



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(Standard Operating Procedure : SOP)

เรื่อง

การจัดการเหตุรำคาญ

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เทศบาลตำบลปากน้ำ

อำเภอเมือง จังหวัดระนอง

คำนำ

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๔ กำหนดให้เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (๔) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับบทบัญญัติตามมาตรา ๖๕ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ได้ให้ความหมายของเหตุรำคาญว่า คือ เหตุอันหนึ่งอันใด อันก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นในการห้ามผู้หนึ่งผู้ใดในพื้นที่ หรือที่สาธารณะ หรือสถานที่เอกชน รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วย ตลอดจนการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษา บรรดาถนน ทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ คู คลอง และสถานที่ต่าง ๆ ในเขตของตนให้ปราศจากเหตุรำคาญ ทั้งนี้ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับ กำจัด และควบคุมเหตุรำคาญต่าง ๆ ได้ เนื่องจากชุมชนในเขตเทศบาล มีชุมชนที่ติดกัน ปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียน ส่วนใหญ่มาจากเหตุที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน จากการประกอบอาชีพ รวมถึงจากสภาพแวดล้อมที่เป็นต้นเหตุ ของการเกิดเหตุรำคาญ จึงเป็นอำนาจหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการและระงับเหตุรำคาญต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมาย และเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนต่อไป

เทศบาลตำบลปากน้ำ โดยกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการดำเนินการเพื่อระงับเหตุรำคาญทางด้านสาธารณสุข มีความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ มีสุขภาพดี ในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การจัดการเหตุรำคาญเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเหตุรำคาญเทศบาลตำบลปากน้ำ ฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเหตุรำคาญในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลปากน้ำ ต่อไป

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มิถุนายน ๒๕๖๙

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP)

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เทศบาลตำบลปากน้ำ

วัตถุประสงค์

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีเป้าหมายให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ นำกระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ ไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ประโยชน์ของการจัดคู่มือ SOP

๑. ผู้ปฏิบัติที่ใช้คู่มือ SOP นี้จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน เกิดผลงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ ซ้ำซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ

๒. เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการสอนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้แต่ละหน่วยงาน สามารถเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ และปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

ขอบเขต

ครอบคลุมการดำเนินงานของเจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การแต่งตั้งคณะทำงาน การมอบหมายผู้รับผิดชอบ การตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเหตุรำคาญ การจัดทำข้อสรุป วิเคราะห์ ข้อมูล แปรผล วินิจฉัย และรายงาน

