



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเหตุรำคาญ
(Standard Operating Procedure : SOP)

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

คำนำ

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๗ ภายใต้บังคับกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบล (๓) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ สอดคล้องกับบทบัญญัติตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการ สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ได้ให้ความหมายของเหตุรำคาญว่า คือ เหตุอันหนึ่งอันใด อันก่อให้เกิดความเดือดร้อน ของประชาชนผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ได้ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นในการห้ามผู้หนึ่งผู้ใดในพื้นที่ หรือสาธารณะหรือสถานที่เอกชน รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วย ตลอดทั้งการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษา บรรดาถนน ทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ คู คลองและสถานที่ต่าง ๆ ในเขตของตนให้ปราศจากเหตุรำคาญ ทั้งนี้ให้ เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับ กำจัดและควบคุมเหตุรำคาญต่าง ๆ ได้ เนื่องจากชุมชน ตำบลศรีเมืองชุม มีชุมชนที่ บ้านติดกัน ปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียนจึงมาจากเหตุรำคาญ ในชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นต้นเหตุของการเกิดเหตุรำคาญ จึงเป็นอำนาจ หน้าที่ที่จะต้องดำเนินการและระงับเหตุรำคาญต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ที่ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมาย และเป็นการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนต่อไป

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม ได้มีการดำเนินงานตามขั้นตอนที่วางแผนไว้แล้ว รายงานให้ผู้บริหารทราบ โดยปัญหาการร้องเรียนส่วนใหญ่มาจากการกำจัดขยะ(การเผาขยะ) ทำให้ส่งกลิ่นเหม็น การเลี้ยงสัตว์ในชุมชน การทิ้งสิ่งปฏิกูล เป็นต้น การดำเนินงานแก้ไขและระงับเหตุรำคาญส่วนใหญ่ยังขาดการมีส่วนร่วมจากแกนนำชุมชน ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดจนเป็นการปฏิบัติงาน ตามอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุมเพื่อให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ตำบลศรีเมืองชุมต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม โดยสำนักปลัด เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการดำเนินการเพื่อระงับเหตุรำคาญทางด้านสาธารณสุข มีความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพดีในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังเน้นภารกิจในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพ ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เป็นระบบและมีคุณภาพ ดังนั้นจึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้สามารถบริหารจัดการบริการให้ได้คุณภาพ มีประสิทธิภาพและยั่งยืน ตลอดจนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของประเทศต่อไป

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)

งานสาธารณสุข สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

วัตถุประสงค์

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันโดยมีเป้าหมายให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นเจ้าพนักงานสาธารณสุขและผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ นำกระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ ไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือ sop

๑ ผู้ปฏิบัติที่ใช้คู่มือ SOP นี้จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงานเกิดผลงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนดเป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ

๒ เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ไม่สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วช่วยลดเวลาในการสอนงานบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้แต่ละหน่วยงานสามารถเรียนรู้งานซึ่งกันและกันช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพเป็นต้น

ขอบเขต

ครอบคลุมการดำเนินงานของเจ้าพนักงานท้องถิ่นเจ้าพนักงานสาธารณสุขและผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนการแต่งตั้งคณะทำงานการมอบหมายผู้รับผิดชอบการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีเหตุรำคาญการจัดทำสรุปวิเคราะห์ข้อมูลวินิจฉัยและรายงาน

