



คู่มือ

การปฏิบัติงานฝ่ายสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
ส่วนส่งเสริมอนามัยสิ่งแวดล้อม สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ศาลาว่าการเมืองพัทยา

อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ เป็นคู่มือการปฏิบัติงานซึ่งฝ่ายสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับผิดชอบได้ใช้ในการศึกษาและนำไปปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ได้แสดงถึงขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานคุณภาพของงาน และเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ คณะผู้จัดทำหวังว่าผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับผิดชอบ จะได้นำคู่มือฉบับนี้ไปศึกษาและนำไปใช้ เพื่อบรรลุตามหน้าที่ของตนเองและองค์กร

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ตรงตามเป้าหมายและเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งแสดงรายละเอียดของการปฏิบัติงานต่างๆ
๒. เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ให้ได้มาตรฐาน ได้การบริการให้กับประชาชนอย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว และตามกำหนดเวลา
๓. เพื่อให้ผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ทราบถึงหลักเกณฑ์ ระยะเวลา และขั้นตอนในการออกใบอนุญาต

ขอบเขตของงาน

๑. งานใบอนุญาต

- ใบอนุญาต/หนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร
- ใบอนุญาต/หนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่สะสมอาหาร
- ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ใบอนุญาตการจัดตั้งตลาด

๒. งานการจัดการเหตุรำคาญ

- สถานที่ให้บริการ/ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน :
 - ๑) ร้องเรียนด้วยตัวเอง
 - ๒) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๘-๒๕๓๒๗๘
 - ๓) ร้องเรียนทาง Call Center ๑๓๓๗
 - ๔) ร้องเรียนทาง เว็บไซต์, webboard
 - ๕) ร้องเรียนทางหน่วยงานราชการอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี

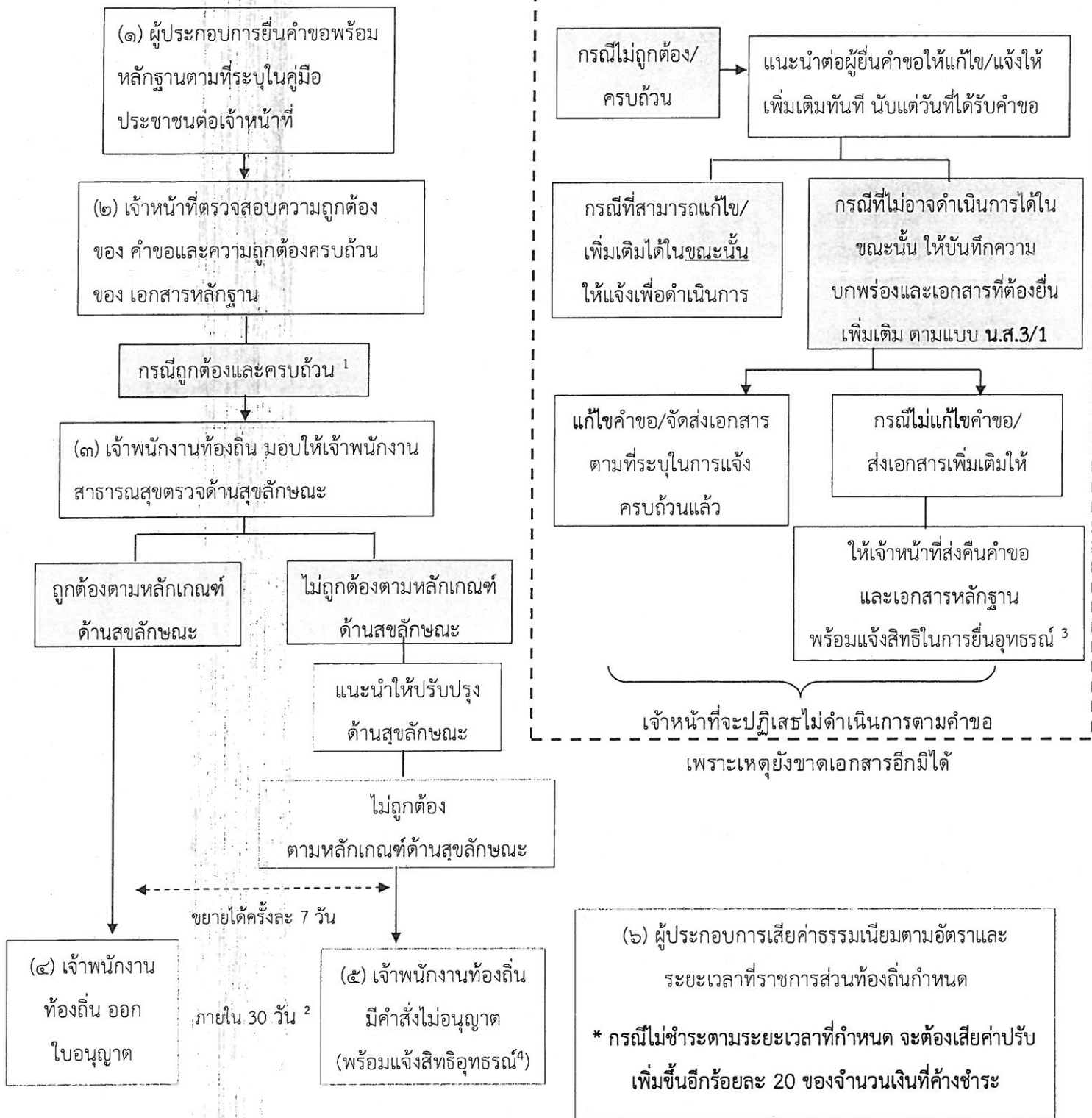
ระยะเวลาเปิดให้บริการ : เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ข้อบัญญัติต่างๆของเมืองพัทยา
- มาตรฐานการปฏิบัติงานอนามัยสิ่งแวดล้อมของอปท (SOP): EHA ๖๐๐๐ การจัดการเหตุรำคาญ
- มาตรฐานการปฏิบัติงานอนามัยสิ่งแวดล้อมของอปท (SOP): EHA ๑๐๐๐ การจัดการสุขาภิบาลอาหาร (๑๐๐๑-๑๐๐๓)
- มาตรฐานการปฏิบัติงานอนามัยสิ่งแวดล้อมของอปท (SOP): EHA ๙๒๐๐ การออกหนังสือรับรองการแจ้ง
- มาตรฐานการปฏิบัติงานอนามัยสิ่งแวดล้อมของอปท (SOP): EHA ๙๓๐๐ การออกใบอนุญาต

