

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ : การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
ด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16
ภายใต้กระบวนการสร้างคุณค่าของสำนักงานปลัดกระทรวง
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดทำเมื่อ เดือนมิถุนายน 2553

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อม	เอกสารหมายเลข : REO16 - VP - 02
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 1 กรกฎาคม 2553
		หน้าที่ : 1 จาก 11

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ให้สามารถนำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมของบุคลากรสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค โดยครอบคลุมเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค ได้รับผ่านช่องทางระบบสารบรรณปกติของสำนักงานฯ (ไปรษณีย์ โทรสาร) ทางโทรศัพท์ ทางอีเมลหรือระบบเว็บไซต์ (เว็บบอร์ด) หรือมาด้วยตนเอง หรือผ่านระบบช่องทาง e-petition ของกระทรวง หรือช่องทางอื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น โดยกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม การตรวจสอบข้อเท็จจริง การจัดทำรายงานหรือสรุปผลการตรวจสอบพร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา การแจ้งผลให้หน่วยงานที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายพิจารณาดำเนินการ การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการจัดเก็บข้อมูล

3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านมลพิษต่างๆ เช่น น้ำเสีย อากาศเสีย เสียงดัง กลิ่นเหม็น ชยะ ฯลฯ ที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคได้รับจากผู้ร้องเรียนโดยตรง หรือที่ได้รับจากสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมมลพิษ หรือหน่วยงานอื่นๆ

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

การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค ส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ หรือการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ปัญหาดังกล่าว และจัดทำเป็นรายงานผลการตรวจสอบ เพื่อให้มีการสั่งการ/เสนอแนะ

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อม	เอกสารหมายเลข : REO16 - VP - 02
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 1 กรกฎาคม 2553
		หน้าที่ : 2 จาก 11

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค (สสภ.) หมายถึง สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16
ผอ.สสภ.16 หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม มีบุคลากรและหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในกระบวนการ ประกอบด้วย

4.1 ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค มีหน้าที่รับผิดชอบสั่งการ พิจารณาผลการตรวจสอบ และให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

4.2 กลุ่มงานเฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา

4.3 กลุ่มงานวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างสิ่งแวดล้อมที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบร้องขอ โดยจัดให้เป็นลำดับความสำคัญแรก

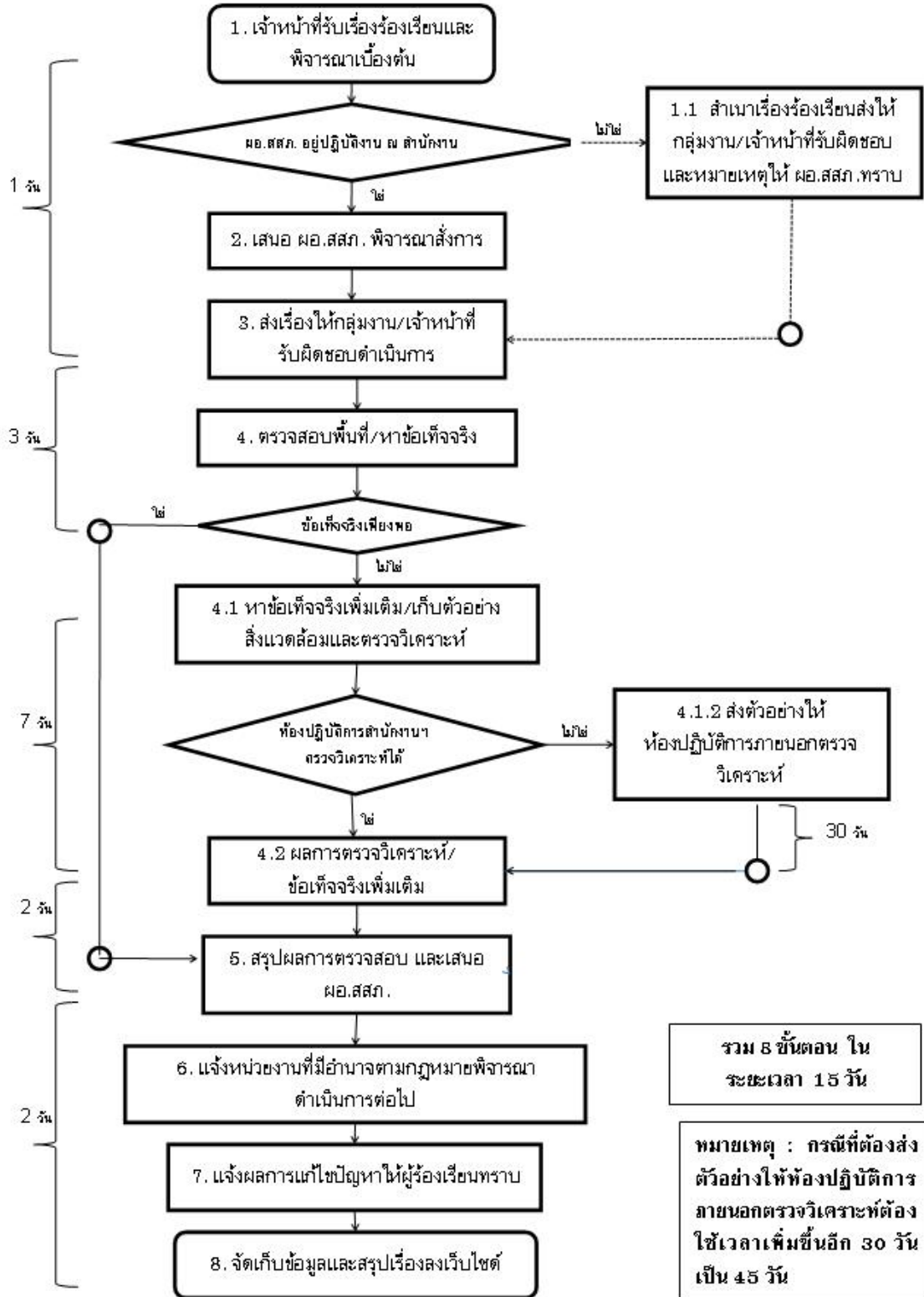
4.4 ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนเสนอเป็นเรื่องด่วน ให้ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค พิจารณาสั่งการ หรือจัดทำสำเนาเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มงานเฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบด้วยอีกทางหนึ่ง เพื่อเตรียมแผนการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักฯ ไม่อยู่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน

5. แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Flow)

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน ดังรูป

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อม	เอกสารหมายเลข : REO16 - VP - 02
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 1 กรกฎาคม 2553
		หน้าที่ : 3 จาก 11

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม



สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อม	เอกสารหมายเลข : RE016 - VP - 02
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 1 กรกฎาคม 2553
		หน้าที่ : 4 จาก 11

6. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมและพิจารณาเบื้องต้น

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต มาด้วยตนเอง หรืออื่นๆ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือการแจ้งเรื่องด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ สสภ. กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ภาคผนวกที่ 1)

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปพิจารณาเบื้องต้น หาก ผอ.สสภ. ไม่ได้อยู่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน ให้จัดทำสำเนาหนังสือร้องเรียนให้กลุ่มงานเฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทราบก่อนเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน

2. เสนอ ผอ.สสภ. พิจารณาสั่งการ

- เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางต่างๆ เสนอเป็นเรื่องด่วน ให้ผู้อำนวยการสำนักงานฯ พิจารณาสั่งการ

- ในกรณีที่สำเนาเรื่องร้องเรียนและส่งให้กลุ่มงานเฝ้าระวังฯ หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแล้ว ให้หมายเหตุให้ ผอ.สสภ. ทราบด้วย

3. ส่งเรื่องให้กลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ

ฝ่ายบริหารทั่วไป ส่งเรื่องให้กลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ทราบโดยด่วนตามการสั่งการ

ทั้งนี้ระยะเวลาในการดำเนินการตามขั้นตอนที่ 1-3 ใช้เวลา 1 วันทำการ

4. ตรวจสอบพื้นที่/หาข้อเท็จจริง

(1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ศึกษาปัญหาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เพื่อดำเนินการตามแต่กรณี ดังนี้

- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นพื้นที่ของปัญหาเรื่องร้องเรียน และหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อกำหนดวันเข้าตรวจสอบพื้นที่และข้อเท็จจริงต่างๆ

- จัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์/วัสดุ สำหรับการตรวจวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อมภาคสนาม หรือเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อม (กรณีที่เป็น)

