



ข้อเสนอแนวคิด/วิธีการเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
แนวทางการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม
ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7

นางสาวแคทลียา ดีประดิษฐ์
นักวิชาการสิ่งแวดล้อมปฏิบัติการ
ตำแหน่งเลขที่ 230 ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 (สระบุรี)
สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เสนอขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ
ตำแหน่งเลขที่ 230 ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 (สระบุรี)
สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ปีงบประมาณ 2559

ข้อเสนอแนวคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
แนวทางการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม
ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7

นางสาวแคทลียา ดีประดิษฐ์
นักวิชาการสิ่งแวดล้อมปฏิบัติการ
ตำแหน่งเลขที่ 230 ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 (สระบุรี)
สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เสนอขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ
ตำแหน่งเลขที่ 230 ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 (สระบุรี)
สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ปีงบประมาณ 2559

สารบัญ

หน้า

1. หลักการและเหตุผล	1
2. บทวิเคราะห์/แนวคิด/ข้อเสนอ	2
2.1 บทวิเคราะห์	2
2.2 แนวคิด	3
2.3 ข้อเสนอ	12
3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	13
4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	13
5. ภาคผนวก	14

สารบัญภาพ

- | ภาพ | หน้า |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม 5
ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ปี 2557 |
| 2 | แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน : กรณีไม่มีหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร 6
หรือโทรศัพท์ |
| 3 | แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม 11
ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ฉบับปรับปรุง |

ข้อเสนอแนวคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เรื่อง แนวทางการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม
ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7

1. หลักการและเหตุผล

ปัญหาด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนับวันก็จะทวีความรุนแรง และมีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้สิ่งแวดล้อมเกิดการเปลี่ยนแปลง คือ การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้ การขยายตัวทั้งทาง เศรษฐกิจ เกษตรกรรม อุตสาหกรรม และบริการ จึงก่อให้เกิดปัญหามลพิษตามมาอย่าง มากมาย และส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนที่อยู่ใกล้เคียง แหล่งกำเนิดมลพิษอาจจำแนกเป็น โรงงานอุตสาหกรรม ฟาร์มปศุสัตว์ สถาน ประกอบการต่างๆ ที่ก่อให้เกิดปัญหาน้ำเน่าเสีย ฝุ่นละออง กลิ่นเหม็น เสียงดัง สารเคมี แรงสั่นสะเทือนต่างๆ เป็นต้น ตลอดจนความเสียหายต่างๆ ที่เกิดจากการประกอบกิจการ เช่น ตลิ่งพัง บ้านแตกร้าว หรือเหตุรำคาญที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของ ผู้ได้รับมลพิษ นั้นๆ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้กำหนดไว้ในมาตรา 59 ให้ บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาในเวลา อันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิ ที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการ ได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ ร้องเรียนดังกล่าว ปัจจุบัน ประชาชนที่ได้รับ ผลกระทบจากมลพิษสิ่งแวดล้อมได้ร้องเรียนเข้ามายังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ โดยผ่าน ช่องทางต่างๆ ที่หน่วยงานเปิดกว้างไว้เพื่ออำนวยความสะดวก สำนักงานสิ่งแวดล้อม ภาคที่ 7 ในฐานะเป็นหน่วยงานทางวิชาการ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ได้ กำหนดให้การติดตามเรื่องร้อง เรียนและเหตุฉุกเฉิน ด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม เป็นภารกิจที่ สำคัญเรื่องหนึ่ง โดยต้องกำหนดและมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่หลัก เพื่อรับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้

ความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากมลพิษสิ่งแวดล้อมได้รับการแก้ไข โดยเร็ว ภายใต้ขอบเขตและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคต่อไป

2. บทวิเคราะห์/แนวคิด/ข้อเสนอ

2.1 บทวิเคราะห์

ปัจจุบันทางราชการได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน จึงได้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับผลกระทบ จากแหล่งกำเนิดมลพิษต่างๆ ให้สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเหตุปัญหาสิ่งแวดล้อมได้หลายช่องทางขึ้น ไม่ว่าจะเป็นศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โทรศัพท์ จดหมายร้องทุกข์ หนังสือขอความเป็นธรรม จากสื่อมวลชน จดหมายร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัด ฯลฯ ดังนั้นจำนวนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่หน่วยงานได้รับจะมีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ เพราะสภาพปัญหาสิ่งแวดล้อมเดิมที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข และปัญหาสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ที่เกิดเพิ่มขึ้นด้วย

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ได้เล็งเห็นความสำคัญของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ประชาชนได้แจ้งเข้ามายังหน่วยงาน และควรจะทำให้ความสำคัญในระดับต้นๆ โดยเฉพาะเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยของประชาชนที่จะต้องรีบเข้าไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยเร็ว เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับ การพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง และรวดเร็วต่อไป ซึ่งบางกรณีอาจต้องประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หรือผู้มีอำนาจหน้าที่โดยตรง เช่น อุตสาหกรรมจังหวัด ปลัดจังหวัด ประมงจังหวัด ทรพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วย ซึ่งการให้คำปรึกษาแนะนำในด้านเทคนิค วิชาการต้องยึดหลักอยู่บนพื้นฐาน และมีความเป็นไปได้ที่ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของแหล่งกำเนิดมลพิษสามารถนำไปปฏิบัติได้

