



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเหตุรำคาญ
(Standard Operating Procedure : SOP)

กลุ่มงานบริหารงานสาธารณสุข สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล
อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๗ ภายใต้บังคับกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้ (๓) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับบทบัญญัติตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ได้ให้ความหมายของเหตุรำคาญว่า คือ เหตุอันหนึ่งอันใด อันก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ได้ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงาน ท้องถิ่นในการห้ามผู้หนึ่งผู้ใดในพื้นที่หรือสาธารณะหรือสถานที่ เอกชน รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วย ตลอดจนการดูแล ปรับปรุงบำรุงรักษา บรรเทา ถนน ทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ คู คลองและสถานที่ต่าง ๆ ในเขตของตนให้ปราศจากเหตุรำคาญ ทั้งนี้ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับ กำจัดและควบคุมเหตุรำคาญต่าง ๆ ได้ เนื่องจากชุมชนตำบลเมืองพล มีชุมชนที่ติดกัน ปัญหาที่มีเรื่อง ร้องเรียนจึงมาจากเหตุรำคาญในชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นต้นเหตุของการเกิดเหตุรำคาญ จึงเป็นอำนาจหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการและระงับเหตุรำคาญต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ที่ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมาย และเป็นการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ ที่ดีของประชาชนต่อไป

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล ได้มีการดำเนินงานตามขั้นตอน ที่วางแผนไว้แล้ว รายงานให้ผู้บริหารทราบ โดยปัญหาการร้องเรียนส่วนใหญ่มาจากการประกอบกิจการเลี้ยงสัตว์ ทำให้เกิดกลิ่นเหม็นจากมูลสัตว์ เป็นต้น การดำเนินงานแก้ไขและระงับเหตุรำคาญส่วนใหญ่ยังขาดการมีส่วนร่วม จากแกนนำชุมชน ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนจนเป็นการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล เพื่อให้เป็นประโยชน์สุขและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ตำบลเมืองพล ต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล โดยกลุ่มงานบริหารงานสาธารณสุข เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจ ในการดำเนินการเพื่อระงับเหตุรำคาญทางด้านสาธารณสุข มีความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนา ดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพดีในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังเน้นภารกิจ ในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพ ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เป็นระบบและมีคุณภาพ ดังนั้น จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้สามารถบริหารจัดการ บริการให้ได้คุณภาพประสิทธิภาพและยั่งยืน ตลอดจนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และสอดคล้องกับการ พัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของประเทศต่อไป

สารบัญ

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

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ
(Standard Operating Procedure : SOP)
งานบริหารงานสาธารณสุข สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล

วัตถุประสงค์

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน เดียวกัน โดยมีเป้าหมายให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงาน ท้องถิ่นตาม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ นำกระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการ เหตุรำคาญ ไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตาม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

ประโยชน์ของการจัดคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ SOP

๑. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน เกิดผลงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน 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

ระเบียบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
๒. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
ระยะเตรียมการ					
๑.		๗ วัน	๑. มีความรู้ทางด้านสาธารณสุข(อนามัยสิ่งแวดล้อม) หรือผ่านการอบรมหลักสูตรการจัดการเหตุรำคาญหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องหรือมีประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย ๑ ปี ๒. กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบและคณะทำงาน	มีคำสั่งแต่งตั้งหรือหนังสือมอบหมายผู้รับผิดชอบที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานคุณภาพงาน	นักวิชาการสุขาภิบาล
ระยะดำเนินการ					
๒.		๑ วัน	การรับเรื่องร้องเรียนโดย -จัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ -กำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ -จัดทำแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ	ระบบรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ	นิติกร
๓.		๑ วัน	การมอบหมายผู้รับผิดชอบที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานคุณภาพงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	เอกสารการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานคุณภาพงานพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	งานกฎหมายและคดีงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๔.		๓ วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระบบการสอบสวนเหตุรำคาญ	เอกสารตามระบบการสอบสวนเหตุรำคาญ	งานกฎหมายและคดีงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๕.		๑ วัน	การวิเคราะห์และแปรผลข้อมูล ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานตามหลักวิชาการและกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข	๑.เอกสารรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีไม่เป็นเหตุรำคาญ มีการยุติเรื่องร้องเรียน ๒. เอกสารแสดงการแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน	งานกฎหมายและคดีงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๖.		๑-๖๐ วัน หรือตาม หลัก วิชาการ	๑.กระบวนการออกคำแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ๒.การติดตามตรวจสอบการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ	๑.เอกสารแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขหรือการออกคำแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไข ๒.เอกสารรายงานการติดตามตรวจสอบการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ	งานกฎหมายและคดีงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
		๑-๖๐ วัน หรือตาม หลัก วิชาการ และ กฎหมาย ว่าด้วยการ สาธารณสุข	๑.กระบวนการออกคำสั่งทางปกครองตามที่กฎหมายกำหนด ๒.กระบวนการเปรียบเทียบปรับและดำเนินคดีตามที่กฎหมายกำหนด	๑.เอกสารการออกคำสั่งทางปกครอง ๒.เอกสารรายงานการติดตาม ตรวจสอบ ผลการปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง ๓.เอกสารรายงานการเปรียบเทียบปรับและดำเนินคดีตามกฎหมาย ๔.เอกสารรายงานการยุติเรื่องร้องเรียน ๕.เอกสารการแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	งานกฎหมายและคดี
ระยะติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์					
๗.		๑ วัน	จัดทำฐานข้อมูล โดย -รวบรวมข้อมูลและสถิติเหตุรำคาญของหน่วยงาน -วิเคราะห์ข้อมูล -จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบ -ทำทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ	ระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ	งานกฎหมายและคดีงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๘.		-	เฝ้าระวังและป้องกันปัญหาเหตุรำคาญโดยพัฒนาเป็นระบบตามหลักวิชาการ	ระบบเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาเหตุรำคาญ	งานกฎหมายและคดีงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ในการจัดการเหตุรำคาญ ได้จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญจากประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้ง มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการ จัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน (โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือร้องเรียน คำร้องทั่วไป หรือภาพ/ข้อมูลทางเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์)