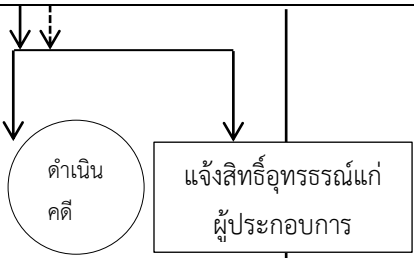
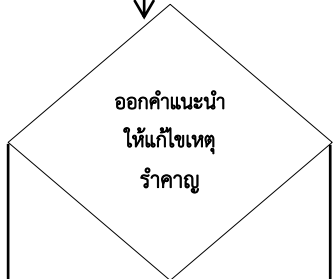
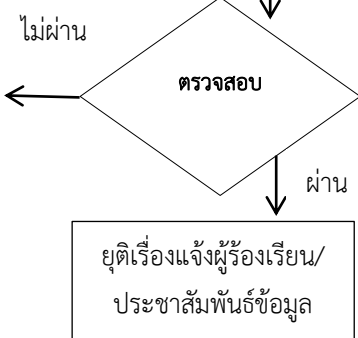
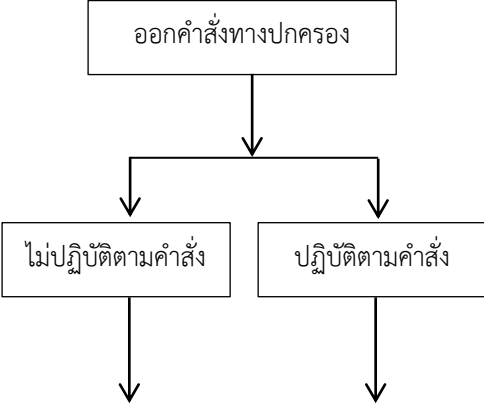
ผู้รับผิดชอบ

- ๑ เจ้าพนักงานท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
๒. เจ้าพนักงานสาธารณสุข
- ๓ ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑	การรับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริง ของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ	๑ วัน	การทำระบบ การรับเรื่อง ร้องเรียน	มีช่องทางการ รับเรื่อง ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่
๒	↓ แต่งตั้งคณะทำงานจัดการเหตุรำคาญ ↓	๑ – ๓ วัน	การกำหนด บทบาทความ รับผิดชอบของ คณะทำงาน	มีคณะทำงาน จัดการเหตุ รำคาญ	งาน สาธารณสุข งานนิติการ
	มีเหตุร้องเรียน ↓ มอบหมายเจ้าหน้าที่ พิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ↓ การจัดทำระบบ ฐานข้อมูลเหตุ รำคาญ ↓ การวิเคราะห์ สถานการณ์เหตุ รำคาญในพื้นที่ ↓ พัฒนาระบบเฝ้าระวัง ปัญหาเหตุรำคาญใน พื้นที่		บทบาทความ รับผิดชอบของ คณะทำงาน	มีการปฏิบัติ หน้าที่ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และ จัดทำระบบการ รวบรวมข้อมูล และมีสถิติเหตุ รำคาญ	งาน สาธารณสุข งานนิติการ
๓	↓ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อ ร้องเรียน ↓	๑ วัน	ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อมและ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ผู้รับ ผิดชอบงาน	งาน สาธารณสุข งานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๔	<pre> graph TD A{เรียบเรียง วิเคราะห์ แปร} --> B{เห็นเหตุ รำคาญ} A --> C[ไม่เป็นเหตุ รำคาญ] B --> D[ยูติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์] C --> D </pre>	๕ วัน	ตามหลัก วิชาการด้านอา ณามัย สิ่งแวดล้อมและ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	รายงานผลการ ตรวจวินิจฉัย เหตุรำคาญ	งาน สาธารณสุข งานนิติการ
๕	<pre> graph TD A{เป็นกิจการ} --> B[ไม่มี ใบอนุญาตฯ] A --> C[มีใบอนุญาต] D[ไม่เป็นกิจการฯ] --> E[ออกคำสั่งทางปกครอง] B --> E C --> E </pre>	๑ วัน	ตาม พ.ร.บ การ สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	ผลการ ตรวจสอบ กิจการ	งาน สาธารณสุข งานนิติการ
๖	<pre> graph TD A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --> B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง ให้ดำเนินคดี] A --> C[ปฏิบัติตามคำสั่ง] B --> D{ตรวจสอบ} C --> D D -- ไม่ผ่าน --> A D -- ผ่าน --> E[ยูติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	๑-๕ วัน	ตาม พ.ร.บ การ สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการออกคำสั่ง ทางปกครอง	งาน สาธารณสุข งานนิติการ
๗	<pre> graph TD A{ตรวจสอบ} -- ไม่ผ่าน --> B[ออกคำสั่งทางปกครอง] A -- ผ่าน --> C[ยูติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	ภายหลัง สิ้นสุด คำสั่งทาง ปกครอง (๑๓๐วัน)	ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อมและ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีการตรวจ ติดตามการ ปฏิบัติตาม คำสั่ง	งาน สาธารณสุข งานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
					
๘		๑๕ วัน	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุขงานนิติการ
๙					ผู้ก่อเหตุรำคาญ
๑๐			ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจสอบผลการปรับปรุงตามคำแนะนำ	งานสาธารณสุขงานนิติการ
๑๑		๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีคำสั่งทางปกครอง	งานสาธารณสุขงานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑๒	<pre> graph TD Start(()) --> Check{ตรวจสอบ} Check -- "ไม่ผ่าน" --> Split(()) Split --> Prosecute((ดำเนินคดี)) Split --> Appeal[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ] Check --> End[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน / ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล] </pre>	๑๕-๓๐ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการตรวจ ติดตามการออก คำสั่งทาง ปกครอง	<u>กรณีไม่ผ่าน - มีการดำเนินคดี</u> งาน สาธารณสุขส่ง มอบเรื่อง งานนิติการ ดำเนินคดี <u>กรณีผ่าน</u> งานนิติการ ขอยุติเรื่อง แล้วแจ้งผู้ ร้องเรียนและ แจ้ง ประชาสัมพันธ์

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ในการจัดการเหตุรำคาญ ได้จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญจากประชาชน และหน่วยงานต่างๆ รวมทั้ง มีการจัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบริการ เพื่อเป็นศูนย์กลาง ในการจัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน (โทรศัพท์โทรศัพท์ ร้องเรียน คำร้องทั่วไป หรือ ภาพ/ข้อมูลทางเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

- ยื่นคำร้องเรียนด้วยตนเอง/ไปรษณีย์ : สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

หมู่ที่ ๕ ตำบลศรีเมืองชุม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๓๐

- โทร ๐๕๓๖๖๘๔๖๙
- โทรสาร ๐๕๓๖๖๘๔๖๗
- Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม
- E-mail: srimeuangchum@hotmail.com
- เว็บไซต์: srimeuangchum.go.th

๒. การแต่งตั้งคณะทำงาน

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม กำหนดให้มีคณะทำงานจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น และ ประกาศแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุรำคาญ ในพื้นที่ กรณีต้องมีการหารือ หรือ ขอความร่วมมือช่วยเหลือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ปศุสัตว์ อำเภอ เป็นต้น ร่วมเป็น คณะทำงาน เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้าน ทั้งนี้ คณะทำงานต้องปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

๒.๑ การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมาย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การลงพื้นที่ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๒.๒ การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะทำงานต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูล การรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยแยกรายละเอียดข้อมูล ประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชากรที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูล ประจำเดือน ประจำปี รวมทั้ง การจัดอันดับประเภทเหตุรำคาญจาก มากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ กำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง จากชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อมูลข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจวินิจฉัย หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ในพื้นที่ที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ ที่ถูกร้องเรียน และผู้ร้องเรียนโดยใช้หลักการทางวิชาการเทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาทำการเรียบเรียง วิเคราะห์ และ แปรผลข้อสรุป โดยที่เทียบเคียง ตามกฎหมาย หรือ มาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์ และ แปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อมสภาพภูมิประเทศพื้นที่ข้างเคียง และสภาพปัญหาโดยรอบ ทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียน และด้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการต้องศึกษาการเก็บรักษารักษาสภาพ ตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดยที่เพียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องพิจารณาประเด็น ดังนี้

๒.๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียน ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าว ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือ หนังสือพิมพ์ชุมชน เว็บไซต์ เป็นต้น

๒.๔.๒ กรณีเหตุร้องเรียน เป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่าผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่ก่อให้เกิด เหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่

กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่ มิใช่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ทำการออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ ผู้ก่อเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยให้ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุตามคำสั่งทางปกครอง และ สามารถแก้ปัญหาเหตุรำคาญ ได้ให้ทำการยุติเรื่องแล้ว แจ้งผู้ร้องเรียน แต่หากไม่ทราบชื่อ รวมทั้งที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา ไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญ ที่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่ากิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือ ไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

๑) กรณีผู้ก่อเหตุ ไม่ได้รับ อนุญาตประกอบกิจการเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้

๒) กรณีผู้ก่อเหตุ ได้รับ ใบอนุญาตประกอบกิจการตามกฎหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกคำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนดมีรายละเอียด ดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขสำคัญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตามหากปรับปรุง ผ่าน เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ หากปรับปรุง ไม่ผ่าน ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ที่ก่อเหตุรำคาญทำการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุได้ ปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่องแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ แต่ผู้ก่อเหตุ ปฏิบัติไม่ผ่าน ตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม ผู้ก่อเหตุปฏิบัติ ตามคำสั่ง ทำให้เหตุ

ร่ำคาญยุติ ให้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทต่างๆ แต่หากปฏิบัติไม่ผ่าน ตามคำสั่งที่กำหนด และ เหตุร่ำคาญยังไม่ยุติเรื่องให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดี กับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

การกำหนดนิยาม

เหตุร่ำคาญ หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชน ผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำ ดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำทางระบายน้ำที่อาบน้ำหรือที่ใส่มูลหรือเถา คูสถานที่อื่นใด ซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสม หรือ หมักหมม ของสิ่งของมีการเหม็นเหม็นใด เป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็น หรือ ละอองเป็นพิษ หรือ เป็น หรือ น่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือ ก่อให้เกิดการเสื่อม หรือ อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือวิธีใดหรือมีจำนวนเกินสมควร จนเป็นเหตุให้เสื่อม หรือ อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- อาคารมันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศการระบายน้ำการกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือ การควบคุมสัตว์เป็นพิษ หรือ มีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียง จนเป็นเหตุให้เสื่อม หรือ อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การกระทำใดๆอันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่นแสงรังสีเสียงความร้อนสิ่งที่มีพิษความสะเทือนอุณหภูมิสูงต่ำหรือกรณีอื่นใดจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือสถานที่ประกอบกิจการใดๆที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุร่ำคาญจนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

สถานที่ประกอบกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

แบบฟอร์มเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- คู่มือวิชาการเรื่องระบบการจัดการเหตุรำคาญ
- ระบบการจัดการเหตุรำคาญและกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ตัวอย่างแบบตรวจ แนะนำ ของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
- ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (แบบ หก ๐๑)
- ตัวอย่างแบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก ๐๒)
- ตัวอย่างแบบฟอร์มทะเบียนสรุปการแก้ปัญหาเหตุรำคาญ (แบบ หก ๐๓)
- ตัวอย่างแบบสอบสวนเหตุรำคาญ (แบบ หก ๐๔)

ภาคผนวก



(แบบ นส.๑)

แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานสาธารณสุข

เล่มที่.....เลขที่

ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

หน่วยงาน.....โทรศัพท์

๑. วันที่เดือน.....พ.ศ.....

๒. ชื่อเจ้าของ/ ผู้ครอบครอง

๓. สถานประกอบการ ชื่อ

กิจการ.....ตั้งอยู่บ้านเลขที่

หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทร.....

๔. ประเด็นปัญหาหรือข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ.....

.....

.....