2.2 แนวคิด

จากการดำเนินงานปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมที่ผ่านมาของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 จะพบว่า ยังมีปัญหาเรื่องบุคลากรไม่เพียงพอในการดำเนินงาน จึงทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมของประชาชนบางครั้งล่าช้า ดังนั้นการที่จะพัฒนาการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 จำเป็นต้องมีการเตรียมบุคลากรให้เพียงพอที่จะให้บริการ เพราะลำพังให้ ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมดำเนินการเพียง ส่วนเดียว ก็จะมีปัญหาเรื่องบุคลากรไม่เพียงพอต่อไป

ดังนั้น แนวคิดที่จะเสนอก็คือ การพัฒนาบุคลากร (นักวิชาการสิ่งแวดล้อม) สังกัดสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการขึ้นไป ในฐานะเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ ให้ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ ในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมทุกคน โดยมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

2.2.1 การพัฒนาบุคลากร

2.2.1.1 บุคลากรตำแหน่งนักวิชาการสิ่งแวดล้อมตั้งแต่ระดับปฏิบัติการขึ้นไป ในฐานะเป็นเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ สังกัดสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ควรได้รับการพัฒนาความรู้ และเพิ่มศักยภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม โดยการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการศึกษาคู่มือการปฏิบัติงาน (ภาคผนวก) เพื่อใช้ประกอบการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม

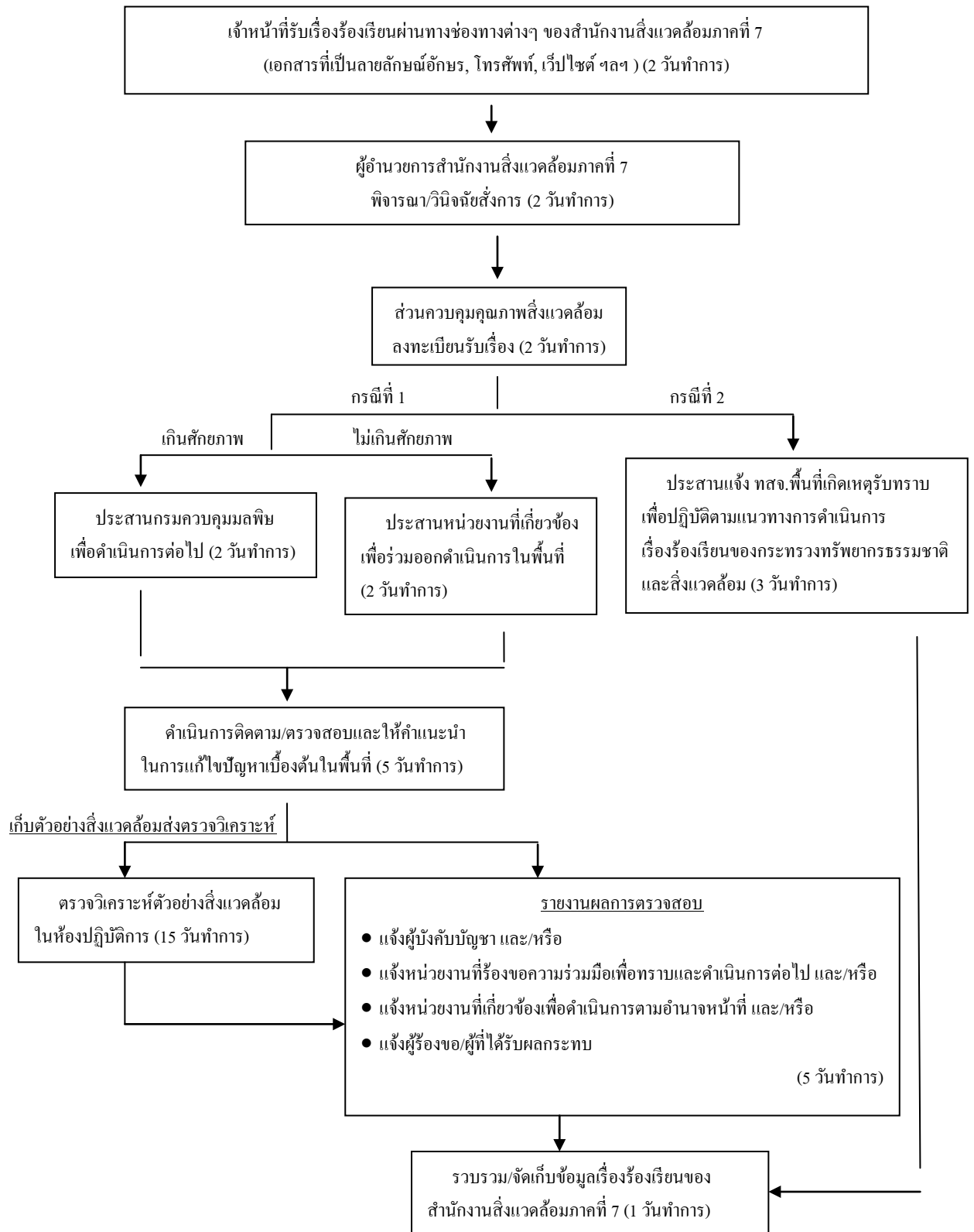
2.2.1.2 การพัฒนาจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ดังนี้

(1) มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การประชุมวิชาการ การเสวนา การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในลักษณะชุมชนนักปฏิบัติ (COP) การจัดการความรู้ (KM) ภายในสำนักงานฯ เป็นต้น

(2) มีการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงในพื้นที่ (On the job training) โดยการออกดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่กรมควบคุมมลพิษและเจ้าหน้าที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 หรือระหว่างเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ด้วยกันเอง โดยใช้ระบบพี่สอนน้อง เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

