



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเหตุรำคาญ

(Standard Operating Procedure : SOP)

งานอนามัยสิ่งแวดล้อม
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เทศบาลเมืองสะเตงนอก
อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

คำนำ

พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและเทศบาลเมืองสะเตงนอก พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๖๗ ภายใต้บังคับกฎหมาย เทศบาลเทศบาลเมืองสะเตงนอก มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลเมืองสะเตงนอก (๓) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ สอดคล้องกับบทบัญญัติตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ได้ให้ความหมายของเหตุรำคาญว่า คือ เหตุอันหนึ่งอันใดอันก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ได้ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงาน ท้องถิ่นในการห้ามผู้หนึ่งผู้ใดในพื้นที่ หรือสาธารณะ หรือสถานที่เอกชน รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วยตลอดทั้งการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษา บรรดาถนน ทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ คู คลองและสถานที่ต่าง ๆ ในเขตของตนให้ปราศจากเหตุรำคาญ ทั้งนี้ให้ เจ้าพนักงาน ท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับกำจัดและควบคุมเหตุรำคาญต่าง ๆ ได้ เนื่องจากชุมชน ตำบล สะเตงนอก มีชุมชนที่จับตัวกัน ปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียนจึงมาจากเหตุรำคาญในชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นต้นเหตุของการเกิดเหตุรำคาญ จึงเป็นอำนาจหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการและระงับเหตุ รำคาญต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ที่ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมาย และเป็น การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนต่อไป

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา เทศบาลเมืองสะเตงนอก ได้มีการดำเนินงานตามขั้นตอนที่วางแผนไว้แล้ว รายงานให้ผู้บริหารทราบ โดยปัญหาการร้องเรียนส่วนใหญ่มาจากการประกอบกิจการเลี้ยงสัตว์ ทำให้ส่งกลิ่นเหม็น เป็นต้น การดำเนินงานแก้ไขและระงับเหตุรำคาญส่วนใหญ่ยังขาดการมีส่วนร่วมจากแกนนำชุมชน ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนจนเป็นการปฏิบัติงานตามอำนาจ หน้าที่ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก เพื่อให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุข และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ตำบล สะเตงนอกต่อไป เทศบาลเมืองสะเตงนอก โดยกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจ ในการดำเนินการเพื่อระงับเหตุรำคาญทางด้านสาธารณสุข มีความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนา ดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพ และอนามัย สิ่งแวดล้อมเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพดีในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังเน้นภารกิจในการ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพ ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เป็นระบบและมีคุณภาพ ดังนั้นจึงได้จัดทำคู่มือ มาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ หนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้สามารถบริหารจัดการบริการให้ได้คุณภาพมี ประสิทธิภาพและยั่งยืน ตลอดจนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และสอดคล้องกับการพัฒนา คุณภาพการบริหาร ราชการของประเทศต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๓. ขอบเขต	๑
๔. ผู้รับผิดชอบ	๑
๕. แผนภูมิการทำงาน	๒
๖. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๗. ภาคผนวก	๙

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ

(Standard Operating Procedure : SOP)

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองสะเตงนอก

วัตถุประสงค์

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันโดยมีเป้าหมายให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๔ นำกระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ ไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

ประโยชน์ของการจัดคู่มือ SOP

๑. ผู้ปฏิบัติที่ใช้คู่มือ SOP นี้จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน เกิดผลงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ

๒. เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการสอนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนหน่วยงาน สามารถเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ และปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

ขอบเขต

ครอบคลุมการดำเนินงานของเจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การแต่งตั้งคณะทำงาน การมอบหมายผู้รับผิดชอบ การตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเหตุรำคาญ การจัดทำข้อสรุป วิเคราะห์ข้อมูล แปรผล วินิจฉัย และรายงาน

