

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
กรณีเหตุรำคาญ

สำหรับผู้ปฏิบัติงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา

๓. วิธีการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จากประชาชนและหน่วยงานต่างๆ โดยช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพ็ยก มีจำนวน ๔ ช่องทางซึ่งประกอบด้วย ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ร้องเรียนผ่าน facebook

-กรณีประชาชนมาร้องเรียนด้วยตนเอง ให้กรอกแบบคำร้องทุกข้อร้องเรียนตามแบบคำร้องเรียน (ผนวก ๑) ลงทะเบียนรับหนังสือและเสนอผู้บังคับบัญชาตามระเบียบงานสารบรรณ

-กรณีประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้กรอกแบบคำร้องทุกข้อร้องเรียนตามแบบคำร้องเรียน (ผนวก ๒) ลงทะเบียนรับหนังสือและเสนอผู้บังคับบัญชาตามระเบียบงานสารบรรณ

-กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ร้องเรียนผ่าน facebook ให้ดำเนินการสำเนาเอกสารการร้องเรียนดังกล่าว ลงทะเบียนรับหนังสือและเสนอผู้บังคับบัญชาตามระเบียบงานสารบรรณ

๓.๒ การแต่งตั้งคณะทำงาน

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ต้องกำหนดให้มีคณะทำงานจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยขอความร่วมมือจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลำเพ็ยก (กรณีเหตุรำคาญเกิดขึ้นในพื้นที่ หมู่ ๑,๓,๔,๕,๖,๗,๘,๑๐,๑๑ และหมู่ที่ ๑๒) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลซบระวิง (กรณีเหตุรำคาญเกิดขึ้นในพื้นที่ หมู่ ๒ และหมู่ที่ ๙) กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาท้องถิ่นในพื้นที่ซึ่งเกิดเหตุรำคาญ เจ้าหน้าที่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กองช่าง กองการเกษตร งานสาธารณสุข ร่วมเป็นคณะทำงาน โดยจัดทำเป็นคำสั่งขององค์การบริหารส่วนตำบล

๓.๓ แจ้งผู้เกี่ยวข้อง

-ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน,ผู้ถูกร้องเรียน และคณะทำงานเกี่ยวกับกำหนดการและสถานที่ในการตรวจสอบข้อร้องเรียน

๓.๔ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงและสภาพปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียน และบ้านผู้ร้องเรียน บันทึกข้อมูลอย่างละเอียดโดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญหรือไม่

๓.๕ รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบ โดยเสนอความเห็นประกอบข้อกฎหมายและแนวทางการแก้ไขปัญหา และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑) กรณีเหตุร้องเรียนไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่องโดยประสานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒) กรณีเหตุร้องเรียนเป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่าผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่ก่อให้เกิด เหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่

กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่ไม่ใช่เกิดจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้คำแนะนำแก้ไขปรับปรุงภายในกำหนด ติดตามตรวจสอบหากไม่ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำ ให้ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลา หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง และแก้ไข ปัญหาเหตุรำคาญได้ให้ทำการยุติเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียน หากไม่แก้ไขให้ดำเนินคดีต่อผู้ก่อเหตุ

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญที่เกิดจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้พิจารณาว่า กิจการฯ ที่ก่อเหตุ ดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการหรือไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

๑) กรณี...

๑) กรณีผู้ก่อเหตุไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ สามารถดำเนินคดีกับ ผู้ก่อเหตุได้

๒) กรณีผู้ก่อเหตุได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ ตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ออก คำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ภายในระยะที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญ ตามคำแนะนำ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตาม

-หากปรับปรุงผ่าน เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน

-หากปรับปรุงไม่ผ่าน ให้ออกคำสั่งทางปกครองเพื่อให้ผู้ก่อเหตุทำการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่ง หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตาม คำสั่งและทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน แต่หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติไม่ผ่านตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญ ตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้ ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ยุติเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียน แต่หาก ปฏิบัติไม่ผ่านตามคำสั่งที่กำหนดและเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

หมายเหตุ คำสั่งให้ผู้ก่อเหตุรำคาญแก้ไขเหตุรำคาญต้องถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติ ราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙ โดยเคร่งครัด การส่งคำสั่งให้ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ กรณีการแจ้งผู้ ร้องเรียนหากไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ใน รูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ facebook หรือแจ้งหนังสือให้ผู้นำหมู่บ้าน ประชาสัมพันธ์