2.2.2 การพัฒนาระบบการดำเนินงาน

กระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 เมื่อปี พ.ศ. 2557 นั้น ได้มีการวางแผนกำหนดเวลา ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมภายใน 15 วันทำการ โดยนับเริ่มต้นเข้าสู่กระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมในวันที่ลงทะเบียนรับเรื่อง ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งสำนักงานฯ ยัง ไม่ได้กำหนดขั้นตอน หรือวิธีการ รวมถึงการกำหนดวันที่ชัดเจนของการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการทำงานของสำนักงานฯ แต่จากสถิติการลงทะเบียนรับหนังสือเรื่องร้องเรียนของส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม พบว่า ส่วนอำนวยการใช้เวลาในการส่งเรื่องมายังส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมโดยเฉลี่ย 4 วันทำการ ซึ่งเมื่อรวมทั้งกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมใช้เวลาดำเนินการทั้งหมด 19 วันทำการ ซึ่งอาจทำให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนล่าช้า ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รายละเอียดดังภาพ 1



ภาพ 1 แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ปี 2557

ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สำนักงานฯ จึงได้กระชับเวลาให้บริการจาก 19 วันทำการ เป็น 12 วันทำการ แต่เนื่องจากสำนักงานฯ ยังประสบ ปัญหาเรื่องบุคลากรไม่เพียงพอในการดำเนินงาน จึงได้พัฒนา ระบบการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม ที่จะบูรณาการ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม ให้กับนักวิชาการสิ่งแวดล้อมทุกคน ในสังกัดสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ฐานะเป็นเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ เข้ามาามีบทบาทในการดำเนินงาน ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ฉบับปรับปรุงให้สำหรับผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางปฏิบัติเดียวกัน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมและพิจารณาเบื้องต้น

1.1) เจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยการ/เจ้าหน้าที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค ที่ 7 รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต มาด้วยตนเอง หรืออื่นๆ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือการแจ้งเรื่องด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่สำนักงานฯ กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ดังภาพ 2

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน : กรณีไม่มีหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโทรศัพท์

วันที่ _____
เวลา _____

1. **ชื่อผู้ร้องเรียน** () ชื่อขององค์กร () โทรศัพท์ () อื่นๆ _____

2. **ผู้แจ้งเรียน**
ชื่อผู้แจ้งเรียน _____
ที่อยู่เลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตำบล _____ อำเภอ _____ จังหวัด _____
อาชีพ/หน่วยงาน _____ โทรศัพท์ _____ โทรสาร _____
อีเมล _____

3. **สถานที่เกิดเหตุ/สิ่งแวดล้อม** (ระบุรายละเอียดที่ชัดเจนเกี่ยวกับสถานที่ในการดำเนินการตรวจสอบที่เกิดปัญหา)
.....
.....

4. **ยี่ห้อปัญหา**
() 01 เสียงดัง () 02 สิ้นเปลือง () 03 กลิ่นเหม็น () 04 ควันพิษ
() 05 ฝนกรด () 06 ฝุ่นละออง () 07 ไรฝุ่น () 08 ฝุ่นละอองสิ่งปนเปื้อน
() 09 ตกสารพิษ () อื่นๆ _____
รายละเอียดปัญหา (ระบุประเภทปัญหาที่เกิดชัดเจนเกี่ยวกับผลการตรวจสอบ)
.....
.....

5. **วันเวลาที่เกิดปัญหา**

6. **หมายเหตุ** () ไม่ขอรับเงิน
() ขอรับเงินเพื่อคดี
หมายเลขเรื่องร้องเรียน.....
หมายเลขโทรศัพท์.....

ลงนาม _____ ผู้ร้องเรียน/โทรศัพท์ ลงนาม _____ ผู้รับเรื่อง
(.....) (.....)

ภาพ 2 แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน : กรณีไม่มีหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโทรศัพท์

1.2) เจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยการ/เจ้าหน้าที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค ที่ 7 พิจารณาเบื้องต้น หากผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ไม่ได้อยู่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานฯ ให้จัดทำสำเนาหนังสือร้องเรียนให้ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทราบก่อนเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน

ข้อ 1) กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน 1 วันทำการ

2) เสนอผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 พิจารณาสั่งการ

2.1) เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางต่างๆ เสนอเป็นเรื่อง ด่วน ให้ผู้อำนวยการสำนักงานฯ พิจารณาสั่งการ แบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

2.1.1) สั่งการส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมดำเนินการ กรณี ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมสามารถดำเนินการได้ (อยู่ปฏิบัติราชการ ณ สำนักงานฯ)

2.1.2) สั่งการ ส่วนงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามลำดับที่กำหนดไว้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ส่วนเฝ้าระวังและเตือนภัย

ลำดับที่ 2 ส่วนวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อม

ลำดับที่ 3 ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม

ลำดับที่ 4 ส่วนแผนสิ่งแวดล้อม

ดำเนินการแทน กรณี ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ไม่สามารถดำเนินการได้ (ปฏิบัติราชการนอกสถานที่)

2.2) ในกรณีที่สำเนาเรื่องร้องเรียนและส่งให้ส่วนควบคุม คุณภาพสิ่งแวดล้อม หรือส่วนงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามลำดับที่กำหนดไว้ โดยหมายเหตุให้ผู้อำนวยการสำนักงานฯ ทราบด้วย

ข้อ 2) กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน 1 วันทำการ

3) ส่วนอำนวยการส่งเรื่องให้ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม หรือส่วนงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามลำดับที่กำหนดไว้ทราบโดยด่วนตามการสั่งการ