๕. ข้อเสนอแนะ (เพื่อการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด)

.....

.....

๖. คำสั่งให้ปรับปรุง (กรณีเป็นอันตรายร้ายแรง).....

.....

.....

๗. อนึ่ง หากท่านมีข้อมูลหรือข้อโต้แย้งใด ขอให้ส่งข้อมูลนั้น หรือ ข้อโต้แย้งนั้น ต่อ เจ้าพนักงานท้องถิ่น
ภายใน..... วัน

ลงชื่อผู้รับคำแนะนำ ลงชื่อ.....

(.....)

(.....)

เจ้าของ / ผู้ครอบครอง

เจ้าพนักงานสาธารณสุข

ลงชื่อ

(.....)

พยาน

ลงชื่อ.....

(.....)

พยาน

บทบัญญัติ
พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ (โดยสรุป)

มาตรา ๔๔ เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น มีอำนาจ ดังต่อไปนี้

- (๑) มีหนังสือเรียกบุคคลให้แจ้งข้อเท็จจริง ส่งเอกสารหลักฐานเพื่อตรวจสอบได้
- (๒) เข้าไปในอาคารหรือสถานที่ใดๆ ในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก หรือในเวลาทำการ เพื่อตรวจสอบได้
- (๓) แนะนำให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไข หรือตามข้อกำหนดท้องถิ่นหรือ กฎ/ประกาศกระทรวง ตาม พ.ร.บ.นี้ได้
- (๔) ยึดหรืออายัดสินค้าหรือสิ่งของใดๆ ที่อาจเป็นอันตรายเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีหรือทำลาย ในกรณีจำเป็นได้
- (๕) เก็บหรือนำสินค้าหรือสิ่งของใดๆ ในปริมาณพอควรเพื่อเป็นตัวอย่างในการตรวจสอบตามความ จำเป็นโดยมิต้องชำระค่า

มาตรา ๔๕ เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้ที่ไม่ปฏิบัติ ตาม พ.ร.บ. กฎกระทรวง ประกาศ กระทรวง ข้อกำหนดท้องถิ่น เงื่อนไขในใบอนุญาต หรือคำสั่ง ปรับปรุงแก้ไข ถ้าไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง หรือฝ่าฝืน นั้นเป็นอันตรายร้ายแรง ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจสั่งให้หยุดกิจการได้

มาตรา ๕๔ เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งให้พักใบอนุญาตได้ เมื่อได้รับใบอนุญาตไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง ข้อกำหนดท้องถิ่น หรือเงื่อนไขในใบอนุญาต

มาตรา ๘๐ มาตรา ๘๔ กำหนดโทษผู้ที่ฝ่าฝืนคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่น **มาตรา ๔๕ มาตรา ๕๔** มีโทษ จำคุกไม่เกิน ๖ เดือน ปรับไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ และปรับไม่เกิน ๕๐๐๐ บาท ต่อวัน ตลอดเวลาที่ฝ่าฝืนคำสั่งนั้น

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน.....

วันที่รับเรื่อง

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

๑. ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน
๒. สถานที่ตั้ง / ที่พักอาศัย
๓. เบอร์โทรศัพท์มือถือ
๔. ข้อร้องเรียน () ปัญหาเสียงดัง () ปัญหากลิ่นเหม็น
() ปัญหาฝุ่นละออง () ปัญหาหน้าเสียด/น้ำทึง
() ปัญหาเสียงและกลิ่น () ปัญหาเสียงและฝุ่นละออง
() ปัญหาเสียงและน้ำเสียด () ปัญหาฝุ่นละอองและกลิ่น
() ปัญหาฝุ่นละอองและน้ำเสียด () ปัญหากลิ่นเหม็นและน้ำเสียด
() ปัญหาขยะ/ขยะอันตราย () ปัญหาอื่นๆ (ระบุ)
๕. สภาพปัญหาที่ได้รับ (โดยสรุป)
-
๖. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา
๗. เคยแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ () เคย () ไม่เคย

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

๑. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน /ผู้ก่อเหตุรำคาญ
๒. สถานที่ตั้ง / ที่พักอาศัย
-
๓. ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
() กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพประเภท
- () กิจการอื่น (เช่น สถานที่จำหน่ายอาหาร,ตลาด,วัด เป็นต้น)
- () ไม่ใช่กิจการ
๔. ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป)
-

ลงชื่อผู้รับเรื่อง ลงชื่อ.....ผู้บังคับบัญชา
(.....) (.....)

