



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การจัดการเหตุรำคาญ

(Standard Operating Procedure : SOP)

หน่วยงานรับแจ้ง เรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ	
 มลพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม กรมโรงงานอุตสาหกรรม ☎ 1564 สนง.อุตสาหกรรมจังหวัด กรมควบคุมมลพิษ ☎ 1650 สนง.ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค เทศบาล/อบต./สำนักงานเขต ศูนย์ดำรงธรรม ☎ 1567	 มลพิษจากนิคมอุตสาหกรรม การนิคมอุตสาหกรรมฯ ☎ 0 2207 2700 กรมควบคุมมลพิษ ☎ 1650 สนง.ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค ศูนย์ดำรงธรรม ☎ 1567
 มลพิษจากแหล่งกำเนิดมลพิษ ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 กรมควบคุมมลพิษ ☎ 1650 สนง.ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด เทศบาล/อบต./สำนักงานเขต ศูนย์ดำรงธรรม ☎ 1567	 การลักลอบทิ้งวัตถุอันตราย และสารเคมีรั่วไหล กรมควบคุมมลพิษ ☎ 1650 สถานีตำรวจ ☎ 191 เทศบาล/อบต./สำนักงานเขต ศูนย์ดำรงธรรม ☎ 1567
 การระบายน้ำเสีย หรือเททิ้งน้ำมัน ลงสู่แม่น้ำ ลำคลอง หรือทะเล กรมเจ้าท่า ☎ 1199 กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ☎ 0 2141 1299-300 กรมควบคุมมลพิษ ☎ 1650 เทศบาล/อบต./สำนักงานเขต	 เหตุรำคาญ เช่น เสียงดังจากการก่อสร้าง สถานบริการ ก๊ลิ้นจากการเผาขยะ หรือเลี้ยงสัตว์ ฯลฯ สายด่วน กกม. ร้องทุกข์ ☎ 1555 เทศบาล/อบต./สำนักงานเขต ศูนย์ดำรงธรรม ☎ 1567 กรมควบคุมมลพิษ ☎ 1650

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช

อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้ให้ความหมายของ เหตุรำคาญ คือ เหตุอันหนึ่งอันใด อันก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ได้ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่น ในการห้ามผู้หนึ่งผู้ใดมิให้ก่อเหตุรำคาญในพื้นที่ หรือสาธารณะหรือสถานที่เอกชน รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วย ตลอดทั้งการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษา บรรดาถนน ทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ คูคลองและสถานที่ต่างๆ ในเขตของตนให้ปราศจากเหตุรำคาญ ทั้งนี้ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับ กำจัดและควบคุมเหตุรำคาญต่างๆ ได้ เนื่องจากพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช มีชุมชนที่บ้นติดกัน ปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียน จึงมาจากเหตุรำคาญในชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นต้นเหตุของการเกิดเหตุรำคาญ จึงเป็นอำนาจหน้าที่ ที่จะต้องดำเนินการ และระงับเหตุรำคาญต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ ที่ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมาย และเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชนต่อไป

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช ได้มีการดำเนินงานตามขั้นตอนที่วางแผนไว้แล้ว รายงานให้ผู้บริหารทราบ โดยปัญหาการร้องเรียนส่วนใหญ่มาจากการเลี้ยงสัตว์ กลิ่นเหม็นจากมูลสัตว์ กลิ่นเหม็นจากน้ำเสียที่เกิดจากการประกอบอาหาร เป็นต้น การดำเนินงานแก้ไขและระงับเหตุรำคาญส่วนใหญ่ยังขาดการมีส่วนร่วมจากจิตอาสาในชุมชน ดังนั้น จึงต้องมีการพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนเป็นการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช เพื่อให้เป็นประโยชน์ และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช โดยสำนักปลัด เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการดำเนินการ เพื่อระงับเหตุรำคาญทางด้านสาธารณสุข มีความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความสุขภาพดี สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ นอกจากนี้ ยังเน้นภารกิจการส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เป็นระบบและมีคุณภาพ

ดังนั้น จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้สามารถบริหารจัดการให้ได้คุณภาพ มีประสิทธิภาพและยั่งยืน ตลอดจนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารราชการของประเทศ ต่อไป

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การจัดการเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP)

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

วัตถุประสงค์

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ(Standard Operating Procedure : SOP) จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีเป้าหมายให้พนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุขและผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ นำกระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐

ประโยชน์ของการจัดคู่มือ SOP

๑. ผู้ปฏิบัติที่ใช้คู่มือ SOP นี้จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน เกิดผลงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ

๒. เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วช่วยลดเวลา ในการสอนงานบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่สามารถทำงานแทนกันได้แต่ละหน่วยงานสามารถเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

ขอบเขต

ครอบคลุมการดำเนินงานของเจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การแต่งตั้งคณะทำงาน การมอบหมายผู้รับผิดชอบการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเหตุรำคาญ การจัดทำข้อสรุป วิเคราะห์ข้อมูล แปรผล วินิจฉัย และรายงาน

ผู้รับผิดชอบ

๑. เจ้าพนักงานท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. เจ้าพนักงานสาธารณสุข

๓. ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑.	การรับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริงของ เหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ	๑ วัน	การทำระบบ การรับเรื่อง ร้องเรียน	มีช่องทางการ รับเรื่อง ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ กองสาธารณสุขฯ
๒.	แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเหตุรำคาญ	๑-๓ วัน	การกำหนด บทบาทความ รับผิดชอบของ คณะกรรมการ	มีคณะกรรมการ จัดการเหตุ รำคาญ	กองสาธารณสุข ฯ
	มีเหตุร้องเรียน การจัดระบบฐานข้อมูล เหตุรำคาญ การวิเคราะห์ สถานการณ์เหตุ รำคาญในพื้นที่ การจัดระบบฐานข้อมูล เหตุรำคาญ มอบหมายเจ้าหน้าที่ พิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง การจัดการระบบฐานข้อมูล เหตุรำคาญ		บทบาทความ รับผิดชอบของ คณะกรรมการ	มีการปฏิบัติ หน้าที่ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และจัดทำ ระบบการ รวบรวมข้อมูล และมีสถิติเหตุ รำคาญ	กองสาธารณสุข ฯ
๓.	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตาม ข้อร้องเรียน	๑ วัน	ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อมและ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ งาน	กองสาธารณสุข ฯ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๔.	<pre> graph TD Start(()) --> D1{เรียบเรียง
วิเคราะห์แปล} D1 --> D2{เป็น
หรือไม่} D2 --> Down1[] D2 --> B1[ไม่เป็นเหตุรำคาญ] B1 --> B2[การจัดระบบฐานข้อมูล
เหตุรำคาญ] B2 --> Down1 style Down1 fill:none,stroke:none </pre>	๕ วัน	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลการตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ	กองสาธารณสุขฯ
๕.	<pre> graph TD Start(()) --> D1{เป็น} D1 --> B1[ไม่มี
ใบอนุญาต] D1 --> B2[มี
ใบอนุญาต] B1 --> Down1[] B2 --> Down1 B3[ไม่เป็นกิจการ] --> Down1 B4[มีการออกคำสั่ง
ทางปกครอง] --> D2{ไม่ปฏิบัติตาม
คำสั่งให้
ดำเนินคดี} B4 --> D3{ปฏิบัติตาม
คำสั่ง} D2 --> Down1 D3 --> Down1 style Down1 fill:none,stroke:none </pre>	๑ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	ผลการตรวจสอบกิจการ	กองสาธารณสุขฯ
๖.	<pre> graph TD Start(()) --> B1[มีการออกคำสั่ง
ทางปกครอง] B1 --> D1{ไม่ปฏิบัติตาม
คำสั่งให้
ดำเนินคดี} B1 --> D2{ปฏิบัติตาม
คำสั่ง} D1 --> Down1[] D2 --> Down1 style Down1 fill:none,stroke:none </pre>	๑-๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการออกคำสั่งทางปกครอง	กองสาธารณสุขฯ
๗.	<pre> graph TD Start(()) --> D1{ตรวจสอบ} D1 --> B1[ไม่ผ่าน] D1 --> B2[ผ่าน] B1 --> B3[ยุติเรื่อง/แจ้ง
ผู้ร้องเรียน] B2 --> B3 style B3 fill:none,stroke:none </pre>	ภายหลังสิ้นสุดคำสั่งทางปกครอง (๑-๓๐ วัน)	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่ง	กองสาธารณสุขฯ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
					กองสาธารณสุข ฯ
๘.		๑๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	ผลการ ตรวจสอบ กิจการ	กองสาธารณสุข ฯ
๙.			ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีการออก คำสั่งทาง ปกครอง	ผู้ก่อเหตุร้ายคาญ
๑๐.			ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจ ติดตามการ ปฏิบัติตาม คำสั่ง	กองสาธารณสุข ฯ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑๑.	<pre> graph TD A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --> B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง] A --> C[ปฏิบัติตามคำสั่ง] </pre>	๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	มีคำสั่ง ทางปกครอง	กองสาธารณสุขฯ
๑๒.	<pre> graph TD A[ตรวจสอบ] --> B[ไม่ผ่าน] A --> C[ผ่าน] B --> D((ดำเนินคดี)) C --> E[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ] E --> F[ยุติเรื่อง/แจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาสัมพันธ์ข้อมูล] </pre>	๑๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	ผลการตรวจ ติดตามจากการ ออกคำสั่งทาง ปกครอง	กองสาธารณสุขฯ <u>กรณีไม่ผ่าน</u> ส่งมอบเรื่องให้ งานนิติการ ดำเนินคดี <u>กรณีผ่าน</u> ยุติเรื่อง/ แจ้งผู้ร้องเรียน/ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล

การกำหนดนิยาม

เหตุรำคาญ (มาตรา ๒๕ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕) หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใด อันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำ ดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ หรือที่ใส่มูลหรือถ่าย หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสมหรือหมักหมมของสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใดเป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละอองเป็นพิษ หรือเป็นหรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดการเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็น หรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งที่มีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่นละออง เหมม่า แก้ว หรือกรณีอื่นๆใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานที่ประกอบกิจการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหา เหตุรำคาญจนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

สถานที่ประกอบกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.การรับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ ในการจัดการเหตุรำคาญ ได้จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญจากประชาชน และหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการ จัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน : โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือร้องเรียน คำร้องทั่วไป หรือภาพ/ข้อมูลเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช

ยื่นคำร้องด้วยตนเอง/ไปรษณีย์ : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช หมู่ที่ ๕ ตำบลโคราช

อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๗๐

โทรศัพท์ : ๐ ๔๔๐๐ ๒๓๓๑ ,Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช

ระยะเวลาในการดำเนินการร้องเรียน : ประมาณ ๑๕ วัน

๒.การแต่งตั้งคณะทำงาน

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช กำหนดให้มีคณะทำงานจัดการปัญหาเหตุรำคาญโดยกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหาซึ่งสามารถแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุรำคาญในพื้นที่ กรณีต้องมีการหารือหรือขอความช่วยเหลือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและปศุสัตว์จังหวัด ร่วมเป็นคณะทำงานเพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้าน ทั้งนี้คณะทำงานต้องปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

๒.๑ การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการลงพื้นที่ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำรวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหากรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๒.๒ การจัดระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะทำงานต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูลการรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญแล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญโดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูล ประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูลประจำเดือน ประจำปี รวมทั้งทำการจัดอันดับประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงจากชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วนก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจวินิจฉัยหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียนโดยใช้หลักการทางวิชาการเทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาเรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผลหาข้อสรุปโดยเทียบเคียง ตามกฎหมายหรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพ ปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ต้องศึกษาการเก็บรักษาสภาพตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดยเทียบเคียง ตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาประเด็นดังนี้

๒.๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียน ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยัง ผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือช่องทางออนไลน์ต่างๆ เป็นต้น และให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป

๒.๔.๒ กรณีเหตุร้องเรียน เป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่าผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขหรือไม่

กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่ มิใช่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ทำการออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลา ที่กำหนด โดยให้ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางการปกครองและสามารถแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญได้ให้ทำการยุติเรื่อง แล้วแจ้งผู้ร้องเรียน แต่หากไม่ทราบชื่อรวมทั้งที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญ ที่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่ากิจการที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการดังนี้