๔. ระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา (วัน)	หมายเหตุ
๑	การรับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	รวมระยะเวลา ในการ ดำเนินงานทุก ขั้นตอนไม่เกิน ๑๕ วัน
๒	การแต่งตั้งคณะทำงาน	ภายใน ๓ วัน	
๓	แจ้งผู้เกี่ยวข้องร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริง	ภายใน ๓ วัน	
๔	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียนและ รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๔ วัน	
๕	รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้นายกองค้การ บริหารส่วนตำบลทราบ โดยเสนอความเห็นประกอบข้อ กฎหมายและแนวทางการแก้ไขปัญหา และแจ้งผลการ ดำเนินงานให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ	ภายใน ๔ วัน	

๕. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560 ข้อ 25 เหตุรำคาญ หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนผู้ที่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงหรือผู้ซึ่งต้องประสบเหตุนั้น ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำดังต่อไปนี้

(๑) ลักษณะของการจัดให้มีแหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ ส้วม หรือที่ใส่มูลหรือเถ้า อยู่ในทำเลที่ไม่เหมาะสม สกปรก หมักหมมสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใดเป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็น หรือน่าจะเป็นแหล่งเพาะพันธุ์พาหะนำโรค จนอาจก่อให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

(๒) การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือโดยวิธีใดหรือมีจำนวนมากเกินสมควรจนอาจก่อให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

(๓) อาคารที่อยู่อาศัยของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานประกอบกิจการใดๆ ไม่มีหรือมีแต่ไม่ได้ควบคุมดูแลให้การระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารพิษ ปราศจากกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างเพียงพอจนอาจก่อให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือ

(๔) การกระทำใดๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งมีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่น ละออง เขม่า เถ้า หรือกรณีอื่นใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ดังนั้น การกระทำใดๆ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำของบุคคล/กลุ่มบุคคล/หน่วยงาน/สถานประกอบการหรือโรงงานที่ก่อให้เกิดผลกระทบจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ย่อมถือว่าเป็นการก่อเหตุรำคาญ

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

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

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทร

ศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก พิจารณา

ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นม ๘๒๒๐๑/

องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก
อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา
๓๐๒๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก โดย
ทาง () หนังสือร้องเรียน () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....ลงวันที่.....
เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม
ทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การ
บริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
ในวันที่.....เวลา.....น.

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว
ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โทร.๐-๔๔๐๐-๒๒๙๙

โทรสาร ๐-๔๔๐๐-๒๒๙๙

“ ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน ”

แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นม ๘๒๒๐๑/

องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก
อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา
๓๐๒๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสืออบต.ลำเพี้ยก ที่ นม ๘๒๒๐๑ /..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน
ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก ได้ตรวจสอบแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

มีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้าน
พร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โทร.๐-๔๔๐๐-๒๒๙๙

โทรสาร ๐-๔๔๐๐-๒๒๙๙

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”

(คำสั่งให้แก้ไขปรับปรุง)

คำสั่งที่...../.....

องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก
อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา
๓๐๒๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง คำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นให้แก้ไข/ปรับปรุง

เรียน

ตามที่.....(ข้อเท็จจริง).....

.....พิจารณาแล้วเป็นเหตุรำคาญตามมาตรา ๒๕ (๒) (๔)
แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ จึงได้มีคำแนะนำให้ท่านแก้ไข/ระงับเหตุรำคาญตามอำนาจหน้าที่
ในมาตรา ๔๔ (๓) แล้วตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้ แต่ปรากฏว่าท่านมิได้ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าพนักงานภายในเวลา
ที่กำหนดไว้ในคำแนะนำดังกล่าว

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๘ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข
พ.ศ.๒๕๓๕ ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นจึงมีคำสั่งให้ท่านแก้ไข/ระงับเหตุรำคาญ ดังนี้

- ๑.....
- ๒.....
- ๓.....

ทั้งนี้ ให้ท่านดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับแต่วันทราบคำสั่งนี้ หากไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง
ภายในเวลาที่กำหนดไว้จะมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือนหรือปรับไม่เกินสองพันบาทหรือทั้งจำทั้งปรับตามมาตรา ๓๔
แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

อนึ่ง หากท่านไม่พอใจคำสั่งนี้ หรือเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม ท่านมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งต่อ
รัฐมนตรีกระทรวงสาธารณสุขได้ภายในสามสิบวันนับแต่วันทราบคำสั่งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการตามคำสั่งข้างต้นด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก
เจ้าพนักงานท้องถิ่น

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โทร.๐-๔๔๐๐-๒๒๙๙

โทรสาร ๐-๔๔๐๐-๒๒๙๙

“ ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน ”

ภาคผนวก

- ๑.แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)
- ๒.แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)
- ๓.แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ๔.แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ๕.คำสั่งให้แก้ไขปรับปรุง