



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
การจัดการเหตุรำคาญ
(Standard Operating Procedure : SOP)

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เทศบาลตำบลประจำตัว

อำเภอประจำตัว จังหวัดปราจีนบุรี



ประกาศเทศบาลตำบลประจำตัว
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุร้าย
ของเทศบาลตำบลประจำตัว

ตามที่ เทศบาลตำบลประจำตัว ได้มีประกาศตราไว้แก้ไขเหตุเดือดร้อนร้ายๆ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลประจำตัว เพื่อรับเรื่องร้องเรียน จากประชาชนผู้รับบริการ จากเทศบาลตำบลประจำตัว อันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินการของการจัดการเหตุร้าย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม วัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นการป้องกัน ปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลประจำตัว จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุร้ายของ เทศบาลตำบลประจำตัว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาการจัดการเหตุร้าย รายละเอียด ตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสุวิทย์ ใจธิรัตน์)
นายกเทศมนตรีตำบลประจำตัว

คำนำ

พระราชบัญญัตitechบาล พ.ศ.๒๕๖๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๔๐ ภายใต้บังคับกฎหมาย เทคบาลตាบลเมืองที่ต้องทำในเขตเทศบาล (๑) ป้องกันโรคและรับโรคติดต่อ สอดคล้องกับบทบัญญัติตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ได้ให้ความหมายของเหตุร้ายคัญว่า คือเหตุอันหนึ่งอันใด อันก่อให้เกิดความเดือดร้อน ของประชาชนผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ได้ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นในการห้ามผู้หนึ่งผู้ใดใน พื้นที่ หรือสาธารณชนหรือสถานที่เอกสาร รวมทั้งการระงับเหตุร้ายด้วย ตลอดทั้งการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษา บรรดาคน ทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ คู คลองและสถานที่ต่าง ๆ ในเขตของตนให้ปราศจาก เหตุร้าย ทั้งนี้ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจขอออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับ กำจัด และควบคุมเหตุร้าย ต่าง ๆ ได้ เมื่อจากชุมชนในเขตเทศบาล มีชุมชนที่บ้านติดกัน ปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียน จึงมาจากเหตุร้าย ในชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นต้นเหตุของการเกิดเหตุร้าย จึงเป็นอำนาจ หน้าที่ที่จะต้องดำเนินการและระงับเหตุร้ายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้อง กับภารกิจหน้าที่ที่ ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมาย และเป็นการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ต่อไป

เทศบาลตำบลประจำตัว โดยกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจ ในการดำเนินการเพื่อระงับเหตุร้ายทางด้านสาธารณสุข มีความตระหนักรถึงความจำเป็นในการพัฒนาดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ใน การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมสุขาภิบาลและอนามัย สิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพดีในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังเน้นภารกิจ ในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพ ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เป็นระบบและมีคุณภาพ ดังนั้นจึงได้จัดทำ คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุร้าย (Standard Operating Procedure : SOP) เพื่อใช้เป็น เครื่องมือหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้สามารถบริหารจัดการบริการให้ได้ คุณภาพมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ตลอดจนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพ การบริหารราชการของประเทศไทย

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เทศบาลตำบลประจำตัว

สารบัญ

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

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุร้าย

(Standard Operating Procedure : SOP)

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลประจำตัว

วัตถุประสงค์

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุร้าย (Standard Operating Procedure : SOP) จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีเป้าหมายให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ นำกระบวนการมารฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุร้ายไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

ประโยชน์ของการจัดคู่มือ SOP

- ผู้ปฏิบัติที่ใช้คู่มือ SOP นี้จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน เกิดผลงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ
- เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการสอนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้แต่ละหน่วยงาน สามารถเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ และปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

ขอบเขต

ครอบคลุมการดำเนินงานของเจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การแต่งตั้งคณะกรรมการ การมอบหมายผู้รับผิดชอบ การตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเหตุร้าย การจัดทำข้อสรุป วิเคราะห์ข้อมูล แพรผล วินิจฉัย และรายงาน

