



แนวปฏิบัติและมาตรการเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์

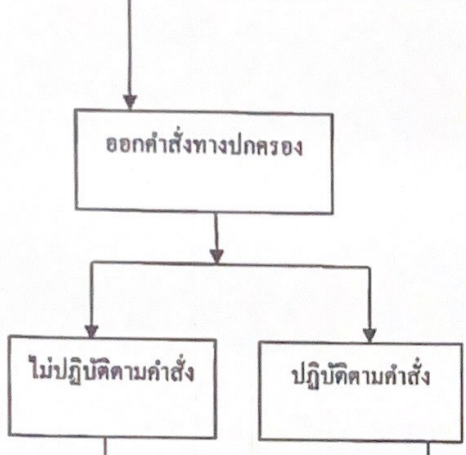
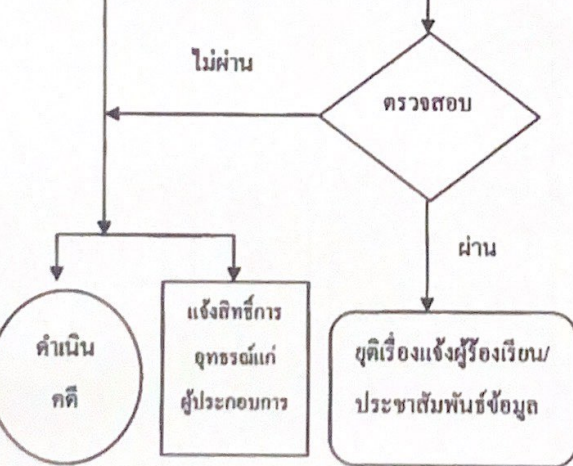
สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอนก่า  
อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท

มาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ (Standard of Procedure : SOP) มีรายละเอียดดังนี้

| ลำดับ | ผังกระบวนการ                                                                                                                                                                                                                                                           | ระยะ<br>เวลา | มาตรฐาน<br>คุณภาพงาน                                                          | ตัวชี้วัด                                                                                                               | ผู้รับผิดชอบ                            |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1     | <div>การรับเรื่องร้องเรียน /เจ้าหน้าที่พบข้อเท็จจริงของ<br/>เหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดเหตุรำคาญ</div>                                                                                                                                                                   |              | การทำระบบ<br>การรับเรื่อง<br>ร้องเรียน                                        | มีช่องทางการ<br>รับเรื่อง<br>ร้องเรียน                                                                                  | ระบุชื่อและ<br>หน่วยงาน<br>ผู้รับผิดชอบ |
| 2     | <div>แต่งตั้งคณะกรรมการ<br/>จัดการเหตุรำคาญ</div>                                                                                                                                                                                                                      |              | การกำหนด<br>บทบาทความ<br>รับผิดชอบของ<br>คณะกรรมการ                           | มีคณะกรรมการ<br>จัดการ<br>เหตุรำคาญ                                                                                     | ระบุชื่อและ<br>หน่วยงาน<br>ผู้รับผิดชอบ |
|       | <div>มีเหตุร้องเรียน</div> <div>มอบหมาย<br/>เจ้าหน้าที่ พิจารณาคำนิพนการ<br/>ตรวจสอบข้อเท็จจริง</div> <div>การจัดทำระบบฐานข้อมูล<br/>เหตุรำคาญ</div> <div>การวิเคราะห์สถานการณ์<br/>เหตุรำคาญในพื้นที่</div> <div>พัฒนาระบบเฝ้าระวัง<br/>ปัญหาเหตุรำคาญในพื้นที่</div> |              | บทบาทความ<br>รับผิดชอบของ<br>คณะกรรมการ                                       | มีการปฏิบัติ<br>หน้าที่<br>ตรวจสอบ<br>ข้อเท็จจริง<br>และจัดทำ<br>ระบบการ<br>รวบรวม<br>ข้อมูลและมี<br>สถิติเหตุ<br>รำคาญ | ระบุชื่อและ<br>หน่วยงาน<br>ผู้รับผิดชอบ |
| 3     | <div>ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง<br/>ตามข้อร้องเรียน</div>                                                                                                                                                                                                             | 1 วัน        | ตามหลัก<br>วิชาการด้าน<br>อนามัย<br>สิ่งแวดล้อม<br>และกฎหมายที่<br>เกี่ยวข้อง | มีเจ้าหน้าที่<br>ผู้รับผิดชอบ<br>งาน                                                                                    | ระบุชื่อและ<br>หน่วยงาน<br>ผู้รับผิดชอบ |