ข้อ 3) กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน 1 วันทำการ

4) ตรวจสอบข้อเท็จจริง

4.1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ศึกษาปัญหาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เพื่อดำเนินการตามแต่กรณี ดังนี้

4.1.1) กรณี 1 ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริง แบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

4.1.1.1) กรณีที่สำนักงานฯ สามารถดำเนินการเองได้ (ไม่เกิน ศักยภาพ)

(1) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นพื้นที่ของปัญหาเรื่องร้องเรียน และหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อกำหนดวันเข้าตรวจสอบพื้นที่และข้อเท็จจริงต่างๆ

(2) จัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์/วัสดุ สำหรับการตรวจวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อมภาคสนาม หรือเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อม (กรณีที่เป็น)

(3) ประสานห้องปฏิบัติการสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ ในกรณีที่ต้องตรวจวิเคราะห์ตัวอย่าง

ข้อ 4.1.1.1) ข้อ (1)(3) กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานวันทำการ

(4) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(5) พิจารณาข้อเท็จจริง กรณีที่ประเด็นปัญหาชัดเจน สามารถสรุปผล และให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา โดยดำเนินการบันทึกผลการตรวจสอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และให้หน่วยงานผู้ที่มีอำนาจตามกฎหมาย แจ้งให้ผู้ถูกร้องเรียน ลงนามรับทราบและนำข้อเสนอแนะไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

ข้อ 4.1.1.1) ข้อ (4)(5) กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานวันทำการ

4.1.1.2) กรณีที่สำนักงานฯ ไม่สามารถดำเนินการเองได้ (เกินศักยภาพ)

- (1) ประสานกรมควบคุมมลพิษ เพื่อดำเนินการต่อไป
ข้อ 4.1.1.2) ข้อ (1) กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน 2 วันทำการ
- (2) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบพื้นที่ร่วมกับ
 กรมควบคุมมลพิษ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (3) พิจารณาข้อเท็จจริง กรณีที่ประเด็นปัญหาชัดเจน
 สามารถสรุปผล และให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา โดยดำเนินการบันทึกผลการ
 ตรวจสอบร่วมกับ กรมควบคุมมลพิษ และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้หน่วยงานผู้มี
 อำนาจตามกฎหมาย แจ้งให้ผู้ถูกร้องเรียน ลงนามรับทราบและนำข้อเสนอแนะไป
 ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

ข้อ 4.1.1.2) ข้อ (2)(3) กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานวันทำการ
 หมายเหตุ : กรณีที่มีการเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อมส่งตรวจวิเคราะห์ยัง
 ห้องปฏิบัติการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ใช้เวลาดำเนินการ 15 วันทำการ ซึ่งขั้นตอนนี้
 ไม่นับรวมในกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

4.1.2) กรณี 2 ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

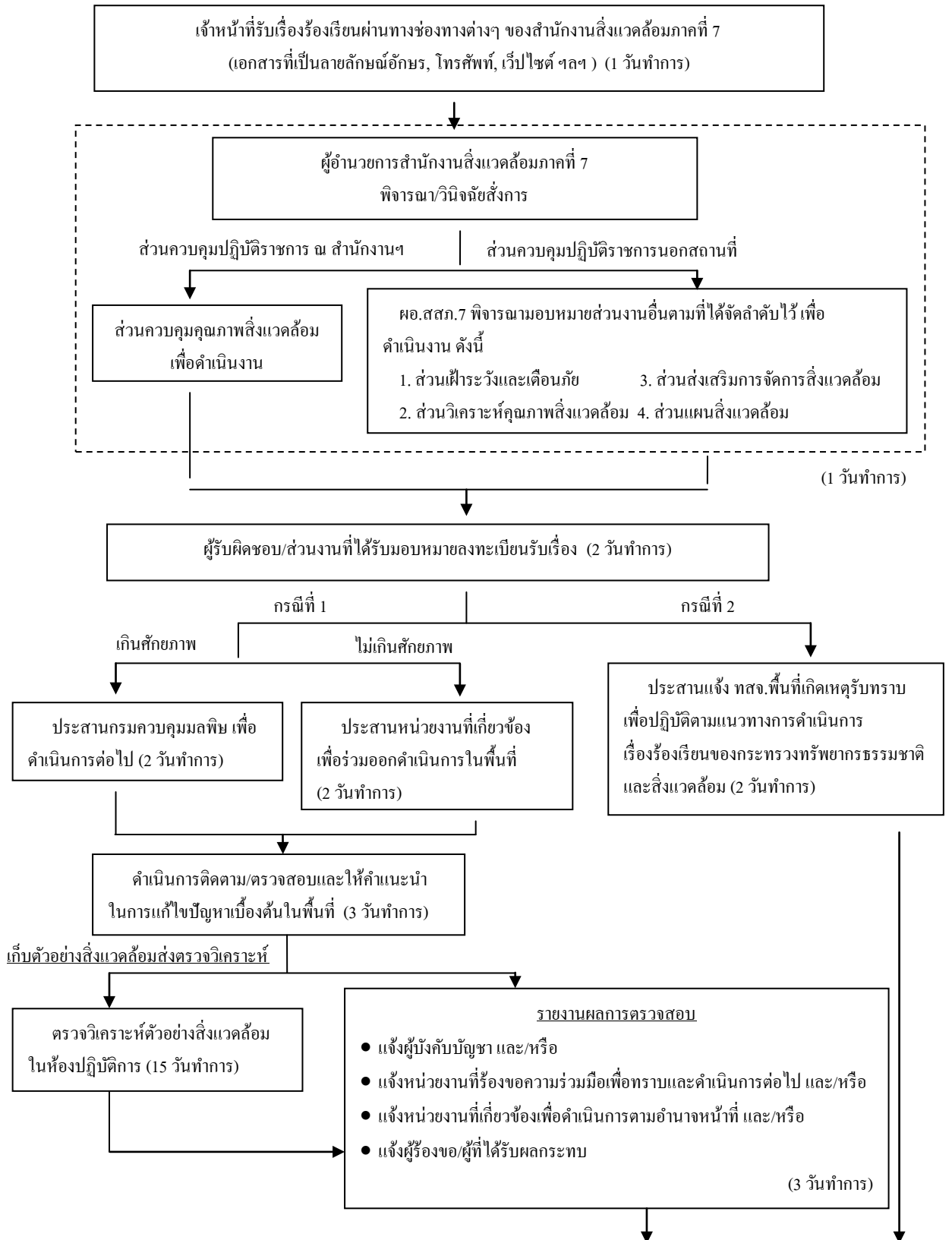
- ประสานแจ้งสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 จังหวัดพื้นที่เกิดเหตุ รับทราบเพื่อปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ
 กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ข้อ 4.1.2) กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน 2 วันทำการ