ตำแหน่ง ตำแหน่ง

ลำดับที่.....

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่

วันที่เดือนพ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....ขอทำคำร้องต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

ดังมีข้อความต่อไปนี้

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. บัญชีรายชื่อผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ

๓. เอกสารอื่นๆ(ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ผู้รับคำร้อง

.....

(.....)

ตำแหน่ง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

.....

ลงชื่อ.....ผู้พิจารณา

(.....)

คำสั่ง

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

อนุญาต.....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

แบบสอบถามเหตุรำคาญ

หน่วยงาน.....

ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน

๑. ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน
๒. เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน
๓. อายุ ปี เพศ..... ลักษณะงานที่ทำ.....
๔. ที่อยู่ขณะได้รับปัญหาบ้านเลขที่ หมู่ที่..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด.....
() อยู่ในเทศบาลนคร () อยู่ในเทศบาลเมือง () อยู่ในเทศบาลตำบล
() อยู่ใน อบต.
๕. ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด.....
() อยู่ในเทศบาลนคร () อยู่ในเทศบาลเมือง () อยู่ในเทศบาลตำบล
() อยู่ใน อบต.
๖. ผู้ร้องเรียนป่วยหรือไม่ () ป่วยด้วยโรค () ไม่ป่วย
๗. เบอร์โทรศัพท์ มือถือ.....

ข้อมูลการได้รับปัญหา

๑. ในช่วงอาทิตย์ที่ผ่านมาท่านได้รับปัญหาความเดือนร้อนหรือไม่
๒. ปัญหาที่ได้รับ () ปัญหาเสียงดัง () ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ
() ปัญหาฝุ่นละออง () ปัญหา น้ำเสียเน่าเหม็น
() ปัญหากลิ่นเหม็น () ปัญหาขยะมูลฝอย
() ปัญหาอื่นๆ (ระบุ).....
-
๓. ในกรณีที่ได้รับปัญหา ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างไร
() ปวดศีรษะ () คลื่นไส้ อาเจียน () ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ
() หายใจไม่สะดวก () แสบจมูก () เจ็บคอ
() แสบตา () น้ำมูกไหล () ปวดหู
() กระสับกระส่าย () นอนไม่หลับ

๔. ลักษณะการได้รับ(โดยสรุป).....

.....

.....

๕. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา

๖. การสอบถามข้อเท็จจริงจากประชาชนที่อาศัยใกล้เคียง เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับ

๖.๑ ชื่อ - สกุลบ้านเลขที่หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุ.....ปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ

.....

๖.๒ ชื่อ - สกุลบ้านเลขที่หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุ.....ปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ

.....

๖.๓ ชื่อ - สกุลบ้านเลขที่หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุ.....ปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ

.....

๖.๔ ชื่อ - สกุลบ้านเลขที่หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อายุ.....ปี เพศ.....อาชีพ.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ

.....

๗. ข้อมูลสภาพปัญหาในขณะเจ้าหน้าที่สอบสวนเหตุรำคาญ

.....

.....

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

๑. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน / ผู้ก่อเหตุรำคาญ

๒. ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มกิจการ

ประเภท.....

๓. ใบอนุญาตประกอบกิจการฯ จากเล่มที่.....เลขที่.....

๔. สถานที่ตั้งเลขที่หมู่ที่ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....

๕. ประกอบกิจการในช่วงเวลาตั้งวัน.....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.....