



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การจัดการเหตुरาคาญ

(Standard Operating Procedure : SOP)

เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

คำนำ

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 มาตรา 50 ภายใต้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เทศบาลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (4) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ สอดคล้องกับ บทบัญญัติตามมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 ได้ให้ความหมายของเหตุรำคาญว่า คือ เหตุอันหนึ่งอันใด อันก่อให้เกิดความเดือดร้อน ของประชาชนผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ได้ให้อำนาจแก่ เจ้าพนักงานท้องถิ่นในการห้ามผู้หนึ่งผู้ใดใน พื้นที่ หรือสาธารณะหรือสถานที่เอกชน รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญ ด้วย ตลอดจนการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษา บรรดาถนน ทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ คู คลองและสถานที่ต่าง ๆ ในเขตของตนให้ปราศจาก เหตุรำคาญ ทั้งนี้ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับ กำจัด และควบคุมเหตุรำคาญ ต่าง ๆ ได้ เนื่องจากชุมชน ตำบลบางเกลือ มีชุมชนที่บ้นติดกัน ปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียนจึง มาจากเหตุรำคาญ ในชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นต้นเหตุของการเกิดเหตุรำคาญ จึงเป็นอำนาจ หน้าที่ที่จะต้องดำเนินการและระงับเหตุรำคาญต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับ ภารกิจหน้าที่ที่ ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมาย และเป็นการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนต่อไป จากการดำเนินงานที่ผ่านมา เทศบาลตำบลสิริเวียงชัยได้มีการดำเนินงานตามขั้นตอนที่ วางแผนไว้แล้ว รายงานให้ ผู้บริหารทราบ โดยปัญหาการร้องเรียนส่วนใหญ่มาจากการกำจัดขยะ(การเผาขยะ) ทำให้ส่งกลิ่นเหม็น เป็นต้น การ ดำเนินงานแก้ไขและระงับเหตุรำคาญส่วนใหญ่ยังขาดการมีส่วนร่วมจากแกนนำ ชุมชน ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนา เครื่องมือการดำเนินงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดจนเป็น การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย เพื่อให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ตำบลสิริเวียงชัย ต่อไป เทศบาลตำบลสิริเวียงชัยโดยสำนักปลัด เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการดำเนินการเพื่อ ระงับเหตุ รำคาญทางด้านสาธารณสุข มีความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ ดำเนินการตาม กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนใน พื้นที่มีสุขภาพดีในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังเน้นภารกิจในการส่งเสริมให้มี การพัฒนาคุณภาพ ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เป็นระบบและมีคุณภาพ ดังนั้นจึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐาน การปฏิบัติงานการ จัดการเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการ ปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้สามารถบริหารจัดการบริการให้ได้คุณภาพ มีประสิทธิภาพและยั่งยืน ตลอดจนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการ บริหารราชการของประเทศ ต่อไป

สำนักปลัด
เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

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 สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

วัตถุประสงค์

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน เดียวกัน โดยมีเป้าหมายให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงาน ท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 นำกระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการ เหตุรำคาญ ไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตาม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535

ประโยชน์ของการจัดคู่มือ SOP

1. ผู้ปฏิบัติที่ใช้คู่มือ SOP นี้จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้าง ความมั่นใจในการทำงาน เกิดผลงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ ซ้ำซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ
2. เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้อง และรวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการสอนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้แต่ละ หน่วยงาน สามารถเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ และปรับปรุงงานให้มี ประสิทธิภาพ เป็นต้น

ขอบเขต

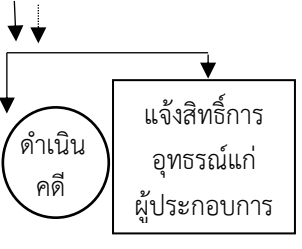

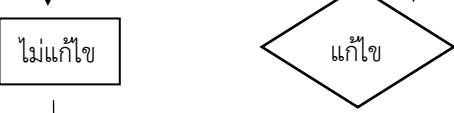
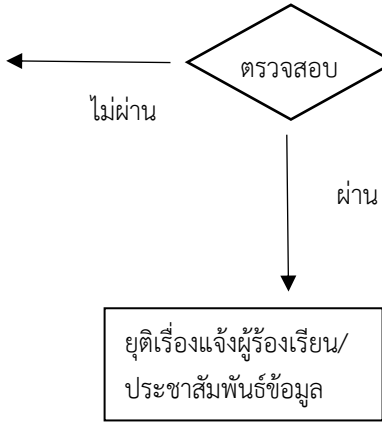
ครอบคลุมการดำเนินงานของเจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้ง จากเจ้าพนักงานท้องถิ่น พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การแต่งตั้ง คณะทำงาน การมอบหมายผู้รับผิดชอบ การตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเหตุรำคาญ การจัดทำข้อสรุป วิเคราะห์ ข้อมูล แปรผล วินิจฉัย และรายงาน

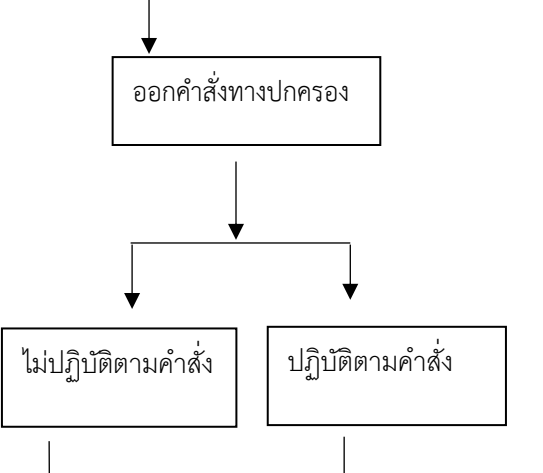
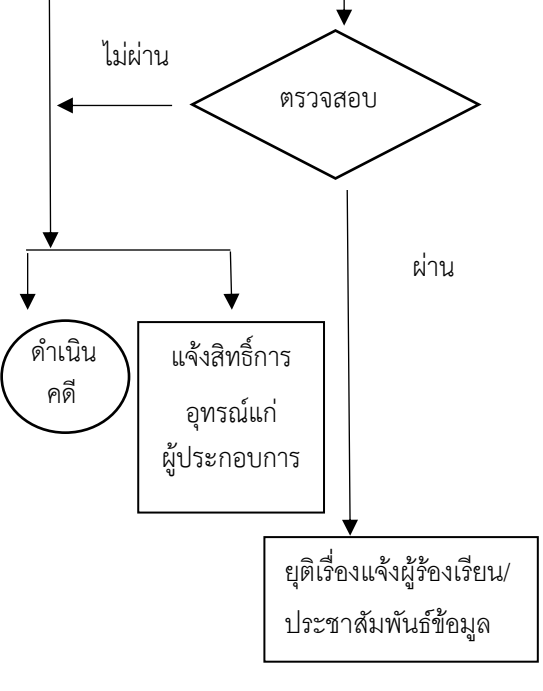
ผู้รับผิดชอบ

1. เจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535
2. เจ้าพนักงานสาธารณสุข
3. ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">การรับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	๑ วัน	การทำระบบการรับเรื่องร้องเรียน	มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่
๒	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเหตุรำคาญ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	๑-๓ วัน	การกำหนดบทบาทความรับผิดชอบของคณะกรรมการ	มีคณะกรรมการจัดการเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุขงานนิติการ
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> <p>มีเหตุร้องเรียน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">มอบหมายเจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง</div> <p style="text-align: center;">↓</p> </div> <div style="width: 60%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">การวิเคราะห์สถานการณ์เหตุรำคาญในพื้นที่</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">พัฒนาระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่</div> </div> </div>		บทบาทความรับผิดชอบของคณะกรรมการ	มีการปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูลและมีสถิติเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุขงานนิติการ
๓	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	๑ วัน	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน	งานสาธารณสุขงานนิติการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
					
๘		๑๕ วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๙					ผู้ก่อเหตุรำคาญ
๑๐			ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจสอบผลการปรับปรุงตามคำแนะนำ	งานสาธารณสุข งานนิติการ

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

1. การรับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 ในการจัดการเหตุรำคาญ ได้จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญจากประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้ง มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการ จัดเก็บข้อมูล การส่งต่อการสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน (โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือร้องเรียน คำร้องทั่วไป หรือภาพ/ข้อมูลทางเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง/ไปรษณีย์ : สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย 257 หมู่ที่ 7 ตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย 57210
- โทร 053-663094 โทรสาร 053-768018
- Facebook : เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย
- E-mail : saraban@siriwiangchai.go.th
- เว็บไซต์ : <http://www.siriwiangchai.go.th/index.php>

2.การแต่งตั้งคณะกรรมการ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วน ตำบลบางเกลือ กำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น และประกาศแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุ รำคาญในพื้นที่กรณี ต้องมีการหารือ หรือขอความช่วยเหลือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และปศุสัตว์จังหวัด เป็นต้น ร่วมเป็น คณะทำงาน เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้าน ทั้งนี้คณะกรรมการ ต้องปฏิบัติ หน้าที่ ดังนี้

- 2.1 การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการลง พื้นที่ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่
- 2.2 การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะทำงานต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูล การ รายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูล ประเภท เหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูล ประจำเดือน ประจำปี รวมทั้งการจัดตั้งประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการ วิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการ เฝ้าระวังเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้
- 2.3 ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ ข้อเท็จจริงจากชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจ วินิจฉัย หรือตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทาง วิชาการ เทคโนโลยี (กรณี จำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาการเรียบเรียงวิเคราะห์ และแปลผลหาข้อสรุป โดย เทียบเคียงตามกฎหมาย หรือ มาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพ ปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ต้องศึกษาการเก็บรักษาตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาประเด็น ดังนี้

๒.๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียน → ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือหนังสือพิมพ์ชุมชน เป็นต้น

๒.๔.๒ กรณีเหตุร้องเรียน → เป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่าผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่ก่อให้เกิด เหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่

กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่ มิใช่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ทำการออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครองและสามารถแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญได้ให้ทำการยุติเรื่อง แล้วแจ้งผู้ร้องเรียน แต่หากไม่ทราบชื่อรวมทั้งที่อยู่ผู้ร้องเรียนให้ทำการประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญ ที่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่ากิจการที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

๑) กรณีผู้ก่อเหตุ **ไม่ได้รับ** อนุญาตประกอบกิจการฯ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้

๒) กรณีผู้ก่อเหตุ **ได้รับ** ใบอนุญาตประกอบกิจการฯตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกคำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนด

ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตาม หากปรับปรุง **ผ่าน** เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่องแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไป ยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ หากปรับปรุง **ไม่ผ่าน** ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญทำการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียนกรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่

หากผู้ก่อเหตุ **ปฏิบัติไม่ผ่าน** ตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด

ให้เจ้าหน้าที่ **ออกคำสั่งทางการปกครอง** เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุ ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติ ตามคำสั่ง ทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหายังประชาชน ทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ **แต่หากปฏิบัติไม่ผ่าน** ตามคำสั่ง ที่กำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติเรื่องให้เจ้าหน้าที่ **ดำเนินคดี** กับผู้ก่อเหตุได้ตาม กฎหมาย

การกำหนดนิยาม

เหตุรำคาญ หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ใน บริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำ ดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ หรือที่ใส่มูลหรือเถ้า หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสม หรือหมักหมมของสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใด เป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละออง เป็นพิษ หรือเป็นหรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดการเสื่อมหรืออาจเป็น อันตรายต่อสุขภาพ
- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อ สุขภาพ
- อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การ ระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่น เหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งที่มีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่น ละออง เหม่า เถ้า หรือกรณีอื่น ๆใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานที่ประกอบกิจการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุ รำคาญจนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

สถานที่ประกอบกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการ สาธารณสุข 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 () 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

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

() กระทบกระส่าย

() 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. ใบอนุญาตประกอบกิจการฯ จาก..... 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.....