| ลำดับ | ผังกระบวนการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ระยะเวลา | มาตรฐาน<br>คุณภาพงาน                                                          | ตัวชี้วัด                                      | ผู้รับผิดชอบ                            |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 4     | <pre> graph TD     Start(( )) --&gt; A{เรียบเรียง&lt;br/&gt;วิเคราะห์ แปลผล}     A --&gt; B{เป็นเหตุ&lt;br/&gt;รำคาญ}     A --&gt; C[ไม่เป็นเหตุรำคาญ]     B --&gt; D{เป็นกิจการ}     B --&gt; E[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/&lt;br/&gt;ประชาสัมพันธ์ข้อมูล]     D --&gt; F[ไม่มี&lt;br/&gt;ใบอนุญาตฯ]     D --&gt; G[มีใบอนุญาตฯ]     C --&gt; H[ไม่เป็นกิจการฯ]     H --&gt; I[ออกคำสั่งทางปกครอง]     I --&gt; J[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง&lt;br/&gt;ให้ดำเนินคดี]     I --&gt; K[ปฏิบัติตาม&lt;br/&gt;คำสั่ง]     J --&gt; L[ตรวจสอบ]     K --&gt; L     L --&gt; M[ผ่าน]     L --&gt; N[ไม่ผ่าน]     N --&gt; B     M --&gt; E     F --&gt; E     G --&gt; E   </pre> | 1 วัน    | ตามหลัก<br>วิชาการด้าน<br>อนามัย<br>สิ่งแวดล้อม<br>และกฎหมาย<br>ที่เกี่ยวข้อง | รายงานผล<br>การตรวจ<br>วินิจฉัย<br>เหตุรำคาญ   | ระบุชื่อและ<br>หน่วยงาน<br>ผู้รับผิดชอบ |
|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |                                                                               |                                                |                                         |
|       | <pre> graph TD     I[ออกคำสั่งทางปกครอง] --&gt; J[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง&lt;br/&gt;ให้ดำเนินคดี]     I --&gt; K[ปฏิบัติตาม&lt;br/&gt;คำสั่ง]     J --&gt; L[ตรวจสอบ]     K --&gt; L     L --&gt; M[ผ่าน]     L --&gt; N[ไม่ผ่าน]     N --&gt; B     M --&gt; E   </pre>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |                                                                               |                                                |                                         |
|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | ตาม พ.ร.บ.<br>การ<br>สาธารณสุข<br>พ.ศ.2535                                    | มีการออก<br>คำสั่งทาง<br>ปกครอง                | ระบุชื่อและ<br>หน่วยงาน<br>ผู้รับผิดชอบ |
|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |                                                                               |                                                |                                         |
|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | ตามหลัก<br>วิชาการด้าน<br>อนามัย<br>สิ่งแวดล้อม<br>และกฎหมาย<br>ที่เกี่ยวข้อง | มีการตรวจ<br>ติดตามการ<br>ปฏิบัติตาม<br>คำสั่ง | ระบุชื่อและ<br>หน่วยงาน<br>ผู้รับผิดชอบ |

| ลำดับ | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา | มาตรฐาน<br>คุณภาพงาน                                      | ตัวชี้วัด                           | ผู้รับผิดชอบ                    |
|-------|--------------|----------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
|       |              |          |                                                           |                                     |                                 |
|       |              | 15 วัน   | ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง | การออกคำแนะนำให้แก้ไขเหตุรำคาญ      | ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ |
|       |              |          |                                                           |                                     | ผู้ก่อเหตุรำคาญ                 |
|       |              |          | ตามหลักวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง | มีการตรวจสอบผลการปรับปรุงตามคำแนะนำ | ระบุชื่อและหน่วยงานผู้รับผิดชอบ |
|       |              |          |                                                           |                                     |                                 |

| ลำดับ | ผังกระบวนการ                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ระยะเวลา     | มาตรฐาน<br>คุณภาพงาน                    | ตัวชี้วัด                                            | ผู้รับผิดชอบ                            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|       |  <pre> graph TD     A[ออกคำสั่งทางปกครอง] --&gt; B[ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง]     A --&gt; C[ปฏิบัติตามคำสั่ง] </pre>                                                                                                 | 5 วัน        | ตาม พ.ร.บ.การ<br>สาธารณสุข พ.ศ.<br>2535 | มีคำสั่งทาง<br>ปกครอง                                | ระบุชื่อและ<br>หน่วยงาน<br>ผู้รับผิดชอบ |
|       |  <pre> graph TD     A[ตรวจสอบ] -- ไม่ผ่าน --&gt; B[ดำเนินการคดี]     A -- ไม่ผ่าน --&gt; C[แจ้งสิทธิการอุทธรณ์แก่ผู้ประกอบการ]     A -- ผ่าน --&gt; D[ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ประชาชนสัมพันธ์ข้อมูล] </pre> | 15-30<br>วัน | ตาม พ.ร.บ.การ<br>สาธารณสุข<br>พ.ศ.2535  | มีการตรวจ<br>ติดตามการ<br>ออกคำสั่ง<br>ทาง<br>ปกครอง | ระบุชื่อและ<br>หน่วยงาน<br>ผู้รับผิดชอบ |

# แผนผังระบบการตรวจวิเคราะห์