ผู้รับผิดชอบ

- เจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
- เจ้าพนักงานสาธารณสุข
- ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพ งาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content;"> การรับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริง ของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ </div>	๑ วัน	การทำระบบการ รับเรื่องร้องเรียน	มีช่องทางการ รับเรื่อง ร้องเรียน	งานสาธารณสุข
๒	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content;"> แต่งตั้งคณะกรรมการ จัดการเหตุรำคาญ </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin-top: 10px;"> มีเหตุร้องเรียน <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> มอบหมายเจ้าหน้าที่ พิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง </div> <div style="width: 40%; text-align: center;"> การจัดทำระบบฐานข้อมูล เหตุรำคาญ </div> <div style="width: 30%;"> การวิเคราะห์สถานการณ์ เหตุรำคาญในพื้นที่ </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin-top: 10px;"> พัฒนาระบบเฝ้าระวังปัญหา เหตุรำคาญในพื้นที่ </div> </div>	๑ - ๓ วัน	การกำหนด บทบาทความ รับผิดชอบของ คณะกรรมการ	มีคณะกรรมการ จัดการเหตุ รำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๓	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content;"> ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อร้องเรียน </div>	๑ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อมและ กழ韶มายที่ เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบงาน	งานสาธารณสุข งานนิติการ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพ งาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๔	<pre> graph TD A[เรียนเรียง วิเคราะห์ แปร] --> B{เป็นเหตุ ร้าย} B --> C[ไม่เป็นเหตุร้าย] C --> D[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	๕ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และ กฏหมายที่ เกี่ยวข้อง	รายงานผลการ ตรวจวินิจฉัย เหตุร้าย	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๕	<pre> graph TD A{เป็นกิจการ} --> B[ไม่มี ในอนุญาตฯ] A --> C[มีใบอนุญาตฯ] C --> D[ไม่เป็นกิจการฯ] D --> E[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	๑ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	ผลการ ตรวจสอบ กิจการ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๖	<pre> graph TD A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --> B[ไม่ปฏิบัติตาม คำสั่งให้ดำเนินคดี] A --> C[ปฏิบัติ ตามคำสั่ง] B --> D{ไม่ผ่าน ผ่าน} D --> E[ตรวจสอบ] E --> F[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	๑ - ๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การ สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการออกคำสั่ง ทางปกครอง	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๗	<pre> graph TD A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --> B[ไม่ปฏิบัติตาม คำสั่งให้ดำเนินคดี] A --> C[ปฏิบัติ ตามคำสั่ง] B --> D{ไม่ผ่าน ผ่าน} D --> E[ตรวจสอบ] E --> F[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	ภายใน สัปดาห์ (๑-๓๐ วัน)	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และ กฏหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีการตรวจ ติดตามการ ปฏิบัติตามคำสั่ง	งานสาธารณสุข งานนิติการ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพ งาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
	<pre> graph TD A([ดำเนินคดี]) --> B[แจ้งลิขิธีการ อุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ] </pre>				
๙	<pre> graph TD A{ออกคำแนะนำให้แก่ไขเหตุร้าย} --> B[ไม่แก้ไข] A --> C{แก้ไข} </pre>	๑๕ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และ กฏหมายที่เกี่ยวข้อง	การออก คำแนะนำให้แก่ไขเหตุร้าย	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๑๐	<pre> graph TD A{ตรวจสอบ} --> B[ไม่ผ่าน] A --> C[ผ่าน] B --> D[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>		ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และ กฏหมายที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจสอบ ผลการปรับปรุง ตามคำแนะนำ	ผู้ก่อเหตุร้าย

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพ งาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑๑	<pre> graph TD A[ออกคำสั่งทางไปรษณีย์] --> B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง] A --> C[ปฏิบัติตามคำสั่ง] </pre>	๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีคำสั่งทาง ไปรษณีย์	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๑๒	<pre> graph TD A{ตรวจสอบ} --> B[ไม่ผ่าน] A --> C[ดำเนินคดี] A --> D[แจ้งลิขธกการ อุทธรณ์แก่ผู้ประกอบ] B --> E[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	๑๕-๓๐ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ออกคำสั่ง ทาง ไปรษณีย์	มีการตรวจ ติดตามการ ออกคำสั่ง ทาง ไปรษณีย์	<u>กรณีไม่ผ่าน-</u> <u>มีการดำเนินคดี</u> - งานสาธารณสุข ส่งมอบเรื่อง - งานนิติการ ดำเนินคดี <u>กรณีผ่าน</u> - งานนิติการ ขยายเรื่อง แล้ว แจ้งผู้ร้องเรียน และแจ้ง ประชาสัมพันธ์