- ประสานห้องปฏิบัติการสิ่งแวดล้อมของสำนักงานฯ ในกรณีที่ต้องตรวจวิเคราะห์ตัวอย่าง

(2) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อม	เอกสารหมายเลข : RE016 - VP - 02
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 1 กรกฎาคม 2553
		หน้าที่ : 5 จาก 11

(3) พิจารณาข้อเท็จจริง กรณีที่ประเด็นปัญหาชัดเจน และสามารถสรุปผลและให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา ก็ดำเนินการบันทึกผลการตรวจสอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และให้หน่วยงานผู้มีอำนาจตามกฎหมาย แจ้งให้ผู้ถูกร้องเรียน ลงนามรับทราบและนำข้อเสนอแนะไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ตามแบบบันทึกการตรวจสอบแหล่งกำเนิดมลพิษ (ภาคผนวกที่ 2)

ระยะเวลาในดำเนินการตามขั้นตอนที่ 4 ใช้เวลา 3 วันทำการ

4.1 หาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม/เก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อมและตรวจวิเคราะห์

ในกรณีที่ข้อเท็จจริงยังไม่เพียงพอและไม่สามารถสรุปหาสาเหตุได้ชัดเจน ให้ดำเนินการตามแต่กรณี ดังนี้ จำเป็นต้องหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือต้องเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อมเพื่อการตรวจวิเคราะห์ในห้องปฏิบัติการ

- ศึกษา สํารวจ หรือรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อสรุปหาสาเหตุของปัญหา และข้อเสนอแนะในการแก้ไข้ปัญหา

- วางแผนการเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อม และพารามิเตอร์ที่ต้องตรวจวิเคราะห์

- ประสานห้องปฏิบัติการของสำนักงานฯ เกี่ยวกับตัวอย่างและพารามิเตอร์ที่ต้องตรวจวิเคราะห์

- ส่งตัวอย่างให้ห้องปฏิบัติการของสำนักงานฯ ตรวจวิเคราะห์

4.1.2 ส่งตัวอย่างให้ห้องปฏิบัติการภายนอกตรวจวิเคราะห์

ในกรณีที่ต้องส่งตัวอย่างให้ห้องปฏิบัติการภายนอกของสำนักงานฯ ตรวจวิเคราะห์

- ประสานห้องปฏิบัติการในส่วนราชการสังกัดกระทรวง เช่น กรมควบคุมมลพิษ ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น หรือส่วนราชการอื่น เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจวิเคราะห์ และส่งตัวอย่างไปตรวจวิเคราะห์

- กรณีที่ต้องส่งตัวอย่างให้ห้องปฏิบัติการของเอกชน หรือห้องปฏิบัติการที่ต้องจ่ายค่าจ้างตรวจวิเคราะห์ ก่อนการส่งตัวอย่างไปตรวจวิเคราะห์ ต้องดำเนินการขออนุมัติหรือขอความเห็นชอบจาก ผอ.สสภ. ก่อน เมื่อได้รับความเห็นชอบหรืออนุมัติ จึงส่งเรื่องให้งานพัสดุดำเนินการจัดจ้างต่อไป

4.2 ผลการตรวจวิเคราะห์/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ส่งผลการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์หาข้อเท็จจริงต่อไป

ระยะเวลาในดำเนินการตามขั้นตอนที่ 4.1 - 4.2 ใช้เวลา 7 วันทำการ

ระยะเวลาในดำเนินการตามขั้นตอนที่ 4.1.2 - 4.2 ใช้เวลา 30 วันทำการ

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อม	เอกสารหมายเลข : REO16 - VP - 02
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 1 กรกฎาคม 2553
		หน้าที่ : 6 จาก 11

5. สรุปผลการตรวจสอบและเสนอ ผอ.สสภ.

