



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
(Standard Operating Procedure : SOP)
เรื่อง
การจัดการเหตุรำคาญ



องค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง
อำเภอกุ๋มเพียง จังหวัดน่าน

คำนำ

พรบ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มาตรา ๖๗ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ดังต่อไปนี้ (๓) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับบทบัญญัติ ตามมาตรา ๖๕ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ได้ให้ความหมายของเหตุรำคาญว่า คือ เหตุอันหนึ่งอันใด อันก่อให้เกิดเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อยู่อาศัย ในบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ได้ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นในการห้ามผู้หนึ่งผู้ใดในพื้นที่ หรือที่สาธารณะ หรือสถานที่เอกชน รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วย ตลอดจนการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษา บรรเทาถนน ทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ คู คลอง และสถานที่ต่าง ๆ ในเขตของตนให้ปราศจากเหตุรำคาญ ทั้งนี้ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับ กำจัด และควบคุมเหตุรำคาญต่าง ๆ ได้ เนื่องจากชุมชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล มีชุมชนที่จับตัวกัน ปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มาจากเหตุที่เกิดขึ้น ในชีวิตประจำวัน จากการประกอบอาชีพ รวมถึงจากสภาพแวดล้อมที่เป็นต้นเหตุของการเกิดเหตุรำคาญ จึงเป็นอำนาจหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการและระงับเหตุรำคาญต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ที่ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมาย และเป็นการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง โดยสำนักปลัดเป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการดำเนินการ เพื่อระงับเหตุรำคาญทางด้านสาธารณสุข มีความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพดี ในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ นอกจากนี้ ยังทำให้การจัดการเหตุรำคาญเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเหตุรำคาญ องค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง ฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเหตุรำคาญในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง ต่อไป

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง

พฤษภาคม ๒๕๖๙

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP)

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง

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. เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการสอนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้แต่ละหน่วยงาน สามารถเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ และปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

ขอบเขต

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

ผู้รับผิดชอบ

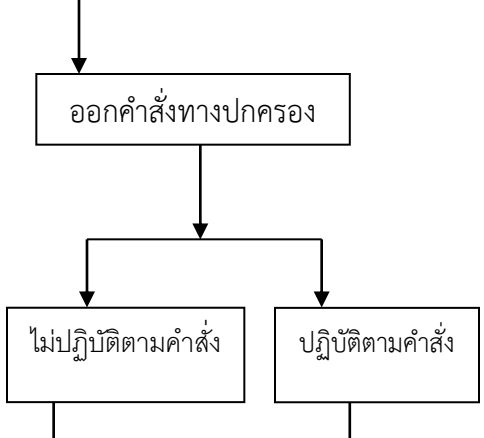
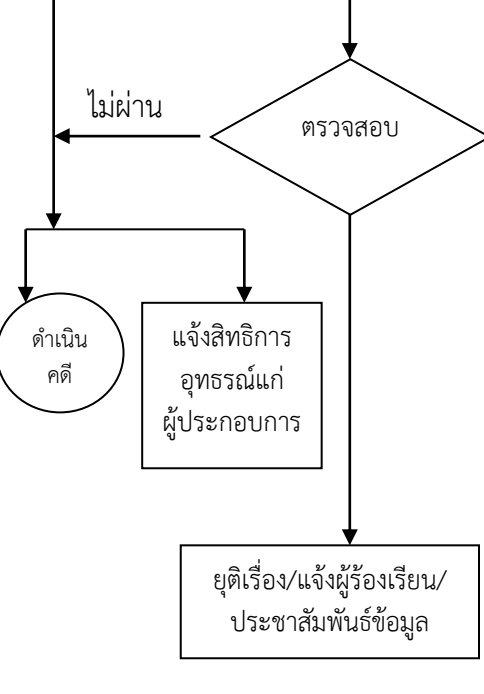
๑. เจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
๒. เจ้าพนักงานสาธารณสุข
๓. ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> การรับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริง ของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ </div>	๑ วัน	การทำระบบการ รับเรื่องร้องเรียน	มีช่องทางการ รับเรื่อง ร้องเรียน	สำนักปลัดฯ
๒.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเหตุรำคาญ </div>	๑-๓ วัน	การกำหนด บทบาทความ รับผิดชอบของ คณะกรรมการ	มีคณะทำงาน จัดการเหตุ รำคาญ	สำนักปลัดฯ
	<pre> graph TD A[มีเหตุร้องเรียน] --> B[การจักระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ] A --> C[มอบหมายเจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง] B --> D[การวิเคราะห์สถานการณ์เหตุรำคาญในพื้นที่] D --> E[การจักระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ] C --> F[ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน] </pre>		บทบาทความ รับผิดชอบของ คณะกรรมการ	มีการปฏิบัติ หน้าที่ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และจัดทำ ระบบการ รวบรวมข้อมูล และมีสถิติเหตุ รำคาญ	สำนักปลัดฯ
๓.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตาม ข้อร้องเรียน </div>	๑ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อมและ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ งาน	สำนักปลัดฯ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๔.	<pre> graph TD A[เตรียมเรียงวิเคราะห์ แปรผล] --> B{เป็นเหตุ รำคาญ} A --> C[ไม่เป็นเหตุรำคาญ] B --> D[การจัดระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ] C --> D </pre>	๕ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลการตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ	กองสาธารณสุขฯ
๕.	<pre> graph TD A{เป็นกิจการ} --> B[ไม่มีใบอนุญาต] A --> C[มีใบอนุญาต] D[ไม่เป็นกิจการ] --> E[] </pre>	๑ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	ผลการตรวจสอบกิจการ	สำนักปลัดฯ
๖.	<pre> graph TD A[มีการออกคำสั่งทางปกครอง] --> B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งให้ดำเนินคดี] A --> C[ปฏิบัติตามคำสั่ง] </pre>	๑-๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการออกคำสั่งทางปกครอง	สำนักปลัดฯ
๗.	<pre> graph TD A{ตรวจสอบ} --> B[ผ่าน] A --> C[ไม่ผ่าน] B --> D[ยุติเรื่อง/แจ้งผู้ร้องเรียน] </pre>	ภายหลังสิ้นสุดคำสั่งทางปกครอง (๑-๓๐ วัน)	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่ง	สำนักปลัดฯ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
	<pre> graph TD A[] --> B((ดำเนินการคดี)) A --> C[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ] </pre>				สำนักปลัดฯ
๘.	<pre> graph TD A{ออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ} </pre>	๑๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	ผลการ ตรวจสอบ กิจการ	สำนักปลัดฯ
๙.	<pre> graph TD A[ไม่แก้ไข] B{แก้ไข} </pre>		ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการออกคำสั่ง ทางปกครอง	ผู้ก่อเหตุรำคาญ
๑๐.	<pre> graph TD A{ตรวจสอบ} B[ผ่าน] </pre>		ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจ ติดตามการ ปฏิบัติตาม คำสั่ง	สำนักปลัดฯ