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลประจันตคาม ในฐานะเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ในการจัดการเหตุร้าย ได้จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุร้ายจากประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน (โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือร้องเรียน คำร้องท้าไป หรือภาพ/ข้อมูลทางเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลประจันตคาม

- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง/ปรีเซนต์ : กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลประจันตคาม ๕๑ หมู่ที่ ๒ ต.ประจันตคาม อ.ประจันตคาม จ.ปราจีนบุรี ๒๕๑๓๐
 - โทร ๐๓๗ - ๒๙๑๔๐๑ ต่อ ๒๓
 - Facebook : เทศบาลตำบลประจันตคาม
 - เว็บไซต์ : www.prajantakham.go.th

๒. การแต่งตั้งคณะกรรมการ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุร้าย มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลประจันตคาม กำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการปัญหาเหตุร้าย โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น และประกาศแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุร้าย ในพื้นที่กรณีต้องมีการหารือ หรือขอความช่วยเหลือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และปศุสัตว์จังหวัด เป็นต้น ร่วมเป็นคณะกรรมการ เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุร้ายในหลายด้าน ทั้งนี้คณะกรรมการ ต้องปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะกรรมการต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในการลงพื้นที่ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ รวมทั้ง ดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๒.๒ การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุร้าย คณะกรรมการต้องจัดทำระบบข้อมูลการรายงานผล เกี่ยวกับเหตุร้าย แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุร้าย โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูล ประเภทเหตุร้าย สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูล ประจำเดือน ประจำปี รวมทั้งการจัดตั้งประเพณีเหตุร้ายจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุร้ายที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ ข้อเท็จจริงจากชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจวินิจฉัย หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาการเรียบเรียงวิเคราะห์ และแปรผลหาข้อสรุปโดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั่วไปในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ เรียนเรียง วิเคราะห์ และแปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านล่างและล้อม สภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพ ปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติ ต้องศึกษา การเก็บรักษาพัสดุตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดย เทียบเคียงตาม มาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องซึ่งให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาประเด็น ดังนี้

๒.๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียน → ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสาน ไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่นชัด ให้ทำการ ประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ด ประชาสัมพันธ์ หรือหนังสือทิม์ชุมชน เป็นต้น

๒.๔.๒ กรณีเหตุร้องเรียน → เป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่าผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่ ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่

กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่ มิใช่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ ทำการออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ทำการตรวจสอบตาม การ ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครองและสามารถแก้ไขปัญหา เหตุรำคาญได้ให้ทำการยุติเรื่อง แล้วแจ้งผู้ร้องเรียน แต่หากไม่ทราบชื่อรวมทั้งที่อยู่ผู้ร้องเรียนให้ทำการ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภท ต่างๆ

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญ ที่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ พิจารณา ว่ากิจการฯ ที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

(๑) กรณีผู้ก่อเหตุ ไม่ได้รับ อนุญาตประกอบกิจการฯ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดี กับผู้ก่อเหตุได้

(๒) กรณีผู้ก่อเหตุ ได้รับ ใบอนุญาตประกอบกิจการฯ ตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการ ออกคำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจสอบแนะนำของเจ้าหน้าที่งานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบตาม หากปรับปรุง ผ่าน เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติ เรื่องแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณี ไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไป ยังประชาชนทั่วไป โดยผ่าน ทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ หากปรับปรุง ไม่ผ่าน ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ที่ก่อเหตุ รำคาญทำการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียนกรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากผู้ก่อเหตุ ปฏิบัติไม่ผ่าน ตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

๖. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุร้ายตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ให้เจ้าหน้าที่ ออกคำสั่งทางการปักครอง เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุ ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติ ตามคำสั่ง ทำให้เหตุร้ายยุติได้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากปฏิบัติไม่ผ่าน ตามคำสั่ง ที่กำหนด และเหตุร้ายยังไม่ยุติ เรื่องให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดี กับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

