



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเหตุน้ำท่วม

(Standard Operating Procedure : SOP)

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลประทับบุ,
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

คำนำ

พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๗ ภายใต้บังคับกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (๓) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ สอดคล้องกับบทบัญญัติตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ได้ให้ความหมายของเหตุรำคาญว่า คือ เหตุอันหนึ่งอันใด อันก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นในการห้ามผู้หนึ่งผู้ใดในพื้นที่ หรือสาธารณะหรือสถานที่เอกชน รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วย ตลอดทั้งการดูแล ปรับปรุงบำรุงรักษา บรรดาถนน ทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ คู คลองและสถานที่ต่างๆ ในเขตของตน ให้ปราศจากเหตุรำคาญ ทั้งนี้ ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับ กำจัดและควบคุมเหตุรำคาญต่างๆ ได้ จึงเป็นอำนาจหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการและระงับเหตุรำคาญต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมาย และเป็นการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลประตึก โดยสำนักปลัด เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการดำเนินการเพื่อระงับเหตุรำคาญทางด้านสาธารณสุข มีความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพดีในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังเน้นภารกิจในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพ ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เป็นระบบและมีคุณภาพ ดังนั้น จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้สามารถบริหารจัดการบริการให้ได้คุณภาพมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ตลอดจนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของประเทศต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลประตึก

ตุลาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

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

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ
(Standard Operating Procedure : SOP)
สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลประทัดบุ

วัตถุประสงค์

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

๒. ประโยชน์ของการจัดคู่มือ SOP

๑. ผู้ปฏิบัติที่ใช้คู่มือ SOP นี้จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน เกิดผลงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ

๒. เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการสอนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้แต่ละหน่วยงาน สามารถเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ และปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