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล
- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง/ไปรษณีย์ : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล เลขที่ ๑๙๐ หมู่ ๓ ตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น โทร ๐๔๓ ๔๑๘๑๕๕
- Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล
- เว็บไซต์ : <https://www.abtmuangphong.go.th/index.php>

๒. การแต่งตั้งคณะกรรมการ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล กำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น และประกาศแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุรำคาญในพื้นที่กรณีต้องมีการหารือ หรือขอความช่วยเหลือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และปศุสัตว์จังหวัด เป็นต้น ร่วมเป็นคณะกรรมการ เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้าน ทั้งนี้คณะกรรมการ ต้องปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการลงพื้นที่ ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๒.๒ การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะทำงานต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูล การรายงาน ผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียด ข้อมูล ประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูล ประจำเดือน ประจำปี รวมทั้งการจัดอันดับประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ ข้อเท็จจริง จากข้อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจ วินิจฉัย หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาการเรียบเรียงวิเคราะห์ และแปลผลหาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตาม กฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์และแปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติ ต้องศึกษาการเก็บรักษาตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุรำคาญที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริง หรือไม่ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาประเด็น ดังนี้

๒.๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียนไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ด ประชาสัมพันธ์ หรือหนังสือพิมพ์ชุมชน เป็นต้น

๒.๔.๒ กรณีเหตุร้องเรียนเป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่าผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่

กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่มีสาเหตุจากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ทำการออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ทำการตรวจ ติดตามการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง และสามารถแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญได้ ให้ทำการยุติเรื่อง แล้วแจ้งผู้ร้องเรียน แต่หากไม่ทราบชื่อรวมทั้งที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญที่เกิดจากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่ากิจการที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

๑) กรณีผู้ก่อเหตุไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้

๒) กรณีผู้ก่อเหตุได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ ตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกคำแนะนำตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตาม หากปรับปรุง ผ่าน เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่องแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ หากปรับปรุง ไม่ผ่าน ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญทำการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตาม

คำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียนกรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ประเภท ต่างๆ แต่หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติไม่ผ่านตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางการปกครองเพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง ทำให้เหตุรำคาญ ยุติ ให้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียนกรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการ แก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากปฏิบัติไม่ผ่าน ตามคำสั่งที่กำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติเรื่องให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดี กับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

การกำหนดนิยาม

เหตุรำคาญ หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำ ดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ หรือที่ใส่มูลหรือฉี่ หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสม หรือหมักหมมของสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใด เป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละออง เป็นพิษ หรือเป็นหรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดการเสื่อมหรืออาจเป็นอันตราย ต่อสุขภาพ
- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือวิธีใดหรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็น หรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 - การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งที่มีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่น ละออง เหม่า เถ้า หรือกรณีอื่น ๆ ใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานที่ประกอบกิจการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญจนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน
- สถานที่ประกอบกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- คู่มือวิชาการ เรื่อง ระบบการจัดการเหตุรำคาญ
- คู่มือระบบการจัดการเหตุรำคาญและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน ตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
- ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ หก.๐๑)
- ตัวอย่างแบบรายงานขอมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ (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..... ลงชื่อ.....

(.....)

(.....)

เจ้าของ/ผู้ครอบครอง

เจ้าพนักงาน

ผู้รับคำแนะนำ

ลงชื่อ..... ลงชื่อ.....

(.....)

(.....)

พยาน

พยาน

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน

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

(.....)

ตำแหน่ง

ลงชื่อ.....ผู้บังคับบัญชา

(.....)

ตำแหน่ง

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์-ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเมืองพล

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบลเมืองพล อำเภอพล
จังหวัดขอนแก่น ขอร้องทุกข์-ร้องเรียน ต่อนายกองค้การบริหารส่วนตำบลเมืองพล เนื่องจาก

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้นบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- | | |
|---------------------------------------|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน | จำนวน.....ชุด |
| ๔. อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียน
(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

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

() กระจกกระสาย () 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.....
อายุปี เพศ.....อาชีพ.....
ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

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

๖.๔ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
อายุปี 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
- ระบบควบคุมฝุ่นล่องง () ไม่มี () มี ประเภท
- ระบบบำบัดน้ำเสีย () ไม่มี () มี ประเภท

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	