- 5) สรุปผลการตรวจสอบและเสนอผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7
- 5.1) วิเคราะห์ข้อมูลและข้อเท็จจริงต่างๆ เพื่อประมวลประเด็นปัญหา
 และแนวทางในการแก้ไขปัญหา
- 5.2) จัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบ
- 5.3) เสนอผู้อำนวยการสำนักงานฯ เพื่อให้ความเห็นชอบ
- 6) แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายพิจารณาดำเนินการต่อไป
 แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่บังคับใช้ตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการต่อไป

- 7) แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 แจ้งผลการดำเนินการในส่วน of สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค ที่ 7
ให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ทราบชื่อและสถานที่ติดต่อ
 ข้อ 5) – 7) กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน 3 วันทำการ
- 8) จัดเก็บข้อมูล
 จัดเก็บข้อมูลที่ดำเนินการเพื่อเป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน
สิ่งแวดล้อมภาคที่ 7
 ข้อ 8 กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน 1 วันทำการ

ซึ่งสามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ
สิ่งแวดล้อมของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ฉบับปรับปรุงได้ดังภาพ 3



ภาพ 3 แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ฉบับปรับปรุง

ข้อกำหนดที่สำคัญใน ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน ที่ได้พัฒนาจากปี 2557 คือ ความรวดเร็วในการสนองตอบต่อเรื่องร้องเรียน โดยการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม และสามารถแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินงานของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค ที่ 7 โดยได้ลดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจากเดิม 19 วันทำการ เป็น 12 วันทำการ ทั้งนี้ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว บางครั้งอาจจะยังไม่สิ้นสุด เนื่องจากมีปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่สามารถควบคุมได้มาเกี่ยวข้อง

2.3 ข้อเสนอ

2.3.1 การพัฒนาระบบ/แนวทางการปฏิบัติงานตามแนวทางการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมเพื่อให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่องและทันท่วงทีควรมีการกำหนดลำดับส่วนงานที่จะดำเนินการต่อให้ชัดเจนในกรณีที่ส่วนงานหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้ รวมถึงขั้นตอนการส่งการให้ทีมสำรวจปฏิบัติงานควรมีแนวทางการดำเนินงานในขั้นตอนนี้ด้วย เพื่อป้องกันการสับสนของเจ้าหน้าที่ประสานงาน

2.3.2 การพัฒนาองค์ความรู้บุคลากรซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม ดังนั้น บุคลากรตำแหน่งนักวิชาการสิ่งแวดล้อมระดับปฏิบัติการขึ้นไป ในฐานะเป็นเจ้าพนักงานควบคุมมลพิษของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ควรได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการติดตามตรวจสอบเหตุร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ในการติดตามตรวจสอบเหตุร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมระหว่างผู้เกี่ยวข้อง เช่น การประชุม วิชาการ การเสวนา การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในลักษณะชุมชนนักปฏิบัติ (COP) เป็นต้น

และมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงในพื้นที่ (On the job training) โดยการออกติดตามตรวจสอบร่วมกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่กรมควบคุมมลพิษ และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 หรือระหว่างเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ด้วยกันเอง (ที่สอนน้อง) เพื่อถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

2.3.3 การพัฒนาองค์ความรู้บุคลากร ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดลพบุรี จังหวัดสระบุรี จังหวัดนครนายก และจังหวัดปราจีนบุรี ให้สามารถดำเนินการเก็บตัวอย่างน้ำกรณมีเรื่องร้องเรียนที่จำเป็นต้องตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 มีการพัฒนาระบบการทำงาน และบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานติดตามตรวจสอบเหตุร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม

3.2 ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากมลพิษสิ่งแวดล้อมได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาโดยเร็วเพื่อลดความขัดแย้ง และความสูญเสียต่างๆ

4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

4.1 นักวิชาการสิ่งแวดล้อมระดับปฏิบัติการขึ้นไป สังกัดสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ร้อยละ 95 ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม

4.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 90

ลงชื่อ.....

(นางสาวแคทลียา ดีประดิษฐ์)

ผู้เสนอแนวคิด

...../...../.....

ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม สำหรับผู้ปฏิบัติงานสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมให้สามารถนำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมของบุคลากรสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 โดยครอบคลุมเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ได้รับผ่านช่องทางระบบสารบรรณปกติของสำนักงานฯ (ไปรษณีย์ โทรสาร) ทางโทรศัพท์ ทางอีเมลหรือระบบเว็บไซต์ (เว็บบอร์ด) หรือมาด้วยตนเอง หรือผ่านระบบช่องทาง e-petition ของกระทรวง หรือช่องทางอื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น โดยกระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม การตรวจสอบข้อเท็จจริง การจัดทำรายงานหรือสรุปผลการตรวจสอบ พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา การแจ้งผลให้หน่วยงานที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายพิจารณาดำเนินการ การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการจัดเก็บข้อมูล

3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนด้าน มลพิษสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านมลพิษต่างๆ เช่น น้ำเสีย อากาศเสีย เสียงดัง กลิ่นเหม็น ขยะ ฯลฯ ที่สำนักงาน

สิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ได้รับจากผู้ร้องเรียนโดยตรง หรือที่ได้รับจากสำนักงานปลัดกระทรวง
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมมลพิษ หรือหน่วยงานอื่นๆ

การดำเนินการ เรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการในการนำเรื่องร้องเรียน
เข้าสู่การแก้ไข โดยดำเนินการประสานงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยสำนักงาน
สิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 หรือร่วมกับหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง
และวิเคราะห์/สังเคราะห์ประเด็นปัญหาเพื่อให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ในการบรรเทา
ปัญหา หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และแจ้งหรือประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่
ในการบังคับใช้กฎหมายมีการดำเนินการต่อไป เพื่อบรรเทาปัญหาหรือแก้ไขปัญหา
ที่เกิดขึ้น หรือแจ้งตรงให้ผู้ก่อปัญหาคำเนินการฯ แล้วแต่กรณี พร้อมทั้งผลการ
ดำเนินการในส่วนของสำนักงานฯ ในการตอบสนองต่อการ ดำเนินการ เรื่องร้องเรียน
ด้านมลพิษสิ่งแวดล้อมให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค ส่ง
เจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ หรือการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น
ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และจัดทำเป็นรายงานผลการ
ตรวจสอบ เพื่อให้มีการสั่งการ/เสนอแนะ

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค (สสภ.) หมายถึง สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7
ผอ.สสภ. หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ในกระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม มีบุคลากรและ
หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในกระบวนการ ประกอบด้วย

4.1 ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค มีหน้าที่รับผิดชอบสั่งการ พิจารณา
ผลการตรวจสอบ และให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง
ร้องเรียน

4.2 ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนจากทาง e-petition ของกระทรวง ส่งให้ส่วนอำนวยการ และดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา

4.3 ส่วนเฝ้าระวังและเตือนภัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนจากทางอีเมล หรือเว็บไซต์ (เว็บบอร์ด) ส่งให้ส่วนอำนวยการ และ เป็นส่วนงานอันดับ 1 ที่ผู้อำนวยการส่งการให้ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา กรณีส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติราชการนอกสถานที่

4.4 ส่วนวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างสิ่งแวดล้อมที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบร้องขอ โดยจัดให้เป็นลำดับความสำคัญแรก และเป็นส่วนงานอันดับ 2 ที่ผู้อำนวยการส่งการให้ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา กรณีส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมปฏิบัติราชการนอกสถานที่

4.5 ส่วนส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเร่งด่วน ตามที่ผู้อำนวยการส่งการเป็นอันดับ 3 กรณีส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมปฏิบัติราชการนอกสถานที่

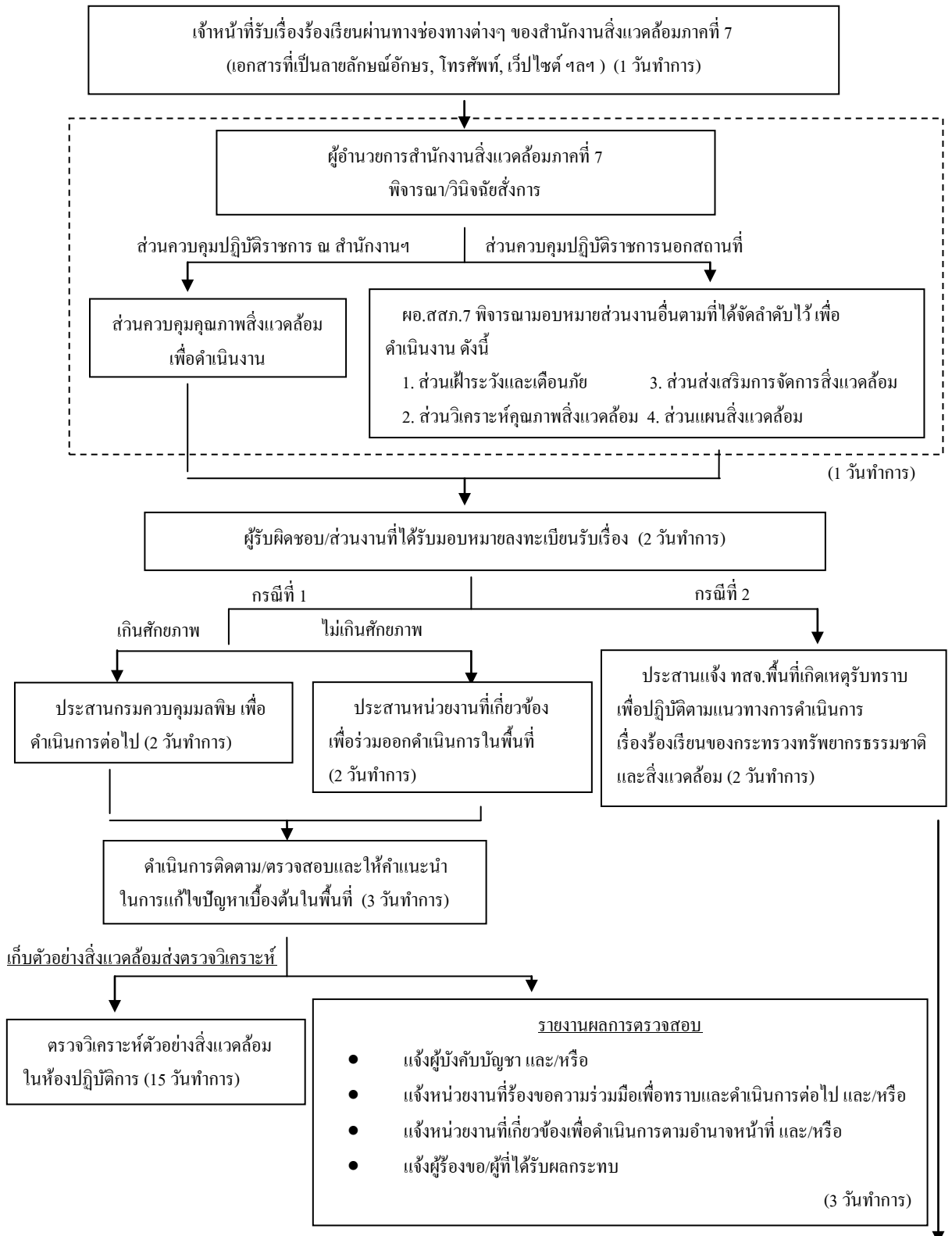
4.6 ส่วนแผนสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเร่งด่วน ส่งการเป็นอันดับ 4 กรณีที่ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมปฏิบัติราชการนอกสถานที่

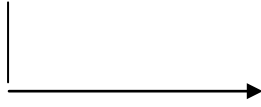
4.7 ส่วนอำนวยการ/เจ้าหน้าที่สำนักงาน มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนเสนอเป็นเรื่องด่วนให้ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 พิจารณาสั่งการหรือจัดทำสำเนาเรื่องร้องเรียนให้ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือส่วนงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามลำดับที่กำหนดไว้ ทราบด้วยอีกทางหนึ่ง เพื่อเตรียมแผนการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีที่ผู้อำนวยการส่งการไม่อยู่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน

5. แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Flow)

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน ดังรูป

กระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 (สระบุรี)





รวบรวม/จัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 (1 วันทำการ)

6. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมและพิจารณาเบื้องต้น

6.1.1 เจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยการ/เจ้าหน้าที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค ที่ 7 รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต มาด้วยตนเอง หรืออื่นๆ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือการแจ้งเรื่องด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่สำนักงานฯ กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ลงใน แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ภาคผนวกที่ 1)

6.1.2 เจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยการ/เจ้าหน้าที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค ที่ 7 พิจารณาเบื้องต้น หากผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ไม่ได้อยู่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานฯ ให้จัดทำสำเนาหนังสือร้องเรียนให้ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทราบก่อนเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน 1 วันทำการ

6.2 เสนอผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 พิจารณาสั่งการ

6.2.1 เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางต่างๆ เสนอเป็นเรื่อง ด่วน ให้ผู้อำนวยการสำนักงานฯ พิจารณาสั่งการ แบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

6.2.1.1 สั่งการส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมดำเนินการ กรณีส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมสามารถดำเนินการได้ (อยู่ปฏิบัติราชการ ณ สำนักงานฯ)

6.2.2.2 สั่งการส่วนงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามลำดับที่กำหนดไว้ ดังนี้
ลำดับที่ 1 ส่วนเฝ้าระวังและเตือนภัย

ลำดับที่ 2 ส่วนวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อม

ลำดับที่ 3 ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม

ลำดับที่ 4 ส่วนแผนสิ่งแวดล้อม

ดำเนินการแทน กรณีส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

สามารถดำเนินการได้ (ปฏิบัติราชการนอกสถานที่)

6.2.2 ในกรณีที่สำเนาเรื่องร้องเรียนและส่งให้ส่วนควบคุม คุณภาพสิ่งแวดล้อม หรือส่วนงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามลำดับที่กำหนดไว้ โดยหมายเหตุให้ผู้อำนวยการสำนักงานฯ ทราบด้วย

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน 1 วันทำการ

6.3 ส่งเรื่องให้ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ/ส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย

ดำเนินการ

ส่วนอำนาจการ ส่งเรื่องให้ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม หรือส่วนงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามลำดับที่กำหนดไว้ทราบโดยด่วนตามการสั่งการ

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน 1 วันทำการ

6.4 ตรวจสอบข้อเท็จจริง

6.4.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ศึกษาปัญหาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เพื่อดำเนินการตามแต่กรณี ดังนี้

6.4.1.1 กรณี 1 ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริง แบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

1) กรณีที่สำนักงานฯ สามารถดำเนินการเองได้ (ไม่เกินศักยภาพ)

- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นที่เป็นพื้นที่ของปัญหาเรื่องร้องเรียน และหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อกำหนดวันเข้าตรวจสอบพื้นที่ และข้อเท็จจริงต่างๆ

- จัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์/วัสดุ สำหรับการตรวจวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อมภาคสนาม หรือเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อม (กรณีที่เป็น)

- ประสานห้องปฏิบัติการสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ

ในกรณีที่ต้องตรวจวิเคราะห์ตัวอย่าง

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน 2 วันทำการ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบพื้นที่ร่วมกับหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้อง