ขอบเขต

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

ผู้รับผิดชอบ

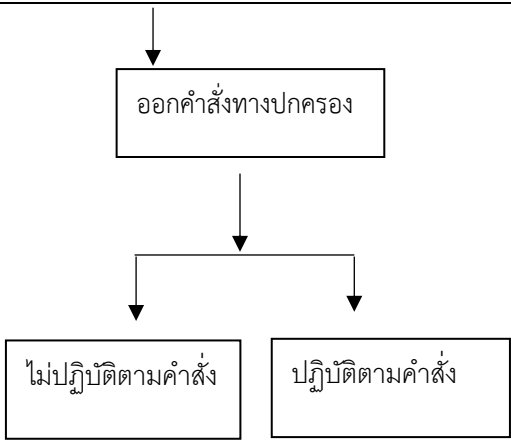
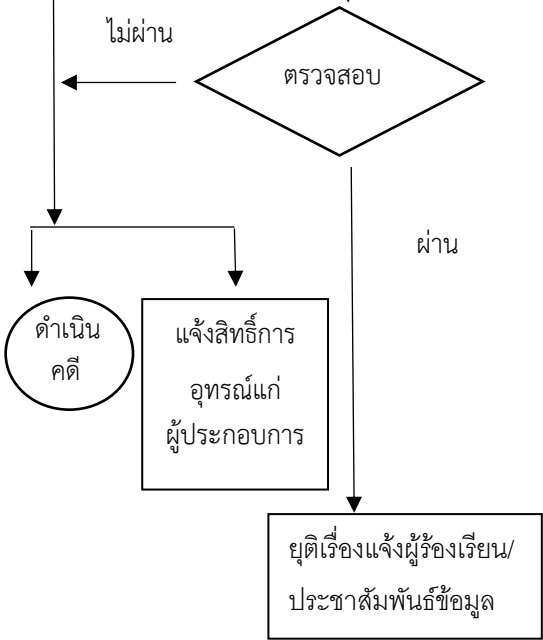
๑. เจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
๒. เจ้าพนักงานสาธารณสุข
๓. ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑	การรับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริง ของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ ↓	๑ วัน	การทำระบบการ รับเรื่องร้องเรียน	มีช่องทางการรับ เรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่
๒	แต่งตั้งคณะกรรมการ จัดการเหตุรำคาญ ↓	๑-๓ วัน	การกำหนด บทบาทความ รับผิดชอบของ คณะกรรมการ	มีคณะทำงาน จัดการเหตุ รำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
	มีเหตุร้องเรียน ↓ การจัดทำระบบฐานข้อมูล เหตุรำคาญ ↓ การวิเคราะห์สถานการณ์ เหตุรำคาญในพื้นที่ ↓ พัฒนาระบบเฝ้าระวังปัญหา เหตุรำคาญในพื้นที่ ↓ มอบหมายเจ้าหน้าที่ พิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ↓		บทบาทความ รับผิดชอบของ คณะกรรมการ	มีการปฏิบัติ หน้าที่ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และ จัดทำระบบการ รวบรวมข้อมูล และมีสถิติเหตุ รำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๓	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อร้องเรียน ↓	๑ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อมและ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบงาน	งานสาธารณสุข งานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๔	<pre> graph TD Start(()) --> D1{เรียบเรียง วิเคราะห์ แปร} D1 --> D2{เป็นเหตุ รำคาญ} D1 --> N1[ไม่เป็นเหตุรำคาญ] D2 --> Step5[] N1 --> N2[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	๕ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	รายงานผลการ ตรวจวินิจฉัย เหตุรำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๕	<pre> graph TD Step4[] --> D3{เป็นกิจการ} Step4 --> N3[ไม่เป็นกิจการฯ] D3 --> N4[ไม่มี ใบอนุญาตฯ] D3 --> P4[มีใบอนุญาตฯ] N3 --> Step6[] N4 --> Step6 P4 --> Step6 </pre>	๑ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	ผลการ ตรวจสอบ กิจการ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๖	<pre> graph TD Step5[] --> O1[ออกคำสั่งทางปกครอง] O1 --> N5[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง ให้ดำเนินคดี] O1 --> P5[ปฏิบัติตามคำสั่ง] N5 --> Step7[] P5 --> Step7 </pre>	๑-๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	มีการออกคำสั่ง ทางปกครอง	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๗	<pre> graph TD Step6[] --> D4{ตรวจสอบ} D4 --> N6[ไม่ผ่าน] D4 --> P6[ผ่าน] N6 --> Step5[] P6 --> N7[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	ภายหลัง สิ้นสุด คำสั่งทาง ปกครอง (๑- ๓๐ วัน)	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีการตรวจ ติดตามการ ปฏิบัติตามคำสั่ง	งานสาธารณสุข งานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
	<pre> graph TD Start(()) --> Join(()) Join --> Decision1{ออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ} Join --> Circle((ดำเนินคดี)) Join --> Box1[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ] </pre>				
๘	<pre> graph TD Decision1{ออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ} --> Box2[ไม่แก้ไข] Decision1 --> Decision2{แก้ไข} </pre>	๑๕ วัน	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุขงานนิติการ
๙	<pre> graph TD Decision2{แก้ไข} --> Decision3{ตรวจสอบ} </pre>				ผู้ก่อเหตุรำคาญ
๑๐	<pre> graph TD Decision3{ตรวจสอบ} -- ผ่าน --> Box3[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] Decision3 -- ไม่ผ่าน --> Exit(()) </pre>		ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจสอบผลการปรับปรุงตามคำแนะนำ	งานสาธารณสุขงานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑๑	 <pre> graph TD A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --> B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง] A --> C[ปฏิบัติตามคำสั่ง] </pre>	๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีคำสั่งทางปกครอง	งานสาธารณสุขงานนิติการ
๑๒	 <pre> graph TD A{ตรวจสอบ} -- ไม่ผ่าน --> B((ดำเนินคดี)) A -- ไม่ผ่าน --> C[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ] A -- ผ่าน --> 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 แล้วแจ้งผู้ร้องเรียนและแจ้งประชาสัมพันธ์

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลประตูป ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ในการจัดการเหตุรำคาญ ได้จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญจากประชาชน และหน่วยงานต่างๆ รวมทั้ง มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการ จัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลประตูป

- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง/ทางไปรษณีย์ : สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลประตูป เลขที่ ๑๕๕ หมู่ที่ ๓ ต.ประตูป อ.ปราสาท จ.สุรินทร์ ๓๒๑๔๐
- กล้องแสดงความคิดเห็น ณ ที่ทำการ อบต.ประตูป
- ทางโทรศัพท์ : ๐๔๔-๐๖๙๗๑๘
- เว็บไซต์ : <http://pratadb.go.th> หัวข้อ “ร้องทุกข์/ร้องเรียน”
- Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลประตูป อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
- E-mail : pratadb.prasat@gmail.com, 6320515@dla.go.th