การกำหนดนิยาม

เหตุร้าย หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณ ใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำ ดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ หรือที่ส้วมหรือถัง หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สถาปัตยกรรม มีการสะสม หรือหมักหมมของสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใด เป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือคล่อง เป็นพิษ หรือเป็น หรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พากห่านนำโรค หรือก่อให้เกิดการเสื่อมหรืออาจเป็น อันตรายต่อสุขภาพ

- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแมลงมีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็น หรือคล่องสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งที่มีพิษ ความสั่นสะเทือน ผุนคล่อง เขมา เถ้า หรือกรณีอื่นๆใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานที่ประกอบกิจการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุ ร้ายจนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

สถานที่ประกอบกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับปัจจุบัน

แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- คู่มือวิชาการ เรื่อง ระบบการจัดการเหตุร้าย
- คู่มือระบบการจัดการเหตุร้ายและกิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ตัวอย่างแบบตรวจแนะนำของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
- ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ หก.๐๑)
- ตัวอย่างแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุร้าย (แบบ หก.๐๒)
- ตัวอย่างแบบฟอร์มทะเบียนสรุปการแก้ไขปัญหาเหตุร้าย (แบบ หก.๐๓)
- ตัวอย่างแบบสอบถามเหตุร้าย (แบบ หก.๐๔)

ภาคผนวก



เล่มที่..... เลขที่.....

แบบตรวจແນະນຳຂອງເຈັບນັກງານ
ຕາມພຣະຣາຊບໍ່ຄູ່ຕິກາຣສາຮາຣນສຸຂ ພ.ສ. ໂດຍສະ

ຫນວຍງານ.....ໂທຣສັກົມ.....
 ๑. ວັນທີ.....ເດືອນ.....ພ.ສ.
 ๒. ຊື່ເຈົ້າອົງ/ຜູ້ຄຽບຄຣອງ.....
 ๓. ສຕານປະກອບກາຣ ຂໍ້.....
 ກິຈກາຣ.....ທີ່ອຢູ່ບ້ານເລີກທີ.....
 ດນນ.....ຕຳບລ.....ອຳເກວ.....
 ຈັກຫວັດ.....ໂທຣ.....
 ๔. ປະເດີນປໍ່ຄູ່ຫາຫຼືຂໍ້ເທິງທີ່ຕ່ວງພົບ

๕. ຂໍ້ແນະນຳ (ເພື່ອກາຣປະກາຍໃນຮະຍະເວລາທີ່ກຳທັນດີ)

๖. ອັນນີ້ ທ່ານມີຂໍ້ມູນຫຼືຂໍ້ໄຕແຍ້ງໄດ ຂອໃຫ້ສັງຂໍ້ມູນນັ້ນຫຼືຂໍ້ໄຕແຍ້ງນັ້ນຕ່ອງເຈັບນັກງານທົ່ວດີນ
ກາຍໃນ.....ວັນ

ລົງຊື່..... ລົງຊື່.....
 (.....) (.....)
 ເຈົ້າອົງ/ຜູ້ຄຽບຄຣອງ ເຈັບນັກງານ
 ຜູ້ຮັບຄໍາແນະນຳ

ລົງຊື່..... ລົງຊື່.....
 (.....) (.....)
 ພຍານ ພຍານ

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
หน่วยงาน
วันที่รับเรื่อง

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

๑. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....
๒. สถานที่ตั้ง/ที่พักอาศัย.....
๓. เบอร์โทรศัพท์..... มือถือ.....
๔. ข้อร้องเรียน ปัญหาเสียงดัง ปัญหาคลื่นเมมีน
 ปัญหาฝุ่นละออง ปัญหาน้ำเสีย/น้ำทิ้ง
 ปัญหาเสียงและคลื่น ปัญหาเสียงและฝุ่นละออง
 ปัญหาเสียงและน้ำเสีย ปัญหาฝุ่นละอองและคลื่น
 ปัญหาฝุ่นละอองและน้ำเสีย ปัญหาคลื่นเมมีนและน้ำเสีย
 ปัญหายาวย/ยาอันตราย ปัญหางี๊น ๆ (ระบุ)
๕. สภาพปัญหาที่ได้รับ (โดยสรุป)

๖. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา
๗. เคยแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เคย ไม่เคย

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

๑. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....
๒. สถานที่ตั้ง.....