ผู้รับผิดชอบ

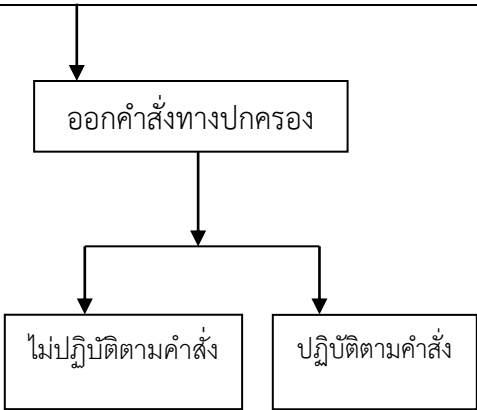
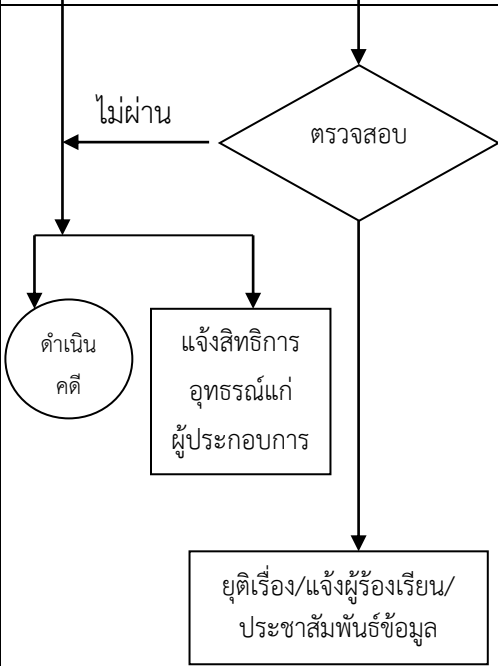
๑. เจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
๒. เจ้าพนักงานสาธารณสุข
๓. ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑.	การรับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริง ของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ	๑ วัน	การทำระบบการ รับเรื่องร้องเรียน	มีช่องทางการ รับเรื่อง ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ กองสาธารณสุขฯ
๒.	แต่งตั้งคณะทำงานจัดการเหตุรำคาญ	๑-๓ วัน	การกำหนด บทบาทความ รับผิดชอบของ คณะทำงาน	มีคณะทำงาน จัดการเหตุ รำคาญ	กองสาธารณสุข ฯ
	มีเหตุร้องเรียน การจักระบบฐานข้อมูล เหตุรำคาญ การวิเคราะห์ สถานการณ์เหตุ รำคาญในพื้นที่ การจักระบบฐานข้อมูล เหตุรำคาญ มอบหมายเจ้าหน้าที่ พิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง		บทบาทความ รับผิดชอบของ คณะทำงาน	มีการปฏิบัติ หน้าที่ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และจัดทำ ระบบการ รวบรวมข้อมูล และมีสถิติเหตุ รำคาญ	กองสาธารณสุข ฯ
๓.	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตาม ข้อร้องเรียน	๑ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อมและ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ งาน	กองสาธารณสุข ฯ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๔.	<pre> graph TD A[] --> B{เรียบเรียง วิเคราะห์ แปรผล} B --> C{เป็นเหตุ รำคาญ} B --> D[ไม่เป็นเหตุรำคาญ] C --> E[การจัดระบบฐานข้อมูล เหตุรำคาญ] D --> E </pre>	๕ วัน	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลการตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ	กองสาธารณสุขฯ
๕.	<pre> graph TD A{เป็นกิจการ} --> B[ไม่มี ใบอนุญาต] A --> C[มี ใบอนุญาต] A --> D[ไม่เป็นกิจการ] </pre>	๑ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	ผลการตรวจสอบกิจการ	กองสาธารณสุขฯ
๖.	<pre> graph TD A[มีการออกคำสั่ง ทางปกครอง] --> B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง ให้ดำเนินคดี] A --> C[ปฏิบัติตามคำสั่ง] B --> D{ตรวจสอบ} C --> D </pre>	๑-๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการออกคำสั่งทางปกครอง	กองสาธารณสุขฯ
๗.	<pre> graph TD A{ตรวจสอบ} --> B[ไม่ผ่าน] A --> C[ผ่าน] B --> D{เป็นกิจการ} C --> E[ยุติเรื่อง/แจ้งผู้ร้องเรียน] </pre>	ภายหลังสิ้นสุดคำสั่งทางปกครอง (๑-๓๐ วัน)	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่ง	กองสาธารณสุขฯ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
	<pre> graph TD Start(()) --> J1(()) J1 --> D1(()) J1 --> B1[ดำเนินการคดี] J1 --> B2[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ] B1 --> D1 B2 --> D1 D1 --> J2(()) J2 --> B3[ไม่แก้ไข] J2 --> B4[แก้ไข] B3 --> End1(()) B4 --> D2((ตรวจสอบ)) D2 --> B5[ยุติเรื่อง/แจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] D2 --> B6[ผ่าน] B6 --> End2(()) </pre>				กองสาธารณสุขฯ
๘.	<pre> graph TD D1{ออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ} --> B3[ไม่แก้ไข] </pre>	๑๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	ผลการ ตรวจสอบ กิจการ	กองสาธารณสุขฯ
๙.	<pre> graph TD B3[ไม่แก้ไข] --> End1(()) </pre>		ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการออกคำสั่ง ทางปกครอง	ผู้ก่อเหตุรำคาญ
๑๐.	<pre> graph TD D2{ตรวจสอบ} --> B5[ยุติเรื่อง/แจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] D2 --> B6[ผ่าน] B6 --> End2(()) </pre>		ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจ ติดตามการ ปฏิบัติตาม คำสั่ง	กองสาธารณสุขฯ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑๑.	 <pre> graph TD A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --> B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง] A --> C[ปฏิบัติตามคำสั่ง] </pre>	๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีคำสั่ง ทางปกครอง	กองสาธารณสุขฯ
๑๒.	 <pre> graph TD A[ตรวจสอบ] --> B[ไม่ผ่าน] A --> C[ผ่าน] B --> D((ดำเนินคดี)) B --> E[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ] C --> F[ยุติเรื่อง/แจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	๑๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	ผลการตรวจ ติดตามจากการ ออกคำสั่งทาง ปกครอง	กองสาธารณสุขฯ <u>กรณีไม่ผ่าน</u> ส่งมอบเรื่องให้ งานนิติการ ดำเนินคดี <u>กรณีผ่าน</u> ยุติเรื่อง/ แจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล

การกำหนดนิยาม

เหตุรำคาญ (มาตรา ๒๕ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕) หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใด อันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ หรือที่ใส่มูลหรือฉ่ำ หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสมหรือหมักหมมของสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใดเป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละอองเป็นพิษ หรือเป็น หรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดการเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตราย ต่อสุขภาพ

- อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็น หรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งที่มีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่น ละออง เหม่า แก๊ส หรือกรณีอื่นๆใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานที่ประกอบกิจการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญจนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

สถานที่ประกอบกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลปากน้ำ ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ในการจัดการเหตุรำคาญ ได้จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญจากประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูล การส่งต่อและการสั่งการ ให้มีการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน

ได้ทุกช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือร้องเรียน คำร้องทั่วไป หรือภาพ/ข้อมูลทางเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลปากน้ำ

- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง/ไปรษณีย์ : กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลปากน้ำ ๑๗๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ๘๕๐๐๐
- โทร ๐๗๗-๘๑๖๓๐๒ ต่อ ๑๕
- Facebook page : เทศบาลตำบลปากน้ำ
- เว็บไซต์ : <https://paknamranong.go.th/>
- ไลน์ OA. ขอความช่วยเหลือประชาชน

๒. การแต่งตั้งคณะกรรมการ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลบางปะกาศ กำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น และประกาศแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุรำคาญ ในพื้นที่กรณีต้องมีการหารือ หรือขอความช่วยเหลือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และปศุสัตว์จังหวัด เป็นต้น ร่วมเป็นคณะกรรมการเพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้าน ทั้งนี้คณะกรรมการต้องปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะกรรมการต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการลงพื้นที่ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๒.๒ การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะกรรมการต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูล การรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูล ประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูล ประจำเดือน ประจำปี รวมทั้งการจัดตั้งประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงจากข้อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจวินิจฉัย หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการ ทางวิชาการ เทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาการเรียบเรียงวิเคราะห์ และแปลผลหาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพ ปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ต้องศึกษา การเก็บรักษาสภาพตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาประเด็น ดังนี้

๒.๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียน ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือช่องทางออนไลน์ต่างๆ เป็นต้น และให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป

๒.๔.๒ กรณีเหตุร้องเรียน เป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่าผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขหรือไม่

กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่ มิใช่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ
ให้เจ้าหน้าที่ทำการออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครองและสามารถแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญได้ให้ทำการยุติเรื่อง แล้วแจ้งผู้ร้องเรียน แต่หากไม่ทราบชื่อรวมทั้งที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญ ที่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่ากิจการที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการดังนี้

๑).กรณีผู้ก่อเหตุ ไม่ได้รับ อนุญาตประกอบกิจการ: เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้