- วิเคราะห์ข้อมูลและข้อเท็จจริงต่างๆ เพื่อประมวลประเด็นปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหา
- จัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบ
- เสนอ ผอ.สสภ. เพื่อให้ความเห็นชอบ

ระยะเวลาในดำเนินการตามขั้นตอนที่ 5 ใช้เวลา 2 วันทำการ

6. แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายพิจารณาดำเนินการต่อไป

แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่บังคับใช้ตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการต่อไป

7. แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แจ้งผลการดำเนินการในส่วน of สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค ให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ทราบชื่อและสถานที่ติดต่อ

8. จัดเก็บข้อมูลและสรุปเรื่องลงเว็บไซต์

จัดเก็บข้อมูลที่ดำเนินการเพื่อเป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน และสรุปผลการดำเนินงานลงในเว็บไซต์ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค

ระยะเวลาในดำเนินการตามขั้นตอนที่ 7 และ 8 ใช้เวลา 2 วันทำการ

7. มาตรฐานคุณภาพงาน

ข้อกำหนดที่สำคัญในกระบวนการปฏิบัติงาน คือ ความรวดเร็วในการสนองตอบต่อเรื่องร้องเรียน โดยการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหา และสามารถแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินงานของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด คือ 15 วันทำการ โดยกำหนดค่าเป้าหมายมาตรฐานของงานไว้ที่ ร้อยละ 80

ยกเว้นกรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าว ต้องหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม โดยการเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อม และต้องส่งตัวอย่างไปยังห้องปฏิบัติการภายนอกสำนักงานฯ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาเพิ่มขึ้นอีกประมาณ 30 วัน รวมเป็น 45 วัน

8. ระบบติดตามประเมินผล

8.1 ให้กลุ่มงานเฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เป็นผู้จัดเก็บข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนด

8.2 ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค จะเป็นผู้ติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยการประชุมปรึกษาหารือร่วมกับกลุ่มงานที่รับผิดชอบ กลุ่มงานเฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อม	เอกสารหมายเลข : REO16 - VP - 02
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 1 กรกฎาคม 2553
		หน้าที่ : 7 จาก 11

และกลุ่มงาน/ฝ่าย ที่สนับสนุน ได้แก่ กลุ่มงานวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อม และฝ่ายบริหารงานทั่วไป ทุก 6 เดือน โดยพิจารณาจากข้อมูลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานต่อไป

9. เอกสารอ้างอิง

-

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน : กรณีไม่มีหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร หรือ โทรศัพท์ (แบบฟอร์มที่ REO16-VP-02-F1)

10.2 แบบบันทึกการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (แบบฟอร์มที่ REO16-VP-02-F2)

10.3 ตารางการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (แบบฟอร์มที่ REO16-VP-02-F3)

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อม	เอกสารหมายเลข : RE016 - VP - 02
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 1 กรกฎาคม 2553
		หน้าที่ : 8 จาก 11

ภาคผนวก

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อม	เอกสารหมายเลข : REO16 - VP - 02
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 1 กรกฎาคม 2553
		หน้าที่ : 9 จาก 11

ภาคผนวกที่ 1

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน : กรณีไม่มีหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโทรศัพท์
(แบบฟอร์มที่ REO16-VP-02-F1)

วันที่.....น.

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

()

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

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16	คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อม	เอกสารหมายเลข : REO16 - VP - 02
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 1 กรกฎาคม 2553
		หน้าที่ : 10 จาก 11

ภาคผนวกที่ 2

**แบบบันทึกการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
(แบบฟอร์มที่ REO16-VP-02-F2)**

เขียนที่.....
.....

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

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ได้เข้าดำเนินการตรวจสอบ.....

มีที่ตั้งอยู่.....

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

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

ในการปฏิบัติการครั้งนี้ เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการเก็บตัวอย่าง/ตรวจวัด () น้ำเสีย () น้ำทิ้ง () กากของเสีย () อื่น ๆ (ระบุ)..... จำนวน.....ตัวอย่าง ทั้งนี้ได้รับความยินยอมจากเจ้าของ/ผู้ครอบครอง/ผู้แทนของสถานที่ดังกล่าว โดยมีได้ทำความเสียหายแก่ทรัพย์สินใด ๆ ซึ่งอยู่ในสถานที่ดังกล่าว จึงได้ลงลายมือชื่อผู้ตรวจสอบและผู้นำตรวจสอบไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ).....ผู้ตรวจสอบ
(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร่วมตรวจสอบ
(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร่วมตรวจสอบ
(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ).....ผู้นำตรวจ
(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ).....พยาน
(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ).....พยาน
(.....)

ตำแหน่ง.....