๓. ประกอบกิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพประเภท.....
- กิจการอื่น (เช่น สถานที่จำหน่ายอาหาร , ตลาด , วัด เป็นต้น).....
- ไม่ใช่กิจการ

๔. ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป)

ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่อง
(.....)
ตำแหน่ง

ลงชื่อ..... ผู้บังคับบัญชา
(.....)
ตำแหน่ง

ลำดับ

แบบคำร้องทุกชี/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศบาลตำบลประจำตัว

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี สัญชาติ.....

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

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

ขอทำคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลประจำตัว

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน..... ฉบับ

๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน..... ฉบับ

๓. เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ..... ผู้ยื่นคำร้อง^(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

ความเห็นปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอารีรัตน์ ศรีอี้ยมธรรมกุล)

รก.พอ.กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

วันที่.....

(ลงชื่อ).....

(นางประภากรณ์ รักษาพล)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี

(ลงชื่อ).....

(นายสุวิทย์ โชคิติรัตน์)

นายกเทศมนตรีตำบลประจำตัว

แบบสอบถามเหตุร้าย
หน่วยงาน.....

ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน

๑. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....
๒. เลขที่บัตรประชาชน
๓. อายุ..... ปี เพศ ลักษณะงานที่ทำ.....
๔. ที่อยู่ขณะได้รับปัญหาบ้านเลขที่..... หมู่ ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด.....

() ออยในเทศบาลนคร () ออยในเทศบาลเมือง () ออยในเทศบาลตำบล () ออยใน อบต.

๕. ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด.....

() ออยในเทศบาลนคร () ออยในเทศบาลเมือง () ออยในเทศบาลตำบล () ออยใน 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	() มีผื่นแดงที่ผิวนิ้ว
() หายใจไม่สะดวก	() แสบจมูก	() เจ็บคอ
() แสงตา	() น้ำมูกไหล	() ปวดทู
() กระสับกระส่าย	() นอนไม่หลับ	() อื่น ๆ (ระบุ)

๔. ลักษณะการได้รับ (โดยสรุป).....

๕. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา

๖. การสอบถามข้อเท็จจริงจากประชาชนที่อาศัยใกล้เคียง เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับ

๖. ชื่อ-สกุล..... บ้านเลขที่..... หมู่..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด..... อายุ ปี เพศ.....

- อาชีพ..... ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

(แบบ ทก.๐๔)

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.ข้อมูลสภาพปัญหานิขনะเจ้าหน้าที่สอบสวนเหตุร้ายค่าย.....

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุร้ายค่าย

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

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

๙. ระบบบำบัด/ระบบป้องกันมลพิษสิ่งแวดล้อมที่ใช้ในสถานประกอบกิจการ

- ระบบบำบัดอากาศ "ไม่มี" มี ประเภท
- ระบบป้องกันเสียง "ไม่มี" มี ประเภท
- ระบบควบคุมฝุ่นละออง "ไม่มี" มี ประเภท
- ระบบบำบัดน้ำเสีย "ไม่มี" มี ประเภท

ชื่อผู้สอบสวน..... ตำแหน่ง.....
ที่ทำงาน..... วันที่สอบสวน..... โทรศัพท์.....

(แบบ ทก.๐๓)

แบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหลือรำคาญด้านสิ่งแวดล้อม

ร่วบรวมข้อมูลโดยหน่วยงาน.....ประจำเดือน.....

ลำดับ	ประ掏ขอเรหุรังเรียน	จำนวนเหตุร้องเรียน (เรื่อง)	สาเหตุการร้องเรียนมาจากการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข		จำนวนเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ (ราย)	จำนวนเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ราย)	จำนวนเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ราย)	จำนวนเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ราย)	จำนวนเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ราย)	หมายเหตุ
			กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	กิจการอื่น						
๑	เสียงดัง									
๒	กลิ่นเหม็น/สารระเหย									
๓	ฝุ่นละออง									
๔	เสียงดังและกิ่นหนู									
๕	เสียงดังและผู้บุกรุก									
๖	เสียงดัง กิ่นหนู และผู้บุกรุก									
๗	น้ำเสีย									
๘	ขยะ/ขยะอันตราย									
๙	อื่นๆ (ระบุ)									
							รวม			

(ԱՐԴՅՈՒՆ)