๒).กรณีผู้ก่อเหตุ ได้รับ ใบอนุญาตประกอบกิจการ:ตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกคำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตาม **หากปรับปรุง ผ่าน** เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่องและแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ **หากปรับปรุง ไม่ผ่าน** ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญทำการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่องและแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียนกรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากผู้ก่อเหตุ ปฏิบัติไม่ผ่านตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม **หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติ ตามคำสั่ง** ทำให้เหตุรำคาญยุติให้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา

ไปยังประชาชน ทัวไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากปฏิบัติไม่ผ่าน ตามคำสั่ง ที่กำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติเรื่องให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย ตามแนวทางข้างต้น

แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- คู่มือวิชาการ เรื่อง ระบบการจัดการเหตุรำคาญ
- คู่มือระบบการจัดการเหตุรำคาญและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน ตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
- ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ หก.๐๑)
- ตัวอย่างแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก.๐๒)
- ตัวอย่างแบบฟอร์มทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก.๐๓)
- ตัวอย่างแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ หก.๐๔)

ภาคผนวก



คำสั่งเทศบาลตำบลปากน้ำ

ที่

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากเหตุรำคาญ

ด้วยพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ กำหนดให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจแต่งตั้งข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ตามมาตรา ๔๔ ในเขตอำนาจของราชการส่วนท้องถิ่นนั้นในเรื่องใดหรือทุกเรื่องก็ได้ เพื่อให้การดำเนินการสอบข้อเท็จจริง เหตุร้องเรียน ร้องทุกข์อันเกิดจากเหตุรำคาญอยู่บ่อยครั้ง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๔ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเหตุร้องเรียน ร้องทุกข์ จากเหตุรำคาญ ดังต่อไปนี้

- | | |
|---|-------------------|
| (๑) ปลัดเทศบาลตำบลปากน้ำ | ประธานกรรมการ |
| (๒) ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| (๓) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| (๔) หัวหน้าฝ่ายปกครอง | กรรมการ |
| (๕) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | กรรมการ/เลขานุการ |

ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) มีหนังสือเรียกบุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงในเรื่องนี้ หรือทำคำชี้แจงเป็นหนังสือหรือให้ส่งเอกสารหลักฐานใด เพื่อตรวจสอบหรือเพื่อประกอบการพิจารณา

(๒) เข้าไปในอาคารหรือสถานที่ใด ๆ ในเวลาระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตกหรือในเวลาทำการเพื่อตรวจสอบหรือควบคุมให้เป็นไปตามเทศบัญญัติตำบลปากน้ำ หรือตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ในการนี้ ให้มีอำนาจสอบถามข้อเท็จจริงหรือเรียกหนังสือรับรองการแจ้งหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือสถานที่นั้น

(๓) ยึดหรืออายัดสิ่งของใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของประชาชนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีหรือนำไปทำลายในกรณีจำเป็น

(๔) เก็บหรือนำสินค้าหรือสิ่งของใดๆ เป็นปริมาณตามสมควรเพื่อเป็นตัวอย่างในการตรวจสอบตามความจำเป็นได้โดยไม่ต้องใช้ราคา

(๕) รายงานผลพร้อมเสนอความคิดเห็นที่ได้ต่อนายกเทศมนตรีตำบลปากน้ำ โดยไม่ชักช้า

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายจักรกฤษณ์ สุขอร่าม)

นายกเทศมนตรีตำบลปากน้ำ



(แบบ นส.๑)

เล่มที่..... เลขที่.....

แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน
ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

หน่วยงาน.....โทรศัพท์.....

๑. วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๒. ชื่อเจ้าของ/ผู้ครอบครอง.....

๓. สถานประกอบการ ชื่อ.....

กิจการ.....ตั้งอยู่บ้านเลขที่.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทร.

๔. ประเด็นปัญหาหรือข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ

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

๕. ข้อเสนอแนะ (เพื่อการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด)

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

๖. อนึ่ง หากท่านมีข้อมูลหรือข้อโต้แย้งใด ขอให้ส่งข้อมูลนั้นหรือข้อโต้แย้งนั้นต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น
ภายใน.....วัน

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าของ/ผู้ครอบครอง
ผู้รับคำแนะนำ

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....