๑).กรณีผู้ก่อเหตุ ไม่ได้รับ อนุญาตประกอบกิจการ: เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับ ผู้ก่อเหตุได้

๒).กรณีผู้ก่อเหตุ ได้รับ ใบอนุญาตประกอบกิจการ:ตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกคำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตาม **หากปรับปรุง ผ่าน** เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่องและแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ **หากปรับปรุง ไม่ผ่าน** ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ผู้ที่ ก่อเหตุรำคาญทำ

การปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง และแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากผู้ก่อเหตุ ปฏิบัติไม่ผ่านตามคำสั่ง กำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติ ตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติ ตามคำสั่ง ทำให้เหตุรำคาญยุติให้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหามาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากปฏิบัติไม่ผ่าน ตามคำสั่ง ที่กำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติเรื่อง ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย ตามแนวทางข้างต้น

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



(แบบ นส.๑)

เล่มที่..... เลขที่.....

แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน
ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช 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

ลำดับที่.....

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่ หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคราช

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....
เชื้อชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
ขอทำคำร้องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคราช มีข้อความดังต่อไปนี้
ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์.....
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานต่างๆมาด้วยดังนี้

๑. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ
 ๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ
 ๓. เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....
- จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....ลงชื่อ.....

ตำแหน่ง.....ตำแหน่ง.....

ผู้รับคำร้อง

หัวหน้าสำนักปลัด/ผู้ซึ่งได้รับมอบหมายฯ

ลงชื่อ.....ผู้พิจารณา
(.....)

ปลัด/รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคราช

คำสั่ง

ลงชื่อ.....
(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคราช

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

(แบบ ทก.๐๔)

แบบสอบถามเหตุรำคาญ
หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช

ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน

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

() อยู่ใน อบต.โคราช

๕. ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....
-อำเภอ.....จังหวัด.....

() อยู่ในเทศบาลนคร () อยู่ในเทศบาลเมือง () อยู่ในเทศบาลตำบล () อยู่ใน อบต.

๖. ผู้ร้องเรียนป่วยหรือไม่ () ป่วยด้วยโรค..... () 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

๔. ลักษณะการได้รับ (โดยสรุป).....

๕. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา

๖.การสอบถามข้อเท็จจริงจากประชาชนที่อาศัยใกล้เคียง เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับ

๖.๑ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
อายุ.....ปี เพศ.....อาชีพ.....
ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....
.....

๖.๒ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
อายุ.....ปี เพศ.....อาชีพ.....
ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....
.....

๖.๓ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
อายุ.....ปี เพศ.....อาชีพ.....
ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....
.....

๖.๔ ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....
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.....
- ระบบควบคุมฝุ่นละออง () ไม่มี () มี ประเภท.....
- ระบบบำบัดน้ำเสีย () ไม่มี () มี ประเภท.....

ชื่อผู้สอบสวน.....ตำแหน่ง.....

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

แบบรายงานข้อมูลการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญด้านสิ่งแวดล้อม
รวบรวมข้อมูลโดยหน่วยงาน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช
ประจำเดือน.....พ.ศ.....

ลำดับ	ประเภทของเหตุร้องเรียน	จำนวนเหตุ ร้องเรียน	สาเหตุการร้องเรียนมาจาก			จัดเป็นเหตุ รำคาญจริง ตาม กฎหมาย (ราย)	การระงับเหตุ รำคาญ		หมายเหตุ
			กิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข		ไม่ใช่กิจการ (ราย)		ยุติ (ราย)	ไม่ยุติ (ราย)	
			กิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ (ราย)	กิจการอื่น (ราย)					
๑.	เสียงดัง								
๒.	กลิ่นเหม็น/สารระเหย								
๓.	ฝุ่นละออง								
๔.	เสียงดังและกลิ่นเหม็น								
๕.	เสียงดังและฝุ่น								
๖.	เสียงดัง กลิ่นเหม็นและฝุ่น								
๗.	น้ำเสีย								
๘.	ขยะ/ขยะอันตราย								
๙.	อื่นๆ(ระบุ)								
รวม									

ผู้รายงาน.....
(.....)

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

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช

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

ผู้รายงาน.....

(.....)

ตำแหน่ง.....