- พิจารณาข้อเท็จจริง กรณีที่ประเด็นปัญหาชัดเจน

สามารถสรุปผล และให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา โดยดำเนินการบันทึกผลการตรวจสอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และให้หน่วยงานผู้มีอำนาจตามกฎหมาย แจ้งให้ผู้ถูกร้องเรียน ลงนามรับทราบและนำข้อเสนอแนะไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ตามแบบบันทึกการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (ภาคผนวก 2)

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน 3 วันทำการ

2) กรณีที่สำนักงานฯ ไม่สามารถดำเนินการเองได้ (เกินศักยภาพ)

- ประสานกรมควบคุมมลพิษ เพื่อดำเนินการต่อไป

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน 2 วันทำการ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบพื้นที่ร่วมกับกรมควบคุมมลพิษ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- พิจารณาข้อเท็จจริง กรณีที่ประเด็นปัญหาชัดเจน

สามารถสรุปผล และให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา โดยดำเนินการบันทึกผลการตรวจสอบร่วมกับ กรมควบคุมมลพิษ และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้หน่วยงานผู้มีอำนาจตามกฎหมาย แจ้งให้ผู้ถูกร้องเรียน ลงนามรับทราบและนำข้อเสนอแนะไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ตามแบบบันทึกการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (ภาคผนวก 2)

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน 3 วันทำการ

หมายเหตุ : กรณีที่มีการเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อมส่งตรวจวิเคราะห์
ยังห้องปฏิบัติการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 ใช้เวลาดำเนินการ 15 วันทำการ ซึ่งขั้นตอนนี้
ไม่นับรวมในกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

6.4.1.2 กรณี 2 ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ประสานแจ้งสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
จังหวัดพื้นที่เกิดเหตุรับทราบเพื่อปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน 2 วันทำการ

6.5 สรุปผลการตรวจสอบและเสนอผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 7

6.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลและข้อเท็จจริงต่างๆ เพื่อประมวลประเด็นปัญหา
และแนวทางในการแก้ไขปัญหา

6.5.2 จัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบ

6.5.3 เสนอผู้อำนวยการสำนักงานฯ เพื่อให้ความเห็นชอบ

6.6 แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายพิจารณาดำเนินการต่อไป

แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่บังคับใช้ตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการต่อไป

6.7 แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แจ้งผลการดำเนินการในส่วนของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค ที่ 7 ให้
ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ทราบชื่อและสถานที่ติดต่อ

ระยะเวลาในดำเนินงานข้อ 6.5 , 6.6, 6.7 ใช้เวลา 3 วันทำการ

6.8 จัดเก็บข้อมูล

จัดเก็บข้อมูลที่ดำเนินการเพื่อเป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน
สิ่งแวดล้อมภาคที่ 7 (ภาคผนวกที่ 3)

ระยะเวลาในดำเนินงาน ใช้เวลา 1 วันทำการ

7. มาตรฐานคุณภาพงาน

ข้อกำหนดที่สำคัญใน ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน คือ ความรวดเร็วในการสนองตอบต่อเรื่องร้องเรียน โดยการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม และสามารถแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินงานของสำนักงานสิ่งแวดล้อมที่ดี ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด คือ ๖๕ วันทำการ โดยกำหนดค่าเป้าหมายมาตรฐานของงานไว้ที่ ร้อยละ 80

ยกเว้นกรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าว ต้องหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมโดยการเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อมเพื่อการตรวจวิเคราะห์ในห้องปฏิบัติการ ทั้งห้องปฏิบัติการของสำนักงานหรือของหน่วยงานภายนอก ซึ่งต้องดำเนินการอีกหลายขั้นตอน ทั้งการวางแผนการเก็บตัวอย่าง การประสานห้องปฏิบัติการ ฯ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจึงต้องเพิ่มขึ้นตามแต่กรณี

8. ระบบติดตามประเมินผล

8.1 ให้ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เป็นผู้จัดเก็บข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนด

8.2 ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค ที่ 7 จะเป็นผู้ติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยการประชุมปรึกษาหารือร่วมกับส่วนที่รับผิดชอบ ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และส่วนงานที่สนับสนุน ได้แก่ ส่วนเฝ้าระวังและเตือนภัย ส่วนวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อม ส่วนอำนวยการ ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม และส่วนแผนสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากข้อมูล การดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานต่อไป

9. เอกสารอ้างอิง

-

10. แบบฟอร์มที่ใช้

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

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

10.3 ตารางการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม
(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 (ระบุรายละเอียดให้ชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการ

ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหา).....

.....

.....

4. หัวข้อปัญหา

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

รายละเอียดปัญหา (ระบุประเด็นปัญหาให้ถูกต้องชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการ
ตรวจสอบ).....
.....

5. วันเวลาที่พบปัญหา.....

6. หมายเหตุ () ไม่เคยร้องเรียน

() เคยร้องเรียนแล้วเมื่อ.....

หน่วยงานที่ร้องเรียนคือ.....

ลงนาม.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

...../...../.....

ลงนาม.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

...../...../.....

ภาคผนวกที่ 2

แบบบันทึกการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
(แบบฟอร์มที่ REO-VP-02-F2)

เขียนที่.....

ข้าพเจ้า..... นักวิชาการสิ่งแวดล้อม.....

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่..... ได้เข้าดำเนินการตรวจสอบ.....

มีที่ตั้งอยู่.....

เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ระหว่างเวลา.....

ปรากฏว่า.....

ในการปฏิบัติการครั้งนี้ เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการเก็บตัวอย่าง/ตรวจวัด () น้ำเสียทิ้ง
() กากของเสีย () อื่นๆ (ระบุ)..... จำนวน.....ตัวอย่าง

