

ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ
องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการจัดการเหตุรำคาญ จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทั้งจากเหตุรำคาญจากประชาชนและหน่วยงานต่างๆ

๑.๑ ช่องทางการร้องเรียน

โทรศัพท์ หนังสือร้องเรียน คำร้องทั่วไป หรือภาพข้อมูลทางเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สื่อออนไลน์ต่างๆ

๑.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

๑. ยื่นคำร้องขอด้วยตนเอง/ไปรษณีย์ : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย เลขที่ ๖๕๘ หมู่ที่ ๑ ตำบลเทอดไทย อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา ๙๗๒๔๐
๒. โทรศัพท์ ๐๕๓ ๗๓๐ ๒๐๕
๓. Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย อ.มะนัง จ.ยะลา
<https://www.facebook.com/doesang>
๔. E-mail : doesang@hotmail.co.th
๕. เว็บไซต์ : https://www.therdthai.go.th/oss_smartcity/

๒. การมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

- ๒.๑ เจ้าพนักงานท้องถิ่น
- ๒.๒ เจ้าพนักงานสาธารณสุข
- ๒.๓ ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

๓. การแต่งตั้งคณะกรรมการ/ผู้รับผิดชอบ

กำหนดให้มีคณะกรรมการ/เจ้าหน้าที่จัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง และแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุรำคาญในพื้นที่กรณีต้องมีการหารือ หรือขอความช่วยเหลือร่วมเป็นคณะกรรมการ เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายๆด้าน ทั้งนี้คณะกรรมการ/เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

๓.๑ การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องมีการมอบหมายเจ้าหน้าที่/ผู้รับผิดชอบในการเตรียมความพร้อมลงพื้นที่ และดำเนินการตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๓.๒ การจัดทำระบบฐานข้อมูล การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ ต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูลการรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูลประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูลประจำเดือนหรือประจำปี รวมทั้งการจัดอันดับประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๓.๓ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลของผู้ร้องเรียนก่อนลงพื้นที่ เพื่อทำการตรวจวินิจฉัย หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาเรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล หาข้อสรุปโดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๓.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม พื้นที่ข้างเคียง และสภาพปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ต้องศึกษาเก็บรักษาสภาพตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องพิจารณาประเด็น ดังนี้

๓.๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียน ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ - สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ 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 ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ ดังนี้

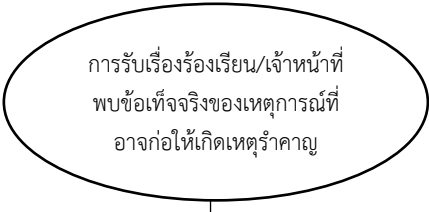
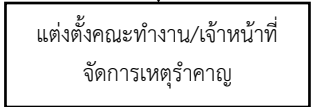
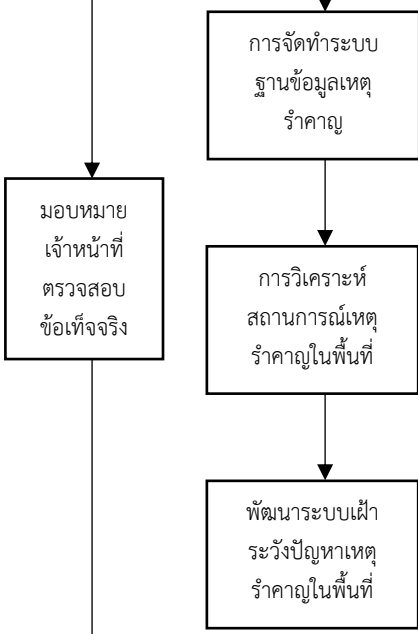
๑. กรณีผู้ก่อเหตุ **ไม่ได้รับ** อนุญาตประกอบกิจการ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้

๒. กรณีผู้ก่อเหตุ **ได้รับ** อนุญาตประกอบกิจการตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกคำแนะนำ ตามแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ตรวจติดตาม หากปรับปรุง “ผ่าน” เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อและที่อยู่ให้ทำการประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ หากปรับปรุง “ไม่ผ่าน” ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อและที่อยู่ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ หากผู้ก่อเหตุ “ปฏิบัติไม่ผ่าน” ตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ “ออกคำสั่งทางปกครอง” เพื่อให้ปรับปรุงแก้ไข เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ยุติเรื่อง กรณีไม่ทราบชื่อและที่อยู่ ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ หากผู้ก่อเหตุ “ปฏิบัติไม่ผ่าน” ตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีตามกฎหมาย

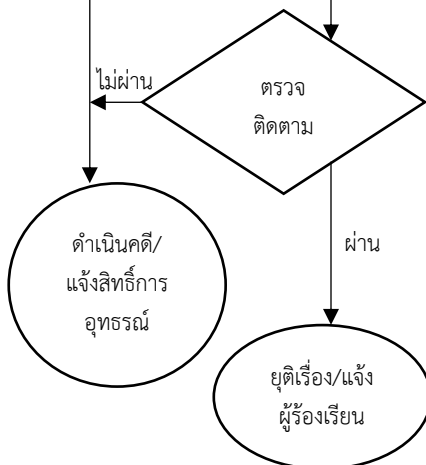
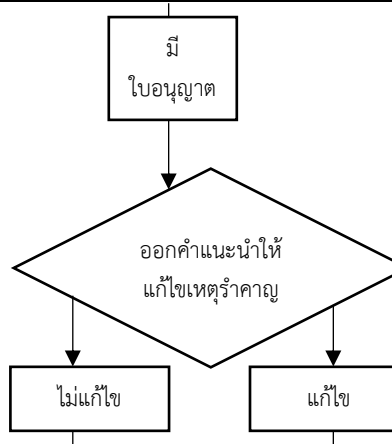
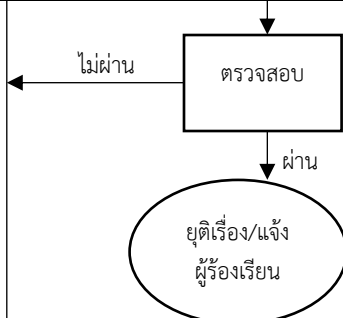
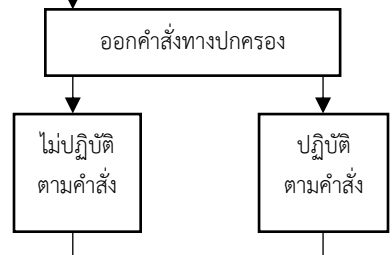
๔. แผนภูมิการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	การทําระบบรับเรื่องร้องเรียน	มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่
๒		๑ - ๓ วัน	การกำหนดบทบาทความรับผิดชอบของคณะทำงาน/เจ้าหน้าที่	มีคณะทำงาน/เจ้าหน้าที่จัดการเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุข/งานนิติการ
๓			บทบาทความรับผิดชอบของคณะทำงาน/เจ้าหน้าที่	มีการปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง และจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูลและมีสถิติเหตุรำคาญ	งานสาธารณสุข/งานนิติการ

๔. แผนภูมิการทำงาน (ต่อ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๔		๑ วัน	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน	งาน สาธารณสุข/ งานนิติการ
๕		๕ วัน	ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลการตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ	งาน สาธารณสุข/ งานนิติการ
๖		๑ วัน	ตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	มีผลการตรวจสอบกิจการ	งาน สาธารณสุข/ งานนิติการ
๗		๑ - ๕ วัน	ตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	มีการออกคำสั่งทางปกครอง	งาน สาธารณสุข/ งานนิติการ

๔. แผนภูมิการทำงาน (ต่อ)

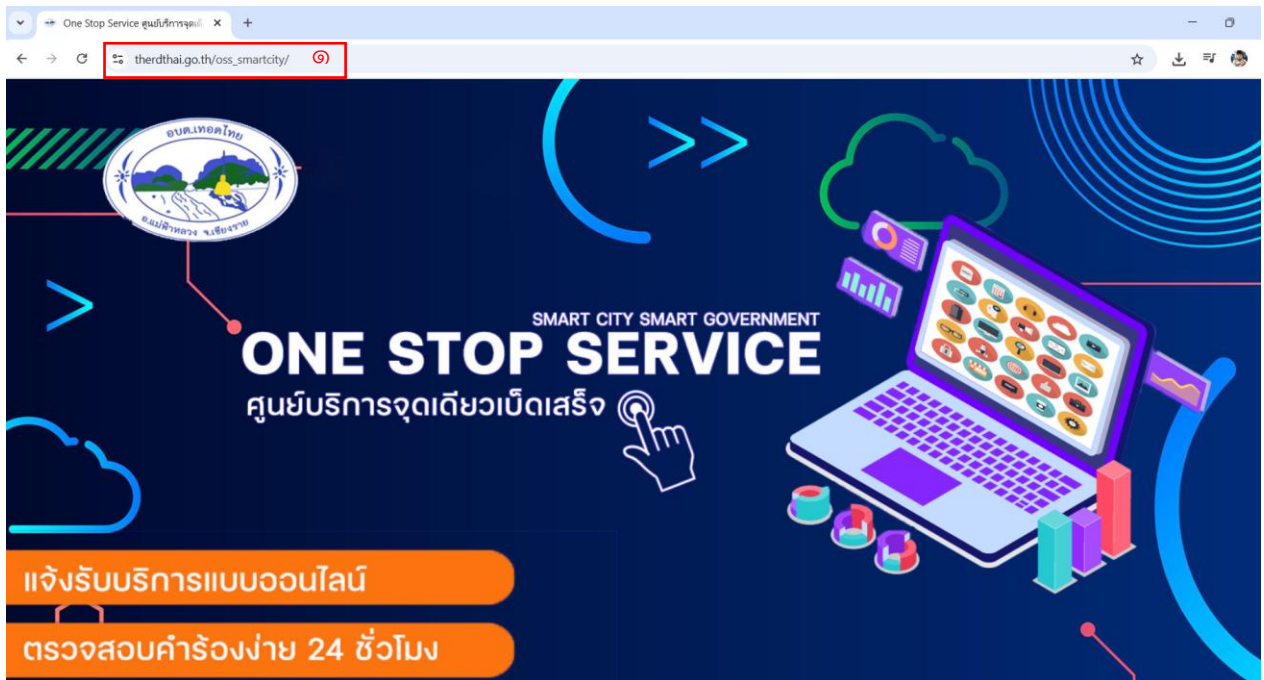
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๘	 <pre> graph TD Start(()) --> Check{ตรวจสอบ} Check -- ไม่ผ่าน --> Prosecute((ดำเนินคดี/แจ้งสิทธิการอุทธรณ์)) Check -- ผ่าน --> Close((ยุติเรื่อง/แจ้งผู้ร้องเรียน)) </pre>	ภายหลัง สิ้นสุด คำสั่งทาง ปกครอง	ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจ ติดตามการ ปฏิบัติตาม คำสั่ง	งาน สาธารณสุข/ งานนิติการ
๙	 <pre> graph TD License[มีใบอนุญาต] --> Decision{ออกคำแนะนำให้ แก้ไขเหตุรำคาญ} Decision -- ไม่แก้ไข --> Down1(()) Decision -- แก้ไข --> Down2(()) </pre>	๑๕ วัน	ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	การออก คำแนะนำให้ แก้ไขเหตุ รำคาญ	งาน สาธารณสุข/ งานนิติการ
๑๐	 <pre> graph TD Check[ตรวจสอบ] -- ไม่ผ่าน --> Left(()) Check -- ผ่าน --> Close((ยุติเรื่อง/แจ้งผู้ร้องเรียน)) </pre>		ตามหลัก วิชาการด้าน อนามัย สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจสอบ ผลการปรับปรุง ตามคำแนะนำ	งาน สาธารณสุข/ งานนิติการ
๑๑	 <pre> graph TD Order[ออกคำสั่งทางปกครอง] --> Decision{ปฏิบัติตามคำสั่ง} Decision -- ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง --> Down1(()) Decision -- ปฏิบัติตามคำสั่ง --> Down2(()) </pre>	๑ - ๕ วัน	ตาม พรบ.การ สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไข เพิ่มเติม	มีการออกคำสั่ง ทางปกครอง	งาน สาธารณสุข/ งานนิติการ

๔. แผนภูมิการทำงาน (ต่อ)

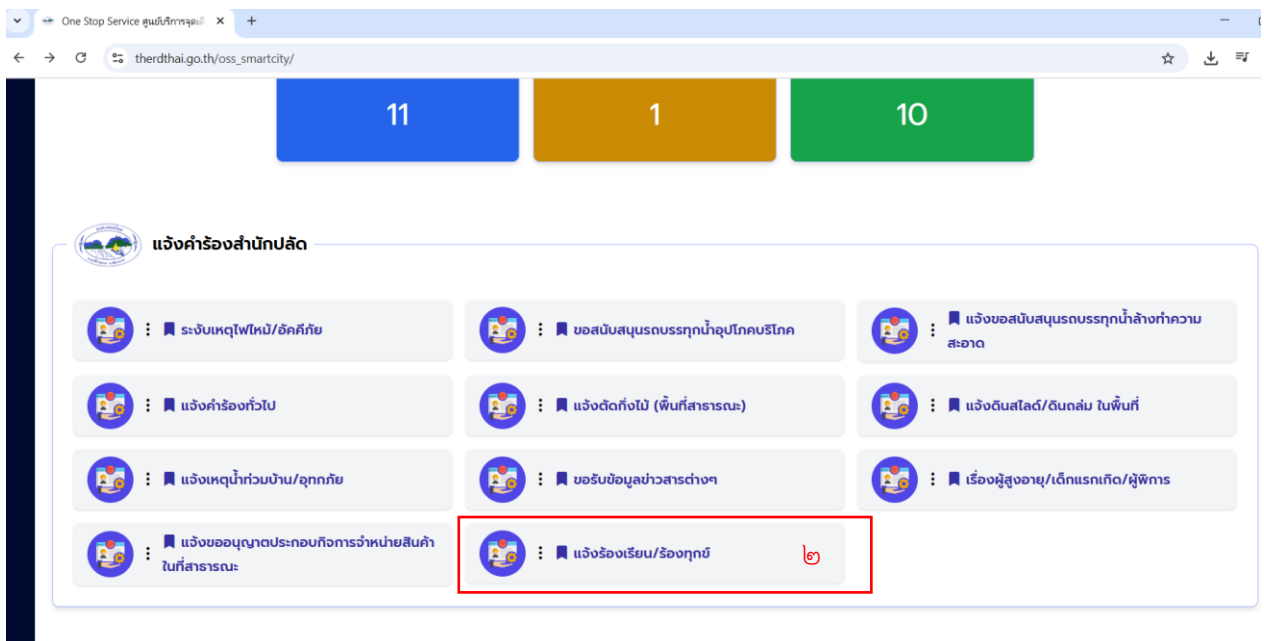
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
๑๒	<pre> graph TD A[ตรวจสอบ] -- ไม่ผ่าน --> B((ดำเนินคดี/ แจ้งสิทธิการ อุทธรณ์)) A -- ผ่าน --> C((ยุติเรื่อง/แจ้ง ผู้ร้องเรียน)) </pre>	๑๕ - ๓๐ วัน	ตาม พ.ร.บ. การ สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไข เพิ่มเติม	มีการตรวจ ติดตามการ ปฏิบัติตาม คำสั่งทาง ปกครอง	กรณีไม่ผ่าน- มีการ ดำเนินคดี -งาน สาธารณสุขส่ง มอบเรื่อง -งานนิติการ ดำเนินคดี กรณีผ่าน -งานนิติการ ขอยุติเรื่อง แล้วแจ้งผู้ ร้องเรียน และ แจ้ง ประชาสัมพันธ์

ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนและเหตุรำคาญผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย
องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

๑. เข้าสู่เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย https://www.therdthai.go.th/oss_smartcity/



๒. ไปที่หัวข้อ แจ้งคำร้องสำนักปลัด เลือก “แจ้งร้องเรียน/ร้องทุกข์”



๓. กรอกรายละเอียดผู้ร้องเรียน

One Stop Service ศูนย์บริการผู้ใช้
therdthai.go.th/oss_smartcity/?page=e-service_form&main_id=1&sub_id=26

แจ้งคำร้องสำนักปลัด
แจ้งร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อมูลผู้แจ้ง

ชื่อ-นามสกุล *	อายุ
นายเอกไทย	40
สัญชาติ	เชื้อชาติ
ไทย	ไทย
เลขบัตรประชาชน	
1234567891234	
ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน	
658 ม.1 ต.เทอดไทย อ.แม่ฟ้าหลวง จ.เชียงราย	
เบอร์โทรศัพท์	Email *
0987654321	doisang@hotmail.co.th
ID Line	
-	

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ แจ้งร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

รายละเอียด *

๔. กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนในกล่องข้อความ “รายละเอียด” และ “ที่อยู่ขอรับบริการ”

One Stop Service ศูนย์บริการผู้ใช้
therdthai.go.th/oss_smartcity/?page=e-service_form&main_id=1&sub_id=26

0987654321 doisang@hotmail.co.th

ID Line

-

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ แจ้งร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

รายละเอียด *

แจ้งเหตุรำคาญ/เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น

ใคร

ทำอะไร

ที่ไหน

อย่างไร

เมื่อไร

เหตุรำคาญที่เกิดขึ้นกับผู้ร้อง

ที่อยู่ขอรับบริการ *

666 ม.1 ต.เทอดไทย

☐ ฉันไม่ใช้โปรแกรมอัตโนมัติ

☐ ยินยอมให้เก็บข้อมูลส่วนบุคคล -นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy)

ส่งข้อความ

๕. เลือก “ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ” และ “ยินยอมให้เก็บข้อมูล

One Stop Service ศูนย์บริการคุณ

therdthai.go.th/oss_smartcity/?page=e-service_form&main_id=1&sub_id=26

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ แจ้งเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

รายละเอียด *

แจ้งเหตุรำคาญ/เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น

ใคร

ทำอะไร

ที่ไหน

อย่างไร

เมื่อไร

เหตุรำคาญที่เกิดขึ้นกับผู้ร้อง

ที่อยู่ขอรับบริการ *

666 ม.1 ต.เทอดไทย

☒ ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ

☒ ยินยอมให้เก็บข้อมูลส่วนบุคคล -นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy)

ส่งข้อความ

๖. เลือก “ส่งข้อความ”

One Stop Service ศูนย์บริการคุณ

therdthai.go.th/oss_smartcity/?page=e-service_form&main_id=1&sub_id=26

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ แจ้งเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

รายละเอียด *

แจ้งเหตุรำคาญ/เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น

ใคร

ทำอะไร

ที่ไหน

อย่างไร

เมื่อไร

เหตุรำคาญที่เกิดขึ้นกับผู้ร้อง

ที่อยู่ขอรับบริการ *

666 ม.1 ต.เทอดไทย

☒ ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ

☒ ยินยอมให้เก็บข้อมูลส่วนบุคคล -นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy)

ส่งข้อความ ๖

๗. เสร็จสิ้นกระบวนการ