

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนและเหตุรำคาญ ตามพรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

ของเทศบาลตำบลบางเสร่



จัดทำโดย

เทศบาลตำบลบางเสร่

อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

คำนำ

เพื่อให้การนำกระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน และมีประสิทธิภาพเป็นไปตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งการจัดการปัญหาเหตุรำคาญโดยเริ่มตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การมอบหมาย ผู้รับผิดชอบ การตรวจสอบข้อเท็จจริง การสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูล การแปรผล และการรายงานข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา

เทศบาลตำบลบางเสร่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญเพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบางเสร่ โดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียนเหตุรำคาญ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบในการนี้ เทศบาลตำบลบางเสร่หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฯที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และโดยเฉพาะกับประชาชนผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่อไป

เทศบาลตำบลบางเสร่

สารบัญ

หน้า

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนและเหตุรำคาญเทศบาลตำบลบางเสร่

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๑
แผนผังการร้องเรียนเหตุรำคาญ ของเทศบาลตำบลบางเสร่	๓
แบบฟอร์มการร้องเรียนเหตุรำคาญ	๕
แบบตรวจคำแนะนำของเจ้าพนักงาน	๖

อ้างอิง คู่มือการปฏิบัติงานตามกฎหมายการสาธารณสุข (Standard Operating Procedure (SOP))

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญของเทศบาลตำบลบางเสร่

กระบวนการงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑.ที่สำนักงานเทศบาลตำบลบางเสร่

๙๙ ม.๒ ต.บางเสร่ อ.สัตหีบ จ.ชลบุรี ๒๐๒๖๐

โทรศัพท์ : ๐๓๘ ๔๓๖๑๓๙ ต่อ ๑๒๑ หรือ ๑๒๒

โทรสาร : ๐๓๘ ๔๓๖๑๘๖

๒.เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบางเสร่ <http://www.bangsaray.go.th>

๓.ที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางเสร่

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางเสร่

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

(ในวันและเวลาราชการ ยกเว้นวันหยุด และวันหยุด

นักชัตฤกษ์)

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลบางเสร่เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ว่าด้วยเหตุรำคาญ เทศบาลตำบลบางเสร่จึงได้มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียนเหตุรำคาญ

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑.ผู้ร้องเรียน กรอกแบบฟอร์ม

งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๒.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง

๓.เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา

๔.ไกล่เกลี่ย/และแก้ไขปัญหา หรือชี้แจงการร้องเรียน

ระยะเวลา

๑.ในการยื่นคำขอ ระยะเวลา ๑ นาทีต่อราย

๒.พิจารณาคำขอ/และจัดหาข้อมูลตามคำขอ ระยะเวลา ๓๐ - ๔๕ นาที/ราย

๓.แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๗ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ

- ๑.เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์ม (แนบแผนที่ หรือ ภาพถ่าย เหตุที่ร้องเรียน (ถ้ามี))
- ๒.กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม

-ไม่มี

แผนผังมาตรฐานงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
1		1 วัน	การทำระบบการรับเรื่องร้องเรียน	มีช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียน	ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
2		7 วัน	การกำหนดบทบาทความรับผิดชอบของคณะกรรมการ	มีคณะกรรมการจัดการเหตุรำคาญ	ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
3		กระทำอย่างต่อเนื่อง	บทบาทความรับผิดชอบของคณะกรรมการ	มีการปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูลและมีสถิติเหตุรำคาญ	ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
4		1 วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน	ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
5		1 วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลการตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ	ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
6					

แผนผังมาตรฐานงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ (ต่อ)

-๕-
คำ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
7		7-15 วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535	มีการออกคำสั่งทางปกครอง	ระบุชื่อและหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
8		-	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจติดตามการปฏิบัติงานตามคำสั่ง	ระบุชื่อและหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
9		-	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจติดตามการปฏิบัติงานตามคำสั่ง	ระบุชื่อและหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
10		15 วัน	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ	ระบุชื่อและหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
11		-	-	-	ผู้ก่อเหตุรำคาญ
12		-	ตามหลักวิชาการ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	มีการตรวจสอบผลการปรับปรุงตามคำแนะนำ	ระบุชื่อและหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
13		5 วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535	มีการออกคำสั่งทางปกครอง	ระบุชื่อและหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
14		15-30 วัน	ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535	มีการตรวจติดตามการออกคำสั่งทางปกครอง	ระบุชื่อและหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ

ร้องเรื่อง.....

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....ขอคำร้องต่อ.....

ด้วยข้าพเจ้า.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

ความเห็นของเจ้าหน้าที่.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่

เรียน ปลัดเทศบาล

.....

.....

(ลงชื่อ).....

เรียน นายกเทศมนตรี

.....

