

สรุปผลการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ
(Community of Practice: CoP)

ในหัวข้อความรู้ “การจัดระบบเรื่องร้องเรียน”

วันที่ 22 มิถุนายน 2553 ณ ห้องประชุมเพทาย สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 13 (ชลบุรี)

ความเป็นมา/ปัญหา

จากการดำเนินงานของ สสภ.13 ในช่วงระยะเวลาประมาณ 7-8 ปี ที่ผ่านมาตั้งแต่มีการปฏิรูประบบราชการ กลุ่มงานเฝ้าระวังฯ มีหน้าที่รับผิดชอบปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยเป็นเรื่องที่ต้องออกไปดำเนินการตรวจสอบประมาณ 25 เรื่อง/ปี (ไม่นับรวมเรื่องที่ให้คำแนะนำทางโทรศัพท์) ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวจะต้องมีการประสานกับกลุ่มงานต่างๆ ภายในสำนักงาน แต่ยังไม่เคยได้มีการพูดคุยเกี่ยวกับระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ทำให้การดำเนินงานมีปัญหาติดขัดในบางขั้นตอน ทางกลุ่มงานเฝ้าระวังฯ จึงได้จัด CoP ในครั้งนี้ขึ้นเพื่อเป็นการพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานอื่นบางท่านอาจมีความรู้และประสบการณ์มากกว่ากลุ่มงานเฝ้าระวังฯ และเพื่อเป็นการหาข้อตกลงร่วมกันในการจัดระบบเรื่องร้องเรียน

ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนทางด้านมลพิษ-สิ่งแวดล้อม ที่สำนักงานฯ ได้รับผ่านช่องทางระบบสารบรรณปกติของสำนักงาน หรือทางโทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด มาด้วยตัวเอง หรือผ่านระบบ E-petition ของกระทรวง ทางสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โดยกระบวนการแก้ไขจะครอบคลุมตั้งแต่เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ผอ. สั่งการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ และกลับมาจัดทำรายงานสรุปแจ้งผลให้หน่วยงานที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมาย แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และจัดเก็บเข้าระบบฐานข้อมูลของสำนักงานฯ

เรื่องร้องเรียนแบ่งตามประเภท

1. น้ำเสีย
2. กลิ่นเหม็น
3. เขม่าควัน
4. ฝุ่นละออง
5. เสียง
6. ความสั่นสะเทือน
7. มูลฝอย
8. กากสารเคมี
9. สิ่งปฏิกูล

หน่วยงานที่เคยขอความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในช่วงปี 2547-2552

1. หน่วยงานส่วนกลาง สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น สป.ทส. (ศูนย์บริการประชาชน และศูนย์ข่าวและเตือนภัยสิ่งแวดล้อม), สส., สผ., คพ., กรมทรัพยากรน้ำบาดาล
2. หน่วยงานส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ทสจ., อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด
3. หน่วยงานระดับจังหวัด ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด, ศูนย์อำนวยการรวมอำนาจ, สาธารณสุขอำเภอ, อปท., สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด, ศูนย์วิจัยและพัฒนาสิ่งแวดล้อมโรงงาน และโครงการชลประทาน
4. ประชาชน ทางโทรศัพท์ จดหมาย หรือมาด้วยตัวเอง จะให้ทำเป็นบันทึกเพื่อนำเสนอให้ ผอ. สั่งการ
5. ทางเว็บไซต์ของสำนักงานฯ โดยกลุ่มงานสารสนเทศฯ จะปริ้นท์ออกมาให้
6. ทางสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนในปัจจุบัน และขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ปัจจุบันมี 5 ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