๒. การแต่งตั้งคณะทำงาน

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วน ตำบลประตูป กำหนดให้มีคณะทำงานจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงาน ต่างๆ ในพื้นที่ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น และประกาศแต่งตั้งที่ปรึกษาในการ จัดการเหตุรำคาญในพื้นที่กรณีต้องมีการหารือ หรือขอความช่วยเหลือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และปศุสัตว์ จังหวัด เป็นต้น ร่วมเป็น คณะทำงาน เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้าน ทั้งนี้ คณะทำงาน ต้องปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการลงพื้นที่ ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๒.๒ การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะทำงานต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูล การรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียด ข้อมูล ประเภท เหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูล ประจำเดือน ประจำปี รวมทั้งการจัดลำดับประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการ วิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบเรื่องที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงจากชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจวินิจฉัย หรือตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาทำการเรียบเรียงวิเคราะห์ และแปลผลหาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ต้องศึกษาการเก็บรักษาสภาพตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาประเด็น ดังนี้

๒.๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียน → ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ 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 แต่หากไม่ทราบชื่อรวมทั้งที่อยู่ผู้ร้องเรียนให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญ ที่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่ากิจการฯ ที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

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

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนด

ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตาม หากปรับปรุง **ผ่าน** เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่องแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ หากปรับปรุง **ไม่ผ่าน** ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ที่ก่อเหตุรำคาญทำการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ แต่หากผู้ก่อเหตุ **ปฏิบัติไม่ผ่าน** ตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ให้เจ้าหน้าที่ **ออกคำสั่งทางการปกครอง** เพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง ทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ **แต่หากปฏิบัติไม่ผ่าน** ตามคำสั่งที่กำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติเรื่องให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดี กับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

การกำหนดนิยาม

เหตุรำคาญ หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำ ดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ หรือที่ใส่มูลหรือเถา หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสม หรือหมักหมมของสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใด เป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละอองเป็นพิษ หรือเป็นหรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดการเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การกระทำใดๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งที่มีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่นละออง เหม่า เถ้า หรือกรณีอื่นๆ ใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานที่ประกอบกิจการใดๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญจนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

สถานที่ประกอบกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

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



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

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน
วันที่รับเรื่อง

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

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 () 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
(.....)

ตำแหน่ง

ลงชื่อ.....ผู้บังคับบัญชา
(.....)

ตำแหน่ง

ลำดับที่

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเกลือ

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี สัญชาติ.....
เชื้อชาติ..... ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
ขอทำคำร้องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเกลือ ดังมีข้อความต่อไปนี้
ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ
 ๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ
 ๓. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....
- จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ผู้รับคำร้อง

.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเกลือ

(ลงชื่อ).....ผู้พิจารณา
(นายเชาวลิต เกาประเสริฐ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางเกลือ

คำสั่ง

อนุญาต

(นายสมาน โพธิ์ทอง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเกลือ

แบบสอบถามเหตุรำคาญ

หน่วยงาน.....

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.....

อายุ ปี 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.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
- ระบบควบคุมฝุ่นล่อง () ไม่มี () มี ประเภท
- ระบบบำบัดน้ำเสีย () ไม่มี () มี ประเภท

ชื่อผู้สอบสวน.....ตำแหน่ง.....

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

(แบบ ทก.๐๒)

แบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญด้านสิ่งแวดล้อม
รวบรวมข้อมูลโดยหน่วยงาน.....ประจำเดือน.....

ลำดับ	ประเภทของเหตุร้องเรียน	จำนวนเหตุ ร้องเรียน (เรื่อง)	สาเหตุการร้องเรียนมาจาก			จัดเป็นเหตุ รำคาญ จริงตาม กฎหมาย (ราย)	การระงับเหตุรำคาญ		หมายเหตุ
			กิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข		ไม่ใช่กิจการ (ราย)		ยุติ (ราย)	ไม่ยุติ (ราย)	
			กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (ราย)	กิจการอื่น(ราย)					
๑	เสียงดัง								
๒	กลิ่นเหม็น/สารระเหย								
๓	ฝุ่นละออง								
๔	เสียงดังและกลิ่นเหม็น								
๕	เสียงดังและฝุ่น								
๖	เสียงดัง กลิ่นเหม็น และฝุ่น								
๗	น้ำเสีย								
๘	ขยะ/ขยะอันตราย								
๙	อื่น ๆ(ระบุ)								
	รวม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

(แบบพก.๐๓)

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

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางเกลือ อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

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