.....

(ลงชื่อ).....

คำสั่งนายกเทศมนตรี

.....

.....

(ลงชื่อ).....

ได้รับการแก้ไขปัญหาแล้ว

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....



แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน
ตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
หน่วยงานเทศบาลตำบลนางเสรี.....

๑.วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

๒.ชื่อ เจ้าของ/ผู้ครอบครอง

๓. สถานประกอบการ ชื่อ

กิจการ.....ตั้งอยู่บ้านเลขที่.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

๔.ประเด็นปัญหาหรือข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ

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

ถือเป็นเหตุร้ายคาญ ตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ มาตรา

๕.ข้อแนะนำ (เพื่อการปรับปรุง/แก้ไข)

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

ทั้งนี้ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จในระยะเวลา.....วัน

โดยเจ้าพนักงานสาธารณสุข จะเข้าทำการตรวจสอบ/ติดตามการดำเนินการแก้ไขซ้ำ ในวันที่.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าของ/ผู้ครอบครอง

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขตาม

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

บทบัญญัติ

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ (โดยสรุป)

มาตรา ๔๔ เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นและเจ้าพนักงานสาธารณสุขมีอำนาจดังต่อไปนี้

- (๑) มีหนังสือเรียกบุคคลใดๆมาให้ถ้อยคำหรือแจ้งข้อเท็จจริง หรือทำคำชี้แจงเป็นหนังสือหรือให้ส่งเอกสารหลักฐานใดเพื่อตรวจสอบหรือเพื่อประกอบการพิจารณา
- (๒) เข้าไปในอาคารหรือสถานที่ใดๆ ในเวลาระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตกหรือในเวลาทำการเพื่อตรวจสอบหรือควบคุมให้เป็นไปตามข้อบัญญัติท้องถิ่น หรือตามพระราชบัญญัตินี้ ในการนี้ให้มีอำนาจสอบถามข้อเท็จจริงหรือเรียกหนังสือรับรองการแจ้งหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือสถานที่นั้น
- (๓) แนะนำให้ผู้ได้รับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไขในใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้ง หรือ ตามข้อบัญญัติท้องถิ่นหรือตามพระราชบัญญัตินี้
- (๔) ยึดหรืออายัดสิ่งของใดๆที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของประชาชนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีหรือเพื่อนำไปทำลายในกรณีจำเป็น
- (๕) เก็บหรือนำสินค้าหรือสิ่งของใดๆที่สงสัยว่าจะไม่ถูกสุขลักษณะหรือจะก่อให้เกิดเหตุรำคาญจากอาคารหรือสถานที่ใดๆ เป็นปริมาณตามสมควรเพื่อเป็นตัวอย่างในการตรวจสอบตามความจำเป็นได้โดยไม่ต้องใช้ราคา

มาตรา ๔๕ ในกรณีที่ปรากฏว่าผู้ดำเนินกิจการใดๆตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวง ข้อบัญญัติท้องถิ่นหรือประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ หรือคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นที่กำหนดไว้เกี่ยวกับการดำเนินกิจการนั้น ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจสั่งให้ผู้ดำเนินกิจการนั้นแก้ไขหรือปรับปรุงให้ถูกต้องได้ และถ้าผู้ดำเนินกิจการไม่แก้ไข หรือถ้าการดำเนินกิจการนั้นจะก่อให้เกิดหรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าจะเกิดอันตรายร้ายแรงต่อสุขภาพประชาชน เจ้าพนักงานท้องถิ่นจะสั่งให้ผู้นั้นหยุดดำเนินกิจการนั้นไว้ทันทีเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะเป็นที่พอใจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นว่าปราศจากอันตราย

มาตรา ๕๙ ในกรณีที่ปรากฏว่าผู้รับใบอนุญาตสำหรับกิจการใดไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามบทแห่งพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวงหรือข้อบัญญัติท้องถิ่นที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ หรือเงื่อนไขที่ระบุไว้ในใบอนุญาตในเรื่องที่กำหนดไว้เกี่ยวกับการประกอบกิจการตามที่ได้รับใบอนุญาตนั้น เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตไว้ภายในเวลาที่เห็นสมควร แต่ต้องไม่เกินสิบห้าวัน

มาตรา ๘๐ มาตรา ๘๔ ผู้ดำเนินกิจการผู้ใดดำเนินกิจการในระหว่างที่มีคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นให้หยุดดำเนินกิจการ หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามมาตรา ๔๕ มาตรา ๕๒ หรือมาตรา ๖๒ วรรคสอง โดยไม่มีเหตุอันสมควร ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกไม่เกินวันละ ๒๕,๐๐๐ บาท ตลอดเวลาที่ยังไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง