวอย่างหนังสือ
กรณีประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง



ที่ ทส ๐๓๐๗/

กรมควบคุมมลพิษ
๙๒ ซอยพหลโยธิน ๗ ถนนพหลโยธิน
เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

เรื่อง ขอความร่วมมือตรวจสอบปัญหามลพิษจากการประกอบกิจการของบริษัท.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม.....

ด้วยกรมควบคุมมลพิษ รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชน กรณีการประกอบกิจการผลิต.....
ของบริษัท ตั้งอยู่เลขที่.... หมู่ที่ ... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... ภายในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม
..... ก่อให้เกิด..... สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง
ซึ่งตามประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ ๑๑๖/๒๕๖๔ เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๔
ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๔ ได้มอบอำนาจให้สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่งดำเนินการรับข้อร้องเรียน
ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขข้อร้องเรียนอันก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน

กรมควบคุมมลพิษ จึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
ในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนกรณีดังกล่าวข้างต้น หากผลดำเนินการเป็นประการใด โปรดแจ้ง
กรมควบคุมมลพิษทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณในความร่วมมือนมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

กองตรวจมลพิษ

โทร. ๐ ๒๒๙๘ ๒๒๑๐

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ inspection@pcd.go.th

ตัวอย่างหนังสือ
รายงานผลดำเนินการจากระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition)
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



ลับ

กองตรวจมลพิษ กรมควบคุมมลพิษ
ชุดที่.....ของ.....ชุด
หน้าที่.....ของ.....หน้า

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมควบคุมมลพิษ กองตรวจมลพิษ โทร. ๐ ๒๒๙๘ ๒๕๑๗ โทรสาร ๐ ๒๒๙๘ ๕๓๙๖

ที่ ทส ๐๓๐๗/

วันที่ (เดือน) (พ.ศ.)

เรื่อง ผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รหัส Ticket ID :

เรียน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่งเรื่องร้องเรียนมายังกรมควบคุมมลพิษผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม Ticket ID : ลงรับในระบบเมื่อวันที่ กรณี..... ตั้งอยู่..... อำเภอ..... จังหวัด..... ก่อให้เกิด..... สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงส่งเรื่องให้กรมควบคุมมลพิษ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องและมีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงรวมทั้งรายงานให้สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทราบด้วย (เอกสารแนบ ๑)

ข้อเท็จจริง

๑. กรมควบคุมมลพิษ(ดำเนินการ).....
๒. รายงานผลดำเนินการ.....
๓. จากการประสานงานกับผู้ร้องเรียน..... เมื่อวันที่ได้รับแจ้งว่า.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ลับ

ตัวอย่าง หนังสือแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ



กองตรวจมลพิษ กรมควบคุมมลพิษ

ชุดที่.....ของ.....ชุด

หน้าที่.....ของ.....หน้า

ที่ ทส ๐๓๐๗/

กรมควบคุมมลพิษ

๙๒ ซอยพหลโยธิน ๗ ถนนพหลโยธิน

เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

เรื่อง แจ้งผลดำเนินการ

เรียน นางสาว.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนารายงานดำเนินการจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่ท่านแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังกรมควบคุมมลพิษ กรณีการประกอบกิจการกลั่นน้ำมันปิโตรเลียม และผลิตพลังงานไฟฟ้า ของบริษัท ตั้งอยู่เลขที่ ซอย..... ถนน..... แขวง... เขต... กรุงเทพมหานคร ก่อให้เกิดเขม่าควันฟุ้งกระจายโดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืน สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง นั้น

กรมควบคุมมลพิษ ได้มีหนังสือขอความร่วมมือกรมโรงงานอุตสาหกรรม ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ต่อมา กรมโรงงานอุตสาหกรรม มีหนังสือแจ้งให้กรมควบคุมมลพิษทราบว่า กรมโรงงานอุตสาหกรรม ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. ๒๕๓๕ ตรวจสอบพบว่า.....
..... (รายละเอียดปรากฏตามไฟล์เอกสารแนบ)

หากท่านยังคงได้รับความเดือดร้อนรำคาญ โปรดแจ้งกรมโรงงานอุตสาหกรรมโดยตรงหรือแจ้งกรมควบคุมมลพิษ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ ขอความร่วมมือท่านประเมินความพึงพอใจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนกรณีดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามคิวอาร์โค้ดท้ายหนังสือ

