



คู่มือการปฏิบัติงาน
จัดการซื้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลนครแม่สอด ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการจัดการเหตุรำคาญ จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งจากเหตุรำคาญจากประชาชนและหน่วยงานต่างๆ

ช่องทางการร้องเรียน โทรศัพท์ หนังสือร้องเรียน คำร้องทั่วไป หรือภาพ/ข้อมูลทางเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สื่อออนไลน์ต่างๆ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครแม่สอด

-ยื่นคำร้องด้วยตนเอง/ไปรษณีย์ : สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครแม่สอด เลขที่ ๙๙/๙๙ ถนนสายเอเชีย ตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ๖๓๑๑๐

-โทร. ๐๕๕-๕๔๗๔๔๙

-Facebook : เทศบาลนครแม่สอด

-E-mail: measoto๐๑๑@gmail.com

-เว็บไซต์ : <https://www.nakhonmaesotcity.go.th/webs/main.php>

๒. การมอบหมายผู้รับผิดชอบ

๒.๑ เจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒.๒ เจ้าพนักงานสาธารณสุข

๒.๓ ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

๓. แต่งตั้งคณะกรรมการ

กำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง และแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุรำคาญในพื้นที่กรณีต้องมีการหารือ หรือขอความช่วยเหลือร่วมเป็นคณะกรรมการ เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายๆ ด้าน ทั้งนี้ คณะทำงาน ต้องปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๓.๑ ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการลงพื้นที่ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๓.๒ การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะทำงานต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูล การรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียด ข้อมูล ประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูลประจำเดือน ประจำปี รวมทั้งการจัดอันดับประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๓.๓ ทำเนียบการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูลของผู้ร้องเรียนก่อนลงพื้นที่ เพื่อทำการตรวจวินิจฉัย หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาเรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล หาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๓.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม พื้นที่ข้างเคียง และสภาพปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ต้องศึกษาการเก็บรักษาสภาพตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของ

กฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องพิจารณาประเด็น ดังนี้

๓.๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียน ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ สื่อออนไลน์ เป็นต้น

๓.๔.๒ กรณีเหตุร้องเรียน เป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่าผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่

กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่ มิใช่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ทำการออกคำสั่งทางปกครองให้ผู้ก่อเหตุรำคาญแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่งด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครองและสามารถแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญได้ ให้ทำการยุติเรื่อง แล้วแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อและที่อยู่ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขไปยังประชาชนทั่วไป ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญที่ เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่ากิจการที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

๑) กรณีผู้ก่อเหตุ **ไม่ได้รับ** อนุญาตประกอบกิจการ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้

๒) กรณีผู้ก่อเหตุ **ได้รับ** อนุญาตประกอบกิจการตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกคำแนะนำตามแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด มีรายละเอียดยึดดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนด

ให้เจ้าหน้าที่ตรวจติดตาม หากปรับปรุง **ผ่าน** เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยัง ผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อและที่อยู่ให้ทำการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ หากปรับปรุง **ไม่ผ่าน** ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญปรับปรุงแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อและที่อยู่ให้ทำการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ หากผู้ก่อเหตุ **ปฏิบัติไม่ผ่าน** ตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด


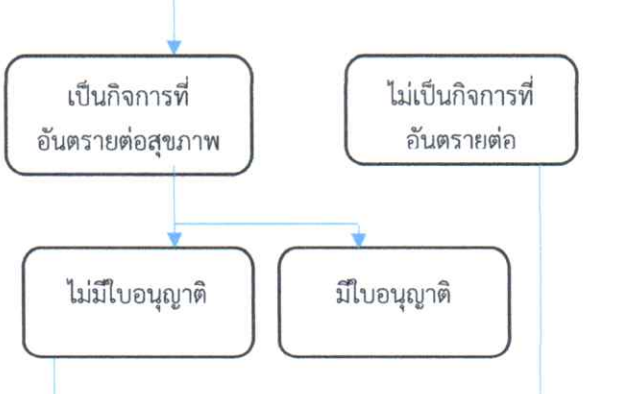
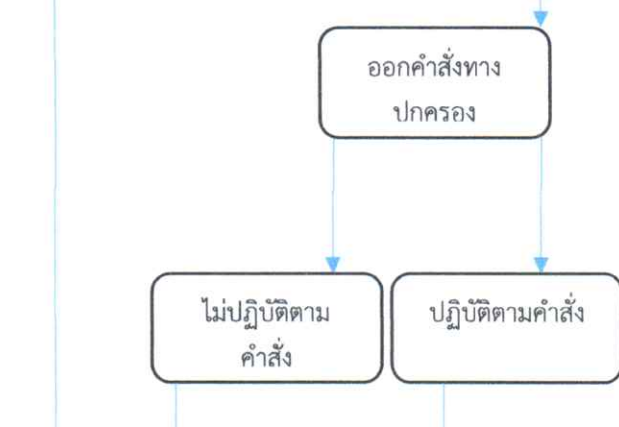
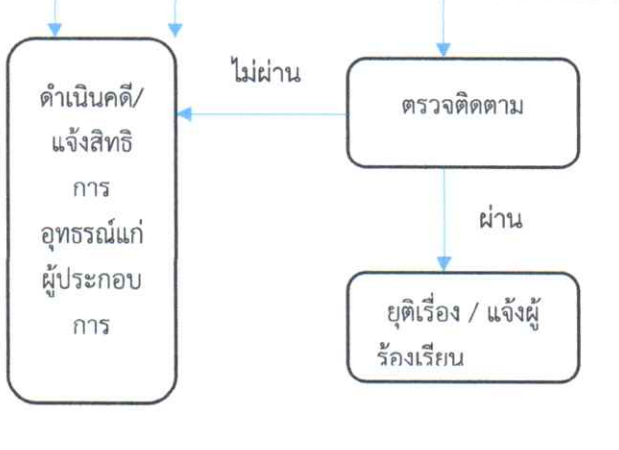
ให้เจ้าหน้าที่ **ออกคำสั่งทางปกครอง** เพื่อให้ปรับปรุงแก้ไข เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ยุติเรื่อง กรณีไม่ทราบชื่อและที่อยู่ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ หากผู้ก่อเหตุ **ปฏิบัติไม่ผ่าน** ตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีตามกฎหมาย

๔. กฎหมาย ระเบียบ

- ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑	การรับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริง ของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ	๕ วัน	การทำระบบ การรับ เรื่อง ร้องเรียน	มีช่องทางการ รับเรื่อง ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่
๒	แต่งตั้งคณะทำงานจัดการเหตุรำคาญ	๑ - ๓ วัน	การกำหนด บทบาทความ รับผิดชอบของ มีคณะทำงาน	มีคณะทำงาน จัดการเหตุ รำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๓			บทบาทความ รับผิดชอบของ คณะทำงาน	มีการปฏิบัติ หน้าที่ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และ จัดทำระบบการ รวบรวมข้อมูล และมีสถิติเหตุ รำคาญ	งานสาธารณสุข งานนิติการ
๓	ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง ตามข้อร้องเรียน	๑ วัน	ตามหลัก วิชาการ ด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบงาน	งานสาธารณสุข งานนิติการ

<p>๔</p>	 <pre> graph TD A[เริ่มเรียงวิเคราะห์ แปรผล] --> B[เป็นเหตุรำคาญ] A --> C[ไม่เป็นเหตุรำคาญ] C --> D[ยุติเรื่อง / แจ้งผู้ร้องเรียน] </pre>	<p>๕ วัน</p>	<p>ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>รายงานผลตรวจวินิจฉัยเหตุการณ์รำคาญ</p>	<p>งานสาธารณสุขงานนิติการ</p>
<p>๕</p>	 <pre> graph TD A[เป็นกิจการที่อันตรายต่อสุขภาพ] --> B[ไม่มีใบอนุญาต] A --> C[มีใบอนุญาต] D[ไม่เป็นกิจการที่อันตรายต่อ] --> E[ออกคำสั่งทางปกครอง] </pre>	<p>๑ วัน</p>	<p>ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม</p>	<p>ผลการตรวจสอบกิจการ</p>	<p>งานสาธารณสุขงานนิติการ</p>
<p>๖</p>	 <pre> graph TD A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --> B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง] A --> C[ปฏิบัติตามคำสั่ง] </pre>	<p>๑ - ๕ วัน</p>	<p>ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม</p>	<p>มีการออกคำสั่งทางปกครอง</p>	<p>งานสาธารณสุขงานนิติการ</p>
<p>๗</p>	 <pre> graph TD A[ตรวจสอบ] -- ผ่าน --> B[ยุติเรื่อง / แจ้งผู้ร้องเรียน] A -- ไม่ผ่าน --> C[ดำเนินการคดี/แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ] </pre>	<p>ภายหลังสิ้นสุดคำสั่งทางปกครอง (๑ - ๓๐ วัน)</p>	<p>ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>มีตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่ง</p>	<p>งานสาธารณสุขงานนิติการ</p>

๘	<pre> graph TD A[มีใบอนุญาต] --> B[ออกคำแนะนำแก้ไขเหตุรำคาญ] B --> C[ไม่แก้ไข] B --> D[แก้ไข] </pre>	๑๕ วัน	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุขงานนิติการ
๙	<pre> graph TD A[ตรวจสอบ] -- ผ่าน --> B[ยุติเรื่อง/แจ้งผู้ร้องเรียน] A -- ไม่ผ่าน --> C[ไม่ผ่าน] C --> D[มีใบอนุญาต] </pre>		ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจสอบผลการปรับปรุงตามคำแนะนำ	งานสาธารณสุขงานนิติการ
๑๐	<pre> graph TD A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --> B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง] A --> C[ปฏิบัติตามคำสั่ง] </pre>	๕ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	มีการออกคำสั่งทางปกครอง	งานสาธารณสุขงานนิติการ
๑๑	<pre> graph TD A[ตรวจสอบ] -- ผ่าน --> B[ยุติเรื่อง/แจ้งผู้ร้องเรียน] A -- ไม่ผ่าน --> C[ดำเนินคดี/แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ] </pre>	๑๕ - ๓๐ วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	มีตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง	กรณีไม่ผ่าน - มี การดำเนินคดี -งานสาธารณสุขส่งมอบเรื่อง -งานนิติการดำเนินคดี กรณีผ่าน -งานนิติการขอยุติเรื่อง แล้วแจ้งผู้ร้องเรียน และแจ้งประชาสัมพันธ์