ผู้รับผิดชอบ

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

แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> การรับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริง ของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	๑ วัน	การทำระบบการรับเรื่องร้องเรียน	มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่
๒	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> แต่งตั้งคณะกรรมการ จัดการเหตุรำคาญ </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	๑-๓ วัน	การกำหนดบทบาทความรับผิดชอบของคณะกรรมการ	มีคณะกรรมการจัดการเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุขงานนิติการ
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>มีเหตุร้องเรียน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;"> มอบหมายเจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;"> การวิเคราะห์สถานการณ์เหตุรำคาญในพื้นที่ </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px; width: 45%;"> พัฒนาระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่ </div> </div> <div style="width: 45%; text-align: right;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> มีการปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง และจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูลและมีสถิติเหตุรำคาญ </div> </div> </div>		บทบาทความรับผิดชอบของคณะกรรมการ	มีการปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง และจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูลและมีสถิติเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุขงานนิติการ
๓	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	๑ วัน	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน	งานสาธารณสุขงานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๔	<pre> graph TD A[เตรียมเรียงวิเคราะห์ แปร] --> B[เป็นเหตุรำคาญ] A --> C[ไม่เป็นเหตุรำคาญ] C --> D[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	๕ วัน	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลการตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุขงานนิติการ
๕	<pre> graph TD A[เป็นกิจการ] --> B[ไม่มีใบอนุญาต] A --> C[มีใบอนุญาต] D[ไม่เป็นกิจการ] --> E[ไม่มีใบอนุญาต] </pre>	๑ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	ผลการตรวจสอบกิจการ	งานสาธารณสุขงานนิติการ
๖	<pre> graph TD A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --> B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งให้ดำเนินคดี] A --> C[ปฏิบัติตามคำสั่ง] </pre>	๑-๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	มีการออกคำสั่งทางปกครอง	งานสาธารณสุขงานนิติการ
๗	<pre> graph TD A[ตรวจสอบ] --> B[ไม่ผ่าน] A --> C[ผ่าน] B --> D[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] C --> D </pre>	ภายหลังสิ้นสุดคำสั่งทางปกครอง (๑-๓๐ วัน)	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่ง	งานสาธารณสุขงานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๘		๑๕ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๙					ผู้ก่อเหตุรำคาญ
๑๐			ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจสอบผลการปรับปรุงตามคำแนะนำ	งานสาธารณสุข งานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑๑	<pre> graph TD A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --> B[ปฏิบัติตามคำสั่ง] A --> C[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง] </pre>	๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีคำสั่งทางปกครอง	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๑๒	<pre> graph TD A[ตรวจสอบ] -- ไม่ผ่าน --> B[ดำเนินการคดี] A -- ผ่าน --> C[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ] C --> D[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	๑๕-๓๐ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการตรวจติดตามการออกคำสั่งทางปกครอง	กรณีไม่ผ่าน - มีการดำเนินคดี -งานสาธารณสุข ส่งมอบเรื่อง -งานนิติการ ดำเนินคดี กรณีผ่าน -งานนิติการ ขอยุติเรื่อง แล้วแจ้งผู้ร้องเรียนและแจ้ง ประชาสัมพันธ์

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลเมืองสะเตงนอก ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ในการจัดการเหตุรำคาญ ได้จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญจากประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้ง มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูล การส่งต่อการสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน (โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือร้องเรียน คำร้องทั่วไป หรือภาพ/ข้อมูลทางเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองสะเตงนอก

- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง/ไปรษณีย์ : กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองสะเตงนอก

๑๘๙ หมู่ที่ ๖ ตำบลสะเตงนอก อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๐

- โทร ๐๗๓-๒๖๔๕๑๘

- Facebook : เทศบาลเมืองสะเตงนอก

- E-mail : sata.stn@gmail.com

- เว็บไซต์ : www.satengnok.go.th

- Line account

- Google form

๒.การแต่งตั้งคณะกรรมการ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เทศบาลเมืองสะเตงนอก กำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่เช่น โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น และประกาศแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุรำคาญในพื้นที่กรณีต้องมีการหารือ หรือขอความช่วยเหลือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และปศุสัตว์จังหวัด เป็นต้น ร่วมเป็นคณะกรรมการ เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้าน ทั้งนี้คณะกรรมการ ต้องปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการลงพื้นที่ ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๒.๒ การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะทำงานต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูล การรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูลประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูลประจำเดือน ประจำปี รวมทั้งการจัดดับประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง จากชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจวินิจฉัย หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาการเรียบเรียงวิเคราะห์ และแปลผลหาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อมสภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพ ปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียนโดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการต้องศึกษาการเก็บรักษาสภาพตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องพิจารณาประเด็น ดังนี้

๒.๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียน → ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือหนังสือพิมพ์ชุมชน เป็นต้น

๒.๔.๒ กรณีเหตุร้องเรียน → เป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่าผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่

กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่ มิใช่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ทำการออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครองและสามารถแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญได้ให้ทำการยุติเรื่อง แล้วแจ้งผู้ร้องเรียน แต่หากไม่ทราบชื่อรวมทั้งที่อยู่ผู้ร้องเรียนให้ทำการประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญ ที่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่ากิจการที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

- ๑) กรณีผู้ก่อเหตุ **ไม่ได้รับ** อนุญาตประกอบกิจการฯ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้
- ๒) กรณีผู้ก่อเหตุ **ได้รับ** ใบอนุญาตประกอบกิจการฯตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกคำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนด

ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตาม หากปรับปรุง **ผ่าน** เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่องแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไป ยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ หากปรับปรุง **ไม่ผ่าน** ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครองเพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญทำการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนดเมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียนกรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากผู้ก่อเหตุ **ปฏิบัติไม่ผ่าน** ตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ให้เจ้าหน้าที่ **ออกคำสั่งทางการปกครอง** เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง ทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ให้ทำการ

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อ
ประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากปฏิบัติไม่ผ่าน ตามคำสั่งที่กำหนด และเหตุรำคาญยังไม่
ยุติเรื่องให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดี กับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

การกำหนดนิยาม

เหตุรำคาญ หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่
ในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำ ดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ หรือที่ใส่มูลหรือเล้า หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเล
ไม่เหมาะสมสกปรก มีการสะสม หรือหมักหมมของสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใด เป็นเหตุให้มีกลิ่น
เหม็นหรือละอองเป็นพิษ หรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดการเสื่อมหรืออาจ
เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตราย
ต่อสุขภาพ
- อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ
การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้
ปราศจากกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็น
อันตรายต่อสุขภาพ
- การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งที่มีพิษ ความสั่นสะเทือน
ฝุ่น ละออง เขม่า เถ้า หรือกรณีอื่นใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานที่ประกอบกิจการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหา
เหตุรำคาญจนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

สถานที่ประกอบกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการ

สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- คู่มือวิชาการ เรื่อง ระบบการจัดการเหตุรำคาญ
- คู่มือระบบการจัดการเหตุรำคาญและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน ตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
- ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ หก.๑)
- ตัวอย่างแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก.๐๒)
- ตัวอย่างแบบฟอร์มทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก.๐๓)
- ตัวอย่างแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ หก.๔)

ภาคผนวก



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. ข้อแนะนำ (เพื่อการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด)

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

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

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าของ/ผู้ครอบครอง
ผู้รับคำแนะนำ

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....

(.....)

พยาน

ลงชื่อ.....

(.....)

พยาน

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลเมืองสะเตงนอก

วันที่รับเรื่อง

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

๑. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน

๒. สถานที่ตั้ง/ที่พักอาศัย

๓. เบอร์โทรศัพท์ มือถือ

๔. ข้อร้องเรียน () ปัญหาเสียงดัง () ปัญหากลิ่นเหม็น
() ปัญหาฝุ่นละออง () ปัญหาน้ำเสีย/น้ำทิ้ง
() ปัญหาเสียงและกลิ่น () ปัญหาเสียงและฝุ่นละออง
() ปัญหาเสียงและน้ำเสีย () ปัญหาฝุ่นละอองและกลิ่น
() ปัญหาฝุ่นละอองและน้ำเสีย () ปัญหากลิ่นเหม็นและน้ำเสีย
() ปัญหาขยะ/ขยะอันตราย () ปัญหาอื่น ๆ (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)

() ไม่ใช่กิจการ

๔. ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

ลงชื่อ.....

ผู้บังคับบัญชา

(.....)

(.....)

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง.....

ลำดับที่

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่

วันที่เดือนพ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

เชื้อชาติ..... ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน.....

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

ขอทำคำร้องต่อนายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก ดังมีข้อความต่อไปนี้

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ

๓. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ผู้รับคำร้อง

.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียนนายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก

.....

ลงชื่อ.....ผู้พิจารณา

(.....)

ตำแหน่ง.....

คำสั่ง

อนุญาต.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบสอบถามเหตุรำคาญ
เทศบาลเมืองสะเตงนอก

ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน

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

ข้อมูลการได้รับปัญหา

๑. ในช่วงอาทิตย์ที่ผ่านมาท่านได้รับปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่
() ได้รับปัญหา () ไม่ได้รับปัญหา
๒. ปัญหาที่ได้รับ () ปัญหาเสียงดัง () ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ
() ปัญหาฝุ่นละออง () ปัญหาน้ำเสียเน่าเหม็น
() ปัญหากลิ่นเหม็น () ปัญหาขยะมูลฝอย
() ปัญหาอื่น ๆ (ระบุ).....
๓. ในกรณีที่ได้รับปัญหา ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างไร
() ปวดศีรษะ () คลื่นไส้ อาเจียน () มีผื่นแดงที่ผิวหนัง
() หายใจไม่สะดวก () แสบจมูก () เจ็บคอ
() แสบตา () น้ำมูกไหล () ปวดหู
() กระสับกระส่าย () นอนไม่หลับ
() อื่น ๆ(ระบุ).....
๔. ลักษณะการได้รับ (โดยสรุป)
๕. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา
๖. การสอบถามข้อเท็จจริงจากประชาชนที่อาศัยใกล้เคียง เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับ
๖.๑ ชื่อ-สกุล..... บ้านเลขที่..... หมู่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
อายุปี เพศ..... อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

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

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

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

๗. ข้อมูลสภาพปัญหาในขณะที่เจ้าหน้าที่สอบสวนเหตุรำคาญ.....

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

๑. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....
๒. ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มกิจการ..... ประเภท.....
๓. ใบอนุญาตประกอบกิจการฯ จาก..... 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.....