1. ศูนย์บริการประชาชนของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ระบบ E-petition) ซึ่งจะส่งเรื่องไปยัง คพ., สสภ. และ ทสจ. โดยการแจ้ง สสภ. จะเป็นการแจ้งเพื่อทราบเท่านั้น ทาง สสภ. อาจจะประสานไปยัง ทสจ. หรือปิดเรื่องไปเลยก็ได้ ส่วนหน่วยงานที่ต้องดำเนินการในขั้นต้น ได้แก่ ทสจ. ของจังหวัดนั้นๆ หาก ทสจ. ไม่สามารถดำเนินการได้ จึงจะแจ้งขอความร่วมมือจาก สสภ. และหาก สสภ. ไม่สามารถดำเนินการได้ก็จะแจ้ง คพ. ดำเนินการต่อไป
2. หนังสือประทับตราลับจาก คพ. ผ่านระบบงานสารบรรณและต้องแจ้งกลับด้วยว่าได้รับเรื่องแล้ว วิธีนี้จะเป็นการแจ้ง สสภ. เพื่อทราบหรือให้ความช่วยเหลือเมื่อ ทสจ. ร้องขอ และแจ้ง ทสจ. เพื่อดำเนินการ เช่นเดียวกับช่องทางแรก
3. จาก ทสจ., อปท. และหน่วยราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่เป็นจดหมายราชการ
4. จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์อำนวยการรวมอำนาจฯ ในพื้นที่รับผิดชอบ
5. อื่นๆ เช่น ทางเว็บไซต์ของสำนักงานฯ ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย หรือมาด้วยตัวเอง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนแบ่งตามประเภทของแหล่งกำเนิดมลพิษ

ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ทางกลุ่มงานเฝ้าระวังฯ จะประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีอำนาจสั่งการในเรื่องนั้นๆ ให้ออกไปร่วมกันตรวจสอบด้วย ซึ่งหน่วยงานต่างๆ สามารถแบ่งออกตามประเภทของแหล่งกำเนิดมลพิษ ได้แก่

1. สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด ได้แก่ เรื่องร้องเรียนจากโรงงานอุตสาหกรรม
2. สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด เช่น เรื่องร้องเรียนจากฟาร์มสุกร เป็ด ไก่
3. สำนักงานประมงจังหวัด เช่น เรื่องปลาตาย
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นหน่วยงานที่สำคัญที่จะเชิญไปร่วมด้วยทุกครั้งเนื่องจากตำแหน่งเป็นเจ้าของงานท้องถิ่น สามารถดำเนินการสั่งการได้ตาม พรบ. ทูจฉบับ

5. ทสจ. ในการดำเนินงานที่ผ่านมาของกลุ่มงานเฝ้าระวังฯ หากเป็นเรื่องร้องเรียนในจังหวัดชลบุรี มักจะไม่ได้ประสานกับ ทสจ.ชลบุรี แต่หากเป็นเรื่องร้องเรียนในจังหวัดอื่นๆ จะประสานงานกับ ทสจ. ในจังหวัดนั้นๆ เข้าร่วมตรวจสอบด้วย

แนวทางการลดปัญหาเรื่องร้องเรียน

1. การบังคับใช้กฎหมาย โดยกฎหมายได้กำหนดให้แหล่งกำเนิดมลพิษแต่ละประเภท ต้องจัดการของเสียให้ได้ตามมาตรฐาน ก่อนปล่อยออกสู่สิ่งแวดล้อม โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้รับผิดชอบติดตามตรวจสอบ

2. การสร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังเตือนภัย

3. การออกข้อกำหนดท้องถิ่นให้ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ก่อมลพิษปล่อยของเสียออกสู่สิ่งแวดล้อม ให้ได้ตามมาตรฐาน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อำนาจ และการบังคับใช้กฎหมายเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

1. พรบ.ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงาน ดังนี้

1) พนักงานเจ้าหน้าที่ จากกระทรวงทรัพยากรฯ หมายถึง นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ระดับ 3 ขึ้นไป ของ ทสจ.

2) เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ จากกระทรวงทรัพยากรฯ หมายถึง นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ระดับ 4 ขึ้นไป ของ ทสจ., สสภ., คพ. รวมถึง นิติกร ระดับ 4 ขึ้นไป

อำนาจหน้าที่ มีอำนาจบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยมีอำนาจในการตรวจสอบการฝ่าฝืนกฎหมายสิ่งแวดล้อม และประสานความร่วมมือกับเจ้าพนักงานที่เกี่ยวข้อง (พนักงานเจ้าหน้าที่)

มาตรา 82 ให้อำนาจเจ้าหน้าที่สามารถเข้าไปตรวจสอบได้ในช่วงเวลาพระอาทิตย์ขึ้น-พระอาทิตย์ตก เพื่อตรวจสอบ

มาตรา 83 ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นในการสั่งปิด พักใช้ หรือเพิกถอนใบอนุญาต (แต่ไม่สามารถสั่งเองได้)

ในทางปฏิบัติ ทางกลุ่มงานเฝ้าระวังฯ จะอธิบายให้ผู้ร้องเรียนทราบก่อนว่าอำนาจหน้าที่ของ สสภ. สามารถทำได้แค่ไหน และจะแนะนำให้แจ้งหน่วยงานท้องถิ่นก่อนเพื่อเป็นการคัดกรองเรื่องร้องเรียน

2. พรบ.โรงงาน พ.ศ. 2535

กฎหมายกำหนดให้ รมต.ว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม อธิบดีกรมโรงงาน เจ้าหน้าที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่

อำนาจหน้าที่ ตรวจสอบ เก็บตัวอย่าง จับกุม สั่งปรับ สั่งหยุดกิจการ

3. พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. 2535

เป็นกฎหมายที่ควบคุมอนามัยสิ่งแวดล้อมและกำกับดูแลกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุข

กำหนดให้ รมต.สาธารณสุข เจ้าพนักงานท้องถิ่น และเจ้าพนักงานสาธารณสุขเป็นเจ้าพนักงานบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย

- อำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 44-47 – สามารถจับกุม/ปราบปรามผู้กระทำผิด
- มีอำนาจเรียกบุคคลมาให้ถ้อยคำ
- สั่งให้แก้ไขหรือปรับปรุงให้ถูกต้อง

ให้อำนาจท้องถิ่นสามารถนำ พรบ. นี้ไปปรับใช้ได้ให้เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่

4. อื่น ๆ เช่น พรบ. รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 พรบ.การเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ. 2456 พรบ.การประมง พ.ศ. 2490 และ พรบ.การเหมืองแร่ พ.ศ. 2510 เป็นต้น

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ทางกลุ่มงานจะประสานเพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้อง ซึ่งบางครั้งสามารถแก้ปัญหาได้จากการพูดคุยทางโทรศัพท์โดยไม่มีความจำเป็นต้องลงพื้นที่ แต่หากเป็นกรณีที่มีความรุนแรง ทางกลุ่มงานจะให้คำแนะนำถึงขั้นตอนในการร้องเรียน โดยให้เริ่มต้นจากร้องเรียนไปยัง อปท. เจ้าของพื้นที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด ศูนย์อำนวยการชุมชน ตำรวจธรรม และ ทสจ.ก่อน หากผู้ร้องดำเนินการแล้วแต่ยังไม่ได้รับคำตอบที่พอใจ ทางกลุ่มงานจะประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ข้างต้นเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมและตรวจสอบข้อเท็จจริง และหากมีความจำเป็นจะทำการเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งตรวจวิเคราะห์ที่ห้องปฏิบัติการของสำนักงานฯ ของ คพ. หรือของเอกชน

ในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียนเข้ามาในช่วงที่กลุ่มงานเฝ้าระวังฯ ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ เจ้าหน้าที่ฝ่าย/กลุ่มงานอื่นสามารถรับแจ้งและสอบถามข้อมูลเบื้องต้นได้โดยใช้แบบฟอร์มสำหรับเก็บข้อมูล (ซึ่งแบบฟอร์มนี้จะมีอยู่ในคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่กำลังรอประกาศใช้) เพื่อสอบถามข้อมูลที่สำคัญเบื้องต้นไว้ก่อนเพื่อรอการติดต่อกลับในภายหลัง

อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มีส่วนสำคัญที่สุดในการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้แก่ผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้วย

ข้อกำหนดระยะเวลา 5 วันทำการ

ในปีที่ผ่านมา ข้อกำหนดระยะเวลา 5 วันทำการ เป็นตัวชี้วัดของสำนักงานฯ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ทางกลุ่มงานจะต้องดำเนินการอย่างน้อยเป็นการประสานงานในเบื้องต้นก่อนภายใน 5 วัน แต่ในปีนี้ข้อกำหนดเรื่องระยะเวลาได้ถูกตัดออกไปจากตัวชี้วัด (เปลี่ยนเป็นข้อกำหนดว่าเรื่องร้องเรียนจะต้องได้ข้อยุติแทน) อย่างไรก็ตาม จากผลการประชุมคณะทำงานคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2553 ได้กำหนดให้ภายใน 3 วันทำการ จะต้องได้ข้อเท็จจริงในเบื้องต้น (ไม่นับรวมระยะเวลาในขั้นตอนงานสารบรรณ) โดยให้เหตุผลว่าเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องเร่งด่วน ซึ่งทางกลุ่มงานเฝ้าระวังฯ คาดว่าจะไม่สามารถดำเนินการได้ทัน เนื่องจากมีภารกิจด้านอื่นๆ ที่ต้องดำเนินการหลายด้านแต่เจ้าหน้าที่มีเพียง 3 คน รวมถึงต้องรอการพิจารณาสั่งการจากผู้บังคับบัญชา

การรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานฯ ไม่สามารถเผยแพร่เรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ของสำนักงานฯ ได้ เพราะแม้ว่าจะปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน คู่กรณีก็อาจทราบได้ว่าผู้ร้องเป็นใคร ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาฟ้องร้องหรือเป็นอันตรายกับผู้ร้องเรียนได้ ส่วนการสรุปเป็นรายงานประจำปี ก็จะเก็บเป็นข้อมูลของสำนักงานฯ เท่านั้น แต่จะไม่เผยแพร่สู่ภายนอก

ส่วนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนในลักษณะเว็บบอร์ดก็ไม่เหมาะสม เนื่องจากจะทำให้มีผู้เข้ามาตั้งกระทู้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระได้ อาจจะทำให้มีปัญหามาหลายประการ เช่น แจ้งร้องเรียนโดยไม่มีมาตรการกรองก่อน ผู้ที่ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบเข้ามาตอบ หรือการเข้ามาโพสต์เพื่อกลั่นแกล้ง เป็นต้น และจะทำให้เป็นการเพิ่มงานของเจ้าหน้าที่ จึงควรให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบขั้นตอนในการร้องเรียนที่ถูกต้อง และช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานฯ เช่น ทางโทรศัพท์, โทรสาร, ไปรษณีย์, E-petition หรือมาที่สำนักงานฯ โดยตรง

ระดับของความรุนแรงและการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

จะเป็นการดำเนินการจากเบาไปหาหนัก หากเป็นเรื่องไม่รุนแรง จะใช้วิธีการไกล่เกลี่ย โดยไม่พยายามใช้กฎหมายบังคับเนื่องจากกฎหมายของสิ่งแวดล้อมไม่มีอำนาจสั่งการ จากนั้นให้ทาง อปท. หรือหน่วยงานที่มีอำนาจสั่งให้ผู้กระทำผิดดำเนินการแก้ไข หากเป็นกรณีรุนแรงมาก จะแจ้งให้ คพ. ลงมาตรวจสอบและดำเนินการฟื้นฟู รวมถึงอาจมีการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย

การยุติเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้มีการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้น หรือดำเนินการไประดับหนึ่งแล้ว จะต้องมีการแจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนรับทราบ ซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพราะผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้กำหนดว่าเรื่องดังกล่าวได้รับการแก้ไขเพียงพอแล้วหรือยัง นอกจากนี้ จะต้องมีการรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษรด้วย ซึ่งจะถือว่าการเสร็จสิ้นกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

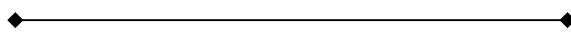
ข้อสรุป

ปัญหาที่พบ

1. ปัจจุบัน ระบบการลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนยังรวมอยู่กับหนังสือราชการทั่ว ๆ ไป ซึ่งทำให้มีปัญหาในเรื่องความล่าช้า และการปกปิดเป็นความลับ จะเป็นไปได้หรือไม่ที่สารบรรณจะแยกเรื่องร้องเรียนออกจากระบบสารบรรณทั่วไป
2. กรณีมีเรื่องลับเข้ามา แต่ ผอ. หรือ รก.ผอ. ไม่อยู่ จะทำให้การดำเนินการล่าช้า สสภ. อื่น โดยทั่วไปจะมีตำแหน่ง นายทะเบียนลับ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารลับของสำนักงาน ซึ่งรวมถึงเรื่องร้องเรียนด้วย แต่ สสภ.13 ยังไม่มีการแต่งตั้งตำแหน่งนี้ และอยากให้พัฒนาระบบ E-petition ให้เป็นมาตรฐานในเรื่องการรักษาความลับและความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน
3. เจ้าหน้าที่ยังไม่มีความเชี่ยวชาญในข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดังนั้นการอ้างถึงกฎหมายอาจจะทำให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง
4. บางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้มีอำนาจโดยตรงไม่แสดงบทบาทในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ไม่พยายามใช้กฎหมายของตนเอง จนกว่าจะมีผู้เปิดประเด็นที่เกี่ยวข้อง และบางครั้งปัญหาเกิดขึ้นจากการที่หน่วยงานที่ออกไปตรวจสอบแล้วแต่ไม่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทำให้เกิดปัญหายืดเยื้อ
5. จากการประชุมเรื่องคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2553 ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 มีประเด็นที่สำคัญคือ ระยะเวลาในการดำเนินการใน 2 ส่วน ได้แก่
 - 5.1 กลุ่มงานเฝ้าระวังฯ จะต้องดำเนินการเรื่องร้องเรียน (อย่างน้อยต้องให้ได้ข้อมูลเบื้องต้น) ภายในระยะเวลา 3 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องจากสารบรรณแล้ว
 - 5.2 กลุ่มงานวิเคราะห์ฯ จะต้องแจ้งผลการตรวจวิเคราะห์ภายใน 10 วัน สำหรับพารามิเตอร์พื้นฐาน และ 15 วัน สำหรับโลหะหนัก