(.....)

พยาน

ลงชื่อ.....

(.....)

พยาน

ลำดับที่.....

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่ เทศบาลตำบลปากน้ำ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปากน้ำ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

เชื้อชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ขอทำคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลบางปะ มีข้อความดังต่อไปนี้

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานต่าง ๆ มาด้วยดังนี้

๑. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ

๓. เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง.....

ผู้รับคำร้อง

หัวหน้าฝ่าย/ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ

ลงชื่อ.....ผู้พิจารณา

(.....)

ปลัด/รองปลัดเทศบาลตำบลปากน้ำ

คำสั่ง

ลงชื่อ.....

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลปากน้ำ

แบบ ทก.๐๑

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
หน่วยงาน เทศบาลตำบลปากน้ำ
วันที่รับเรื่องร้องเรียน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

๑. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....
๒. สถานที่ตั้ง/ที่พักอาศัย.....
๓. เบอร์โทรศัพท์.....มือถือ.....
๔. ข้อร้องเรียน () ปัญหาเสียงดัง () ปัญหากลิ่นเหม็น
() ปัญหาฝุ่นละออง () ปัญหา น้ำเสีย/น้ำทิ้ง
() ปัญหาเสียงและกลิ่น () ปัญหาเสียงและฝุ่นละออง
() ปัญหาเสียงและน้ำเสีย () ปัญหาฝุ่นละอองและกลิ่น
() ปัญหาฝุ่นละอองและน้ำเสีย () ปัญหากลิ่นเหม็นและน้ำเสีย
() ปัญหาขยะ/ขยะอันตราย () ปัญหาอื่นๆ ระบุ.....
๕. สภาพปัญหาที่ได้รับ (โดยสรุป).....
.....
๖. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา.....
๗. เคยแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ () เคย () ไม่เคย

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

๑. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....
๒. สถานที่ตั้ง.....
๓. ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
() กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพประเภท
() กิจการอื่น (เช่น สถานที่จำหน่ายอาหาร , ตลาด , วัด เป็นต้น).....
() ไม่ใช่กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
๔. ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป).....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง ลงชื่อ.....ผู้บังคับบัญชา
(.....) (.....)

ตำแหน่ง..... ตำแหน่ง.....

(แบบ หก.๐๔)

แบบสอบถามเหตุรำคาญ

หน่วยงาน.....

ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน

๑. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน..... ๒.
เลขที่บัตรประชาชน ๓.
อายุ.....ปี เพศ ลักษณะงานที่ทำ.....
๔. ที่อยู่ขณะได้รับปัญหาบ้านเลขที่.....หมู่.....ซอย.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
() อยู่ในเทศบาลนคร () อยู่ในเทศบาลเมือง () อยู่ในเทศบาลตำบล () อยู่ใน อบต.
๕. ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....
.....อำเภอ.....จังหวัด.....
() อยู่ในเทศบาลนคร () อยู่ในเทศบาลเมือง () อยู่ในเทศบาลตำบล () อยู่ใน อบต.
๖. ผู้ร้องเรียนป่วยหรือไม่ () ป่วยด้วยโรค..... () ไม่ป่วย
๗. เบอร์โทรศัพท์..... มือถือ.....

ข้อมูลการได้รับปัญหา

๑. ในช่วงอาทิตย์ที่ผ่านมาท่านได้รับปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่
() ได้รับปัญหา () ไม่ได้รับปัญหา
๒. ปัญหาที่ได้รับ () ปัญหาเสียงดัง () ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ
() ปัญหาฝุ่นละออง () ปัญหา น้ำเสียเน่าเหม็น
() ปัญหากลิ่นเหม็น () ปัญหาขยะมูลฝอย
() ปัญหาอื่น ๆ (ระบุ)
๓. ในกรณีที่ได้รับปัญหา ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างไร
() ปวดศีรษะ () คลื่นไส้ อาเจียน () มีผื่นแดงที่ผิวหนัง
() หายใจไม่สะดวก () แสบจมูก () เจ็บคอ
() แสบตา () น้ำมูกไหล () ปวดหู
() กระสับกระส่าย () นอนไม่หลับ () อื่น ๆ
๔. ลักษณะการได้รับ (โดยสรุป).....
.....
.....
.....
๕. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา

๖.การสอบถามข้อเท็จจริงจากประชาชนที่อาศัยใกล้เคียง เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับ

๖.๑ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
อายุ.....ปี เพศ.....อาชีพ.....
ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....
.....