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	สำนักปลัดฯ
๑๒.	 <pre> graph TD A[ตรวจสอบ] -- ไม่ผ่าน --> B((ดำเนินคดี)) A -- ผ่าน --> C[ยุติเรื่อง/แจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] A -- ผ่าน --> D[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ] D --> C </pre>	๑๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	ผลการตรวจ ติดตามจากการ ออกคำสั่งทาง ปกครอง	สำนักปลัดฯ <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 หรือที่ใส่มูลหรือเถ่า หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสมหรือหมักหมมของสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใดเป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละอองเป็นพิษ หรือเป็น หรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดการเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งที่มีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่น ละออง เขม่า เถ้า หรือกรณีอื่นๆใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานที่ประกอบกิจการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญจนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

สถานที่ประกอบกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง 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 สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง

- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง/ไปรษณีย์ : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง ๑๔๑ หมู่ที่ ๔ ต.นาปัง อ.ภูเพียง จ.น่าน ๕๕๐๐๐
- โทร ๐๕๔-๗๑๘-๒๒๐
- Facebook : อบต. นาปัง อ.ภูเพียง
- เว็บไซต์ : <https://www.napang-nan.go.th/>

๒. การแต่งตั้งคณะกรรมการ

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

๒.๑ การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการลงพื้นที่ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

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

๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงจากชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจวินิจฉัย หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาการเรียบเรียงวิเคราะห์ และแปรผลหาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปรผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพ ปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ต้องศึกษาการเก็บรักษาสภาพตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปรผล 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 ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่ากิจการฯที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

๑).กรณีผู้ก่อเหตุ ไม่ได้รับ อนุญาตประกอบกิจการฯ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้

๒).กรณีผู้ก่อเหตุ ได้รับ ใ้ใบอนุญาตประกอบกิจการฯตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกคำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

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

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม **หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติ ตามคำสั่ง** ทำให้เหตุรำคาญยุติให้ยุติ

เรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชน ทั่วไป 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



(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. ข้อแนะนำ (เพื่อการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด)

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

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

ลงชื่อ.....
(.....)

เจ้าของ/ผู้ครอบครอง
ผู้รับคำแนะนำ

ลงชื่อ.....
(.....)

เจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....
(.....)

พยาน

ลงชื่อ.....
(.....)

พยาน

ลำดับที่.....

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....
เชื้อชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
ขอทำคำร้องต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลนาปังมีข้อความดังต่อไปนี้
ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานต่างๆมาด้วยดังนี้

๑. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ
๓. เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง.....

ผู้รับคำร้อง

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ลงชื่อ.....ผู้พิจารณา
(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง

คำสั่ง

ลงชื่อ.....
(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง
วันที่รับเรื่องร้องเรียน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

- 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 () 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.....

แบบสอบถามเหตุรำคาญ

หน่วยงาน.....

ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน

๑. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....

๒. เลขที่บัตรประชาชน

๓. อายุ.....ปี เพศ ลักษณะงานที่ทำ.....

๔. ที่อยู่ขณะได้รับปัญหาบ้านเลขที่.....หมู่ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

() อยู่ในเทศบาลนคร () อยู่ในเทศบาลเมือง () อยู่ในเทศบาลตำบล () อยู่ใน อบต.

๕. ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ซอย.....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 () ปัญหาน้ำเสียเน่าเหม็น

() ปัญหากลิ่นเหม็น () ปัญหาขยะมูลฝอย

() ปัญหาอื่น ๆ (ระบุ)

๓. ในกรณีที่ได้รับปัญหา ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างไร

() ปวดศีรษะ () คลื่นไส้ อาเจียน () มีผื่นแดงที่ผิวหนัง

() หายใจไม่สะดวก () แสบจมูก () เจ็บคอ

() แสบตา () น้ำมูกไหล () ปวดหู

() กระทบกระส่าย () 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. ใบอนุญาตประกอบกิจการฯ จาก.....เล่มที่.....เลขที่.....
๔. สถานที่ตั้งเลขที่.....หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....
๕. ประกอบกิจการในช่วงเวลา.....ตั้งแต่วันที่.....ถึงวัน.....
๖. จำนวนพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน.....คน
๗. ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป).....
.....
.....

๘. ปัจจัยเสียงที่เกิดจากการประกอบกร/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.....

ทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ประจำเดือน.....ประจำปีงบประมาณ.....
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน

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

ผู้รายงาน.....
(.....)
ตำแหน่ง.....