แนวทางแก้ไข

1. ทางฝ่ายบริหารจะไปศึกษา และทำระบบสารบรรณเรื่องร้องเรียนและเรื่องลับแยกออกมาต่างหาก ไม่ต้องลงทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ แต่จะลงในสมุดอีกเล่ม และถือเป็นเรื่องเร่งด่วน รวมถึงถือเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องลับทั้งหมดแม้ว่าไม่มีตราประทับ และหากมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาในช่วงที่เจ้าหน้าที่กลุ่มงานเฝ้าระวังฯ ไม่อยู่ทางสารบรรณจะเก็บเรื่องไว้ก่อน แต่ไม่เกิน 4 วัน
2. กรณี ผอ. ไม่อยู่หลาย ๆ วัน สารบรรณจะใช้การโทรประสานเพื่อขออนุญาตเปิดซองเสนอ รก.ผอ. และฝ่ายบริหารจะไปศึกษาเรื่องการแต่งตั้งนายทะเบียนลับ โดยประสานกับ สสภ. อื่นที่มีการแต่งตั้งตำแหน่งนี้ไว้แล้ว
3. ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของ สสภ. พยายามใช้วิธีการประนีประนอม ไกลเกลี้ยมากกว่าจะใช้ข้อกำหนดทางกฎหมายมาบังคับใช้อย่างเคร่งครัด
4. การจัดตั้งเป็นคณะทำงานไตรภาคีอาจจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถใช้กฎหมายต่าง ๆ ได้ครอบคลุม ประธานสามารถสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องไปดำเนินการได้และป้องกันปัญหาการเกี่ยงกันทำงาน เรื่องที่แต่งตั้งคณะทำงานมักจะจบเรื่องได้ด้วยดี และเมื่อดำเนินการแล้วต้องประสานแจ้งผลให้ทั้งผู้ร้องเรียน และผู้บังคับบัญชาทราบ
5. ในการดำเนินการของกลุ่มงานเฝ้าระวังฯ จะพยายามดำเนินการให้เร็วที่สุด แต่หากไม่สามารถทำได้ภายใน 3 วันทำการ จะใช้การชี้แจงถึงเหตุผลความจำเป็นและข้อจำกัดของสำนักงานฯ ส่วนการเก็บตัวอย่างส่งตรวจวิเคราะห์ ควรมีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อม เช็คความพร้อมของอุปกรณ์ที่ต้องการยืม และควรพิจารณาเฉพาะพารามิเตอร์ที่บ่งชี้ หรือมีความจำเป็นและเหมาะสม รวมถึงการนำผลการตรวจวัดไปใช้ประโยชน์ได้จริง
6. กลุ่มงานสารสนเทศฯ จะปรับปรุงให้มีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ของสำนักงานฯ โดยจะต้องทำเป็นข้อมูลลับ และส่งเข้าระบบ E-petition ของกระทรวงทรัพยากรฯ และจะทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง



โดย
นางอรสา นิลประกอบกุล
นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการ

ภาพกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)
ในหัวข้อ การจัดระบบเรื่องร้องเรียน
วันที่ 22 มิถุนายน 2553
ณ ห้องประชุมเพทาย สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 13 (ชลบุรี)