๖.๒ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
อายุ.....ปี เพศ.....อาชีพ.....
ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....
.....

๖.๓ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
อายุ.....ปี เพศ.....อาชีพ.....
ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....
.....

๖.๔ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
อายุ.....ปี เพศ.....อาชีพ.....
ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....
.....

๗.ข้อมูลสภาพปัญหาในขณะเจ้าหน้าที่สอบสวนเหตุรำคาญ.....
.....
.....

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

๑.ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....
๒.ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มกิจการ.....ประเภท.....
๓.ใบอนุญาตประกอบกิจการฯจาก.....เล่มที่.....เลขที่.....
๔.สถานที่ตั้งเลขที่.....หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....
๕.ประกอบกิจการในช่วงเวลา.....ตั้งแต่วันที่.....ถึงวัน.....
๖.จำนวนพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน.....คน
๗.ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป).....
.....
.....

๘.ปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากการประกอบการ/ก่อเกิดปัญหา (ที่เจ้าหน้าที่สังเกตพบ).....

.....

๙.ระบบบำบัด/ระบบป้องกันมลพิษสิ่งแวดล้อมที่ใช้ในสถานประกอบการ

- | | | |
|-----------------------|-----------|--------------------|
| - ระบบบำบัดอากาศ | () ไม่มี | () มี ประเภท..... |
| - ระบบป้องกันเสียง | () ไม่มี | () มี ประเภท..... |
| - ระบบควบคุมฝุ่นละออง | () ไม่มี | () มี ประเภท..... |
| - ระบบบำบัดน้ำเสีย | () ไม่มี | () มี ประเภท..... |

ชื่อผู้สอบสวน.....ตำแหน่ง.....

ที่ทำงาน.....วันที่สอบสวน.....โทร.....

แบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญด้านสิ่งแวดล้อม
รวบรวมข้อมูลโดยหน่วยงาน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลปากน้ำ
ประจำเดือน.....พ.ศ.....

ลำดับ	ประเภทของเหตุร้องเรียน	จำนวนเหตุ ร้องเรียน	สาเหตุการร้องเรียนมาจาก			จัดเป็นเหตุ รำคาญจริง	การระงับเหตุ รำคาญ		หมายเหตุ
			กิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข		ไม่ใช่กิจการ (ราย)		ยุติ (ราย)	ไม่ยุติ (ราย)	
			กิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ (ราย)	กิจการอื่น (ราย)					
๑.	เสียงดัง								
๒.	กลิ่นเหม็น/สารระเหย								
๓.	ฝุ่นละออง								
๔.	เสียงดังและกลิ่นเหม็น								
๕.	เสียงดังและฝุ่น								
๖.	เสียงดัง กลิ่นเหม็นและฝุ่น								
๗.	น้ำเสีย								
๘.	ขยะ/ขยะอันตราย								
๙.	อื่นๆ(ระบุ)								
รวม									

ผู้รายงาน.....
(.....)

ทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ประจำเดือน.....ประจำปีงบประมาณ.....

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

ลำดับ	ชื่อ-สกุลผู้ก่อเหตุ	ประเภทกิจการ	ว/ด/ป ที่ตรวจสอบ	ปัญหาพิษที่ เกิด	รายละเอียด ข้อเสนอแนะ/คำสั่ง เจ้าพนักงานท้องถิ่น	ผลการดำเนินการ	ว/ด/ป แจ้งผู้ ร้องเรียน	หมายเหตุ

ผู้รายงาน.....

(.....)

ตำแหน่ง.....