



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการขอร้องเรียนและเหตุรำคาญ

เทศบาลตำบลน้ำสวย

อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ เทศบาลตำบลน้ำสวยฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญในพื้นที่เทศบาลตำบลน้ำสวย ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญจนได้ข้อยุติ ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

พฤษภาคม ๒๕๕๙

รื้อขึ้น นายเอกเทศมนตรี ตำบลน้ำสวย
- เพื่อโปรดทราบ



(นางลักัส แจ่มใส)
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน



นายเอกเทศ โกสินทร์
นายกเทศมนตรีตำบลน้ำสวย

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| กรอบแนวคิด | ๒ |
| นิยาม | ๓ |
| คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ | ๔ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเหตุรำคาญ | ๕ |
| การรับเรื่องร้องเรียน | ๘ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๘ |
| แนวทางการปฏิบัติงาน | ๙ |

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ เทศบาลตำบลน้ำสวย

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาใจและความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งในกรณีการร้องเรียนและเหตุรำคาญ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ เทศบาลตำบลน้ำสวย มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิด

| ผู้รับบริการ | ความต้องการของผู้รับบริการ |
|--|---|
| ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลน้ำสวย | การได้รับบริการที่ดี |
| ผู้มีส่วนได้เสีย | ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย |
| ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการ | การได้รับบริการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว |

| กฎหมาย | ประสิทธิภาพ | ความคุ้มค่า |
|---|---|--|
| พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ | พื้นที่เทศบาลตำบลน้ำสวยมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย | ๑. ลดความเสี่ยงของประชาชนในการเป็นโรกระบบทางเดินหายใจ ๒. ลดแหล่งสะสมเชื้อโค ๓. ลดมลพิษทางอากาศ |
| พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ | เทศบาลตำบลน้ำสวยมีสภาวะความเป็นอยู่ที่เหมาะสมในการดำรงชีพของประชาชน | ประชาชนมีสุขภาพที่ดี |
| เทศบัญญัติเทศบาลตำบลน้ำสวย เรื่อง การควบคุมกิจการที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๔๓ | สิ่งแวดล้อมมิให้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน | ประชาชนมีสุขภาพที่ดี |

นิยาม

๑) เหตุรำคาญ หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำ ดังต่อไปนี้

- แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ ส้วม หรือที่ใส่มูลหรือเถ้า หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสม สกปรก มีการสะสม หรือหมักหมมสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใดเป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละอองเป็นพิษหรือเป็นหรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือโดยวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์ โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งมีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่น ละออง เขม่า เถ้า หรือกรณีอื่นใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

๒) ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานประกอบการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญ จนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

๓) สถานประกอบการใด ๆ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้

การเขียนแผนผังของกระบวนการ (Work Flow) ในคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ มีสัญลักษณ์ที่ใช้เพื่อแสดงถึงกิจกรรมที่ดำเนินการ ทิศทางของการปฏิบัติ การตัดสินใจ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และรายงาน/เอกสารต่าง ๆ ซึ่งมีคำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ดังต่อไปนี้



เริ่มต้น / สิ้นสุด



กิจกรรม / การดำเนินงาน



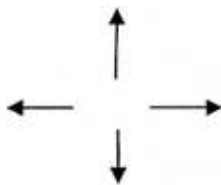
การตัดสินใจ



การจัดเก็บ



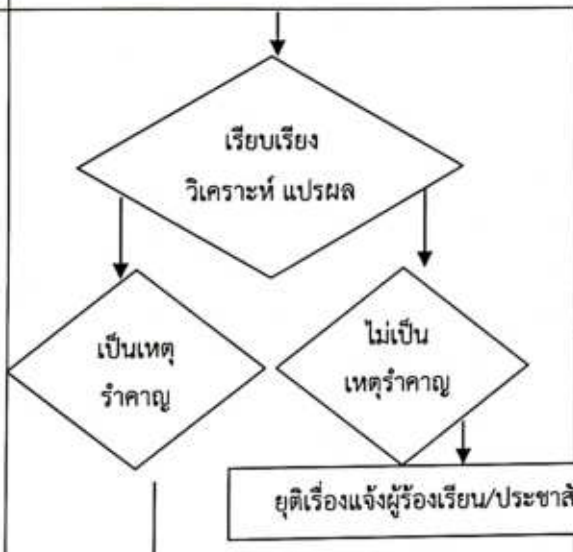
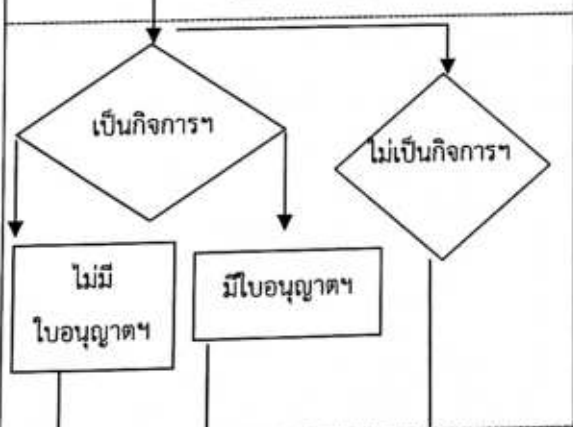

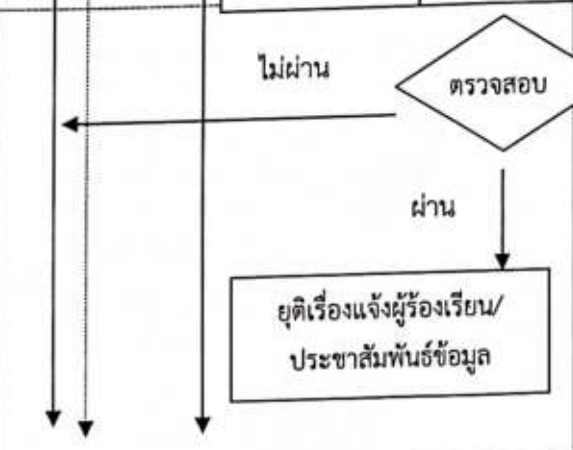
เชื่อมต่อไปกระบวนการอื่น

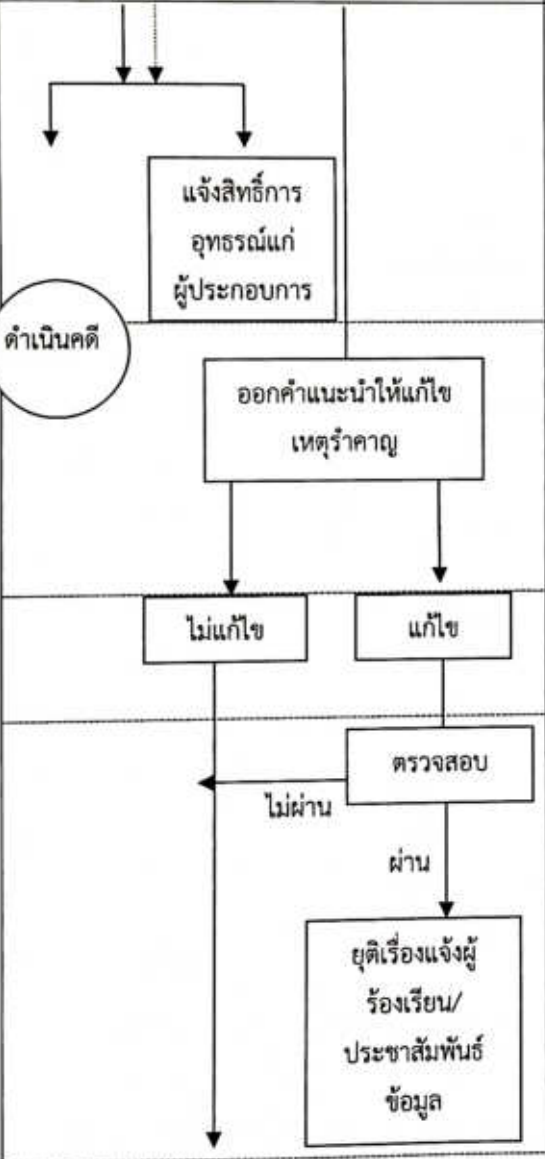

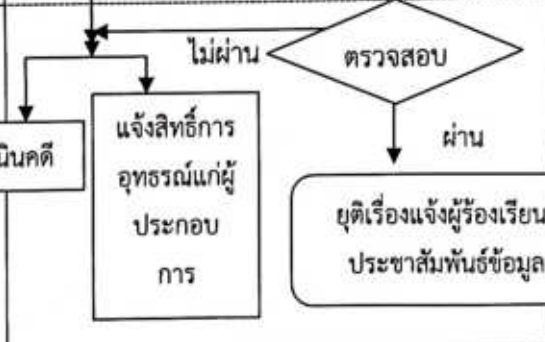


แสดงทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน

แผนผังกระบวนการจัดการเหตุรำคาญ

| ลำดับ | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา | มาตรฐานคุณภาพงาน | ตัวชี้วัด | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|--|----------|---|--------------------------------|---------------------------------|
| ๑ | <p>การรับเรื่องร้องเรียน /เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ</p> | ๑ วัน | การทำระบบการรับเรื่องร้องเรียน | มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน | ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ |
| ๒ | <p>แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเหตุรำคาญ</p> <p>มีเหตุร้องเรียน</p> <p>มอบหมายเจ้าหน้าที่พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ</p> <p>การวิเคราะห์สถานการณ์เหตุรำคาญในพื้นที่</p> <p>พัฒนาระบบเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่</p> | ๑ วัน | การกำหนดบทบาทความรับผิดชอบของคณะกรรมการ | มีคณะกรรมการจัดการเหตุรำคาญ | ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ |
| ๓ | <p>ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน</p> | ๑ วัน | ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง | มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน | ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ |

| ลำดับ | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา | มาตรฐาน คุณภาพงาน | ตัวชี้วัด | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---|----------|---|------------------------------------|---------------------------------|
| ๔ |  | ๑ วัน | ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง | รายงานผลการตรวจวินิจฉัยเหตุรำคาญ | ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ |
| |  | | | | |
| |  | | ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ | มีการออกคำสั่งทางปกครอง | ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ |
| |  | | ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง | มีการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่ง | ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ |

| ลำดับ | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา | มาตรฐานคุณภาพงาน | ตัวชี้วัด | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---|-----------|---|--------------------------------------|---------------------------------|
| |  | ๑๕ วัน | ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง | การออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ | ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ |
| |  | ๕ วัน | ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ | มีคำสั่งทางปกครอง | ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ |
| |  | ๑๕-๓๐ วัน | ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ | มีการตรวจติดตามการออกคำสั่งทางปกครอง | ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ |

การรับเรื่องร้องเรียน

นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลน้ำสวย ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ในการจัดการเหตุรำคาญ จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญจากประชาชนและหน่วยงานต่างๆ รวมทั้ง ต้องมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลน้ำสวย | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลน้ำสวย | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๐๗ ๒๓๓๑ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องลงรับให้ทะเบียนหนังสือรับ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
- ๒) จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
- ๓) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน

แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานสาธารณสุขหรือคณะทำงาน

๑) การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการลงพื้นที่ ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๒) การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะทำงานต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูล การรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูล ประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งกำเนิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูล ประจำเดือน ประจำปี รวมทั้ง การจัดลำดับประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการ วิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังปัญหาเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๓) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริงจากชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจ วินิจฉัย หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียน และผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทาง วิชาการ เทคโนโลยี แล้วนำข้อมูลมาทำการเรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผลหาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตาม กฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๔) เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม ด้าน สภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียน และบ้านผู้ร้องเรียน โดย มีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดหากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการต้องศึกษา การเก็บรักษาสภาพตัวอย่างอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ และแปลผลโดยเทียบเคียงตาม มาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับ รับผิดชอบ ต้องพิจารณาประเด็นดังนี้

- กรณีเหตุร้องเรียน ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ นามสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการ ประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ด ประชาสัมพันธ์ หรือหนังสือพิมพ์ชุมชน เป็นต้น

- กรณีเหตุร้องเรียน เป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่า ผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่ก่อให้เกิด เหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่

กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่ไม่ใช่เกิดจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ ทำการออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดย ให้ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางปกครอง และสามารถแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญได้ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน และหากไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทต่าง ๆ

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญที่เกิดจากกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่า กิจการฯ ที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

(๑) กรณีผู้ก่อเหตุไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้

(๒) กรณีผู้ก่อเหตุได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ ตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกคำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญ ภายในระยะที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญ ตามคำแนะนำ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตาม หากปรับปรุงผ่าน เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ หากปรับปรุงไม่ผ่าน ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุทำการปรับปรุง แก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากผู้ก่อเหตุ ปฏิบัติไม่ผ่านตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญ ตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง ทำให้เหตุรำคาญยุติ ให้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากปฏิบัติไม่ผ่านตามคำสั่งที่กำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลน้ำสวย

ที่ สธ / วันที่

เรื่อง รับเรื่องทางโทรศัพท์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลน้ำสวย

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....

ได้รับโทรศัพท์ เบอร์ ๐๔๒ - ๐๗๒๑๓๓ เวลา.....น. จาก.....

ซึ่งได้รับคำร้องไว้ดังนี้.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

.....

()

เจ้าหน้าที่ ผู้รับโทรศัพท์

ลำดับที่...../.....

แบบรับคำร้องเรียน เหตุรำคาญ

เขียนที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลน้ำสวย

ข้าพเจ้า (นายนาง/นางสาว)..... อายุ..... ปี
อยู่บ้านเลขที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบลน้ำสวย
อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โทรศัพท์บ้าน..... โทรศัพท์มือถือ.....

ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ ดังนี้ (ระบุ วัน เวลา สถานที่).....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแก้ไขปัญหา / ระงับเหตุเดือดร้อนรำคาญให้ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เพื่อโปรดทราบ

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

(ลงชื่อ).....
(.....)
ตำแหน่ง.....

เรียน นายกเทศมนตรี
เพื่อโปรดทราบ

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

(ลงชื่อ).....
(.....)
ตำแหน่ง.....

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

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

ลงชื่อ).....
(.....)
ตำแหน่ง.....

คำสั่งนายกเทศมนตรี

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

(ลงชื่อ).....
(.....)
ตำแหน่ง.....

แบบคำร้องทั่วไป

ที่ทำการสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย
อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลน้ำสวย

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/น.ส.).....นามสกุล.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....ขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลน้ำสวย
ดังต่อไปนี้

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลน้ำสวย

คำสั่ง

- เพื่อโปรดพิจารณาและสั่งการ

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ปลัดเทศบาลตำบลน้ำสวย

...../...../.....

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลน้ำสวย

...../...../.....