ขอแสดงความนับถือ

กองตรวจมลพิษ

โทร. ๐ ๒๒๙๘ ๒๒๑๐

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ inspection@pcd.go.th

ลับ

ตัวอย่างคิวอาร์โค้ด



ตัวอย่าง แบบฟอร์มแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ
ทางแฟนเพจ/อีเมล/แพลตฟอร์ม Traffy Fondue ของกรมควบคุมมลพิษ



แบบฟอร์มแจ้งผลดำเนินการ

วันที่.....กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

เรียน ผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก ชื่อ...../ผู้ใช้งานอีเมล....

ตามที่ท่านแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังกรมควบคุมมลพิษ กรณีการประกอบกิจการกลั่นน้ำมัน
ปิโตรเลียม และผลิตพลังงานไฟฟ้า ของบริษัท ตั้งอยู่เลขที่ ซอย..... ถนน..... แขวง.... เขต....
กรุงเทพมหานคร ก่อให้เกิดเขม่าควันฟุ้งกระจายโดยเฉพาะในช่วงเวลากลางวัน สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน
ที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง นั้น

กรมควบคุมมลพิษ ได้มีหนังสือขอความร่วมมือกรมโรงงานอุตสาหกรรม ตรวจสอบข้อเท็จจริง
และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ต่อมา กรมโรงงานอุตสาหกรรม มีหนังสือแจ้งให้กรมควบคุมมลพิษทราบว่า
กรมโรงงานอุตสาหกรรม ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. ๒๕๓๕ ตรวจสอบพบว่า
.....
.....
..... (รายละเอียดปรากฏตามไฟล์เอกสารแนบ)

หากท่านยังคงได้รับความเดือดร้อนรำคาญ โปรดแจ้งกรมโรงงานอุตสาหกรรมโดยตรง
หรือแจ้งกรมควบคุมมลพิษ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชน
กรณีที่มาแจ้งด้วยตนเอง

แบบฟอร์มการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

วันที่	ส่วนราชการ กตพ. โทร ๒๕๑๗
ที่ กตพ.	
เรื่อง : แจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษ	
เรียน ผอ.กตพ.	
ด้วย :	ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดดังนี้
รายละเอียดโรงงาน/สถานประกอบการ	
ชื่อ :	
การประกอบกิจการ :	
เลขทะเบียนโรงงาน :	
ที่ตั้ง (ใกล้เคียงกับ) :	เลขที่ :
หมู่ที่ :	ถนน :
หมู่บ้าน :	ซอย :
ตำบล/แขวง :	อำเภอ/เขต :
จังหวัด :	รหัสไปรษณีย์ :
เขตการปกครอง :	

ปัญหามลพิษ	
วันที่ :	
มลพิษที่เกิดขึ้น :	
ลักษณะปัญหา :	

รายละเอียดผู้ร้องเรียน	
ชื่อ :	
เลขที่ :	หมู่ที่ :
ถนน :	หมู่บ้าน :
ตรอก :	ซอย :
ตำบล/แขวง :	อำเภอ/เขต :
จังหวัด :	รหัสไปรษณีย์ :
โทรศัพท์ :	มือถือ :
โทรสาร :	อีเมล :
แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน :	
หน่วยงานที่เคยไปร้องเรียน :	

หมายเหตุ :

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบส่งคืนเอกสารเรื่องร้องเรียน

เรียน ผอ.สรม. วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอส่งคืนเรื่องร้องเรียน

CPN.....No..... วันที่รับเรื่อง.....พ.ศ.....

ชื่อ.....

ที่ตั้ง เลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/กิ่งอำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

ปัญหาหมลพิษที่เกิดขึ้น กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง/เขม่าควัน เสียงดัง/เสียงรบกวน น้ำเสีย
 ความสิ้นสะท้อน ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ของเสียอันตราย อื่น ๆ.....

สถานะการดำเนินการ

การดำเนินการ		
1. ตรวจสอบข้อเท็จจริง	วันที่	
2. บันทึกรายงานผลดำเนินการ	เลขที่หนังสือ กตพ.	ลงวันที่
3. ส.แจ้งหน่วยงาน		
<input type="checkbox"/> อบต./ทต./ทม./ทน./สนง.เขต	เลขที่หนังสือ ทส 0307/	ลงวันที่
<input type="checkbox"/> กรอ./สนง.อก.	เลขที่หนังสือ ทส 0307/	ลงวันที่
<input type="checkbox"/> จังหวัด	เลขที่หนังสือ ทส 0307/	ลงวันที่
<input type="checkbox"/> อื่นๆ	เลขที่หนังสือ ทส 0307/	ลงวันที่
4. ส.ทวงถาม		
<input type="checkbox"/>	เลขที่หนังสือ ทส 0307/	ลงวันที่
<input type="checkbox"/>	เลขที่หนังสือ ทส 0307/	ลงวันที่
5. ส.รับแจ้งผลดำเนินการจากหน่วยงาน		
<input type="checkbox"/> อบต./ทต./ทม./ทน./สนง.เขต	เลขที่หนังสือ	ลงวันที่
<input type="checkbox"/> กรอ./สนง.อก.	เลขที่หนังสือ	ลงวันที่
<input type="checkbox"/> จังหวัด	เลขที่หนังสือ	ลงวันที่
<input type="checkbox"/> อื่นๆ	เลขที่หนังสือ	ลงวันที่
6. บันทึกยุติเรื่อง/รายงาน	เลขที่หนังสือ	ลงวันที่
7. แจ้งผู้ร้องเรียน 1.	เลขที่หนังสือ	ลงวันที่
แจ้งผู้ร้องเรียน 2.	เลขที่หนังสือ	ลงวันที่

ผู้รับผิดชอบ

นักวิชาการสิ่งแวดล้อม.....

สรม. ได้รับเอกสารครบถ้วน ตามรายการข้างต้นแล้ว

.....ผู้ตรวจสอบ/สจร.

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ตัวอย่างบทสนทนาสำหรับการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๖๕๐

ลำดับที่	รายละเอียดข้อมูล	บทสนทนา (Script)
๑	คำขึ้นต้น	“สวัสดีค่ะ กรมควบคุมมลพิษค่ะ (ชื่อเจ้าหน้าที่) รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ”
๒	ปัญหา	“ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหามลพิษด้านใดคะ”
	๒.๑ กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเกี่ยวกับเหตุเดือดร้อนรำคาญ เช่น การเผาขยะ การเผาถ่าน การทิ้งขยะเพื่อบ้านส่งเสียงดัง ฝุ่นละอองจากถนน จากรถบรรทุก เป็นต้น	“ผู้ร้องเรียนเคยร้องเรียนไปยังสำนักงานเขต/เทศบาล/อบต. ในพื้นที่หรือยังคะ”
	- กรณีผู้ร้องเรียนยังไม่เคยแจ้งสำนักงานเขตในพื้นที่	“เนื่องจากเรื่องร้องเรียนกรณีดังกล่าวเข้าข่ายเหตุรำคาญตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการกำกับดูแล และเพื่อให้ปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไข ขอแนะนำเบื้องต้น ในพื้นที่ กทม. สามารถแจ้งไปยังสำนักงานเขตในพื้นที่ หรือสายด่วน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กทม. ๑๕๕๕ หรือแจ้งผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ โดยเพิ่มเพื่อนผ่าน ID LINE @Traffyfoundue เพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่ในพื้นที่เข้าตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาค่ะ”
	- กรณีผู้ร้องเรียนยังไม่เคยแจ้งเทศบาล/อบต.	“เนื่องจากเรื่องร้องเรียนกรณีดังกล่าวเข้าข่ายเหตุรำคาญตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการกำกับดูแล และเพื่อให้ปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไข ขอแนะนำเบื้องต้น ในพื้นที่ต่างจังหวัด สามารถแจ้งไปยัง เทศบาล/อบต. ในพื้นที่ หรือสายด่วนศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ หรือแจ้งผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ โดยเพิ่มเพื่อนผ่าน ID LINE @Traffyfoundue เพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่ในพื้นที่เข้าตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาค่ะ”
	๒.๒ กรณี ผู้ ร้อง เรียบ น แจ้งเกี่ยวกับปัญหามลพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม	“ผู้ร้องเรียนเคยร้องเรียนไปยังกรมโรงงานอุตสาหกรรม หรือสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดในพื้นที่หรือยังคะ”
	- กรณีผู้ร้องเรียนยังไม่เคยแจ้งหน่วยงานในพื้นที่	“เนื่องจากการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรมดังกล่าว เข้าข่ายเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งกรมโรงงานฯ หรือสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดในพื้นที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการกำกับดูแล ท่านสามารถแจ้งไปยังกรมโรงงานฯ ผ่านสายด่วน ๑๖๖๔ หรือแจ้งผ่านแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ โดยเพิ่มเพื่อนผ่าน ID LINE @Traffyfoundue เพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่ในพื้นที่เข้าตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาค่ะ”
	๒.๓ หากผู้ร้องเรียนเคยแจ้งไปยังหน่วยงานในพื้นที่แล้ว	แนะนำให้ผู้ร้องเรียนติดตามผลดำเนินการจากหน่วยงานที่แจ้งไป หรือแจ้งไปยังหน่วยงานที่สูงกว่า และทิ้งท้ายว่า “หากท่านยังคงได้รับความเดือดร้อนสามารถแจ้งกลับมาอีกครั้งผ่านสายด่วน กรมควบคุมมลพิษ ๑๖๕๐ กด ๑ เพื่อ กรมฯ จะได้ประสานติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไปค่ะ”

ลำดับที่	รายละเอียดข้อมูล	บทสนทนา (Script)
๓	กรณีเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติหรือเป็นลักษณะเหตุเดือดร้อนรำคาญจากการกระทำใดๆ ของบุคคล เคยร้องเรียนหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง แต่ยืนยันประสงค์ให้ คพ. รับเป็นเรื่องราวร้องเรียนด้วย	ขอรายละเอียดแหล่งกำเนิดมลพิษที่ผู้ร้องเรียนประสงค์จะร้องเรียน “รบกวนขอรายละเอียดการร้องเรียนเพิ่มเติมค่ะ รายละเอียดสถานที่เกิดปัญหา ชื่อสถานประกอบการ ที่อยู่ เช่น เลขที่ หมู่ที่ ถนน ซอย ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด สถานที่ใกล้เคียง ปัญหามลพิษและช่วงเวลาที่ท่านได้รับความเดือดร้อน และหน่วยงานที่เคยแจ้งเรื่องร้องเรียน ”
๔	ขอรายละเอียดข้อมูลผู้ร้องเรียน	“ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ทางกรมฯ แจ้งผลดำเนินการผ่านทางช่องทางใดคะ” ทางเบอร์โทรศัพท์ ทางอีเมล ทางแฟนเพจเฟซบุ๊ก หากเป็นการแจ้งผ่านทางจดหมายขอรายละเอียดชื่อ - สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน เพื่อใช้ในการจัดส่งหนังสือแจ้งผลดำเนินการ
๕	ข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียนครบถ้วนแล้ว	“กรมควบคุมมลพิษได้รับทราบเรื่องราวร้องเรียนของท่านแล้ว จะประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง หากผลดำเนินการเป็นประการใดจะแจ้งให้ท่านทราบต่อไปค่ะ โดยระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น ๔๕ วันทำการค่ะ หากกรมฯ มีการรับเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบฯ ECAP แล้วภายใน ๕ วันทำการ จะมี SMS แจ้งรายละเอียดการรับแจ้ง รวมทั้งข้อมูลการติดตามเรื่อง ไปยังเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนค่ะ”
๖	ต้องการให้ผู้ร้องเรียนกดประเมินความพึงพอใจ	“ก่อนกดวางสาย รบกวนผู้ร้องเรียนช่วยกดประเมินความพึงพอใจในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ทางเจ้าหน้าที่หน่อยนะคะ ขอขอบคุณค่ะ”
๗	กรณีผู้ร้องเรียนโทรฯ มาติดตามผลเรื่องร้องเรียน	“รบกวนขอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (รหัสติดตามเรื่อง/ชื่อสถานประกอบการ/รายละเอียดสถานที่เกิดปัญหา) เพื่อเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบเรื่องในระบบค่ะ”