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: ฝ่ายสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ส่วนส่งเสริมอนามัยสิ่งแวดล้อม สำนักสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการยื่นขอหนังสือรับรองการแจ้ง/ใบอนุญาตประเภทต่างๆ



- ¹ หมายถึง คำขอถูกต้องและเอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน
- ² หมายถึง เจ้าพนักงานท้องถิ่นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันได้รับคำขอถูกต้องและครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หากมีเหตุไม่อาจออกใบอนุญาตได้ให้ขยายเวลาได้ครั้งละไม่เกิน 7 วัน จนพิจารณาแล้วเสร็จ ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ ทางราชการ พ.ศ. 2558
- ³ หมายถึง ผู้นั้นมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งคืนคำขอต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นผู้ออกคำสั่ง ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่รับทราบคำสั่ง ตามกฎหมายว่าด้วยวิธี ปฏิบัติราชการทางปกครอง
- ⁴ หมายถึง ผู้นั้นมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งไม่ออกใบอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาตต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ภายใน 30 วัน นับแต่วันรับทราบคำสั่งตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข

รายละเอียดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ :

๑. รับเรื่องร้องเรียน นายกเมืองพัทยา ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการจัดการเหตุรำคาญ ประชาชนสามารถยื่นความจำนงค์ ร้องเรียนช่องทางการ รับเรื่องเหตุรำคาญ ที่อาจก่อให้เกิดความเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามหัวข้อที่ ๓(๑) ข้างต้นได้

๒. ฝ่ายสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ส่วนส่งเสริมอนามัยสิ่งแวดล้อม สำนักสาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม ได้ดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คำแนะนำแก้ปัญหาเหตุ รำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพ ปัญหา เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้าน ลดการขัดแย้งระหว่างสถานประกอบการและ ชุมชน

๓. ฝ่ายสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ส่วนส่งเสริมอนามัยสิ่งแวดล้อม สำนักสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ รวบรวมข้อมูล การรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำ ข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูล ประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งกำเนิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ทำเป็นฐานข้อมูลประจำเดือน ประจำปี รวมทั้ง การจัดลำดับ ประเภทเหตุรำคาญจาก มากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวัง ปัญหาเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ต่อไป

๔. เจ้าพนักงานสาธารณสุขหรือผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น (มาตรา ๔๔) ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน โดยตรวจสอบข้อเท็จจริง ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน สถานที่ก่อเหตุรำคาญ เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วนก่อนลงพื้นที่ โดยใช้หลักการทางวิชาการและเทคโนโลยี แล้วนำข้อมูล ประกอบการพิจารณาให้เป็นไปตามเหตุรำคาญ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไข เพิ่มเติม

๕. เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสภาพ ภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียน และบ้านผู้ร้องเรียน โดยมิ การบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ ทางห้องปฏิบัติการต้อง ศึกษาการเก็บรักษาสภาพตัวอย่างอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมา วิเคราะห์ และ แปลผลโดยเทียบเคียง ตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียน ที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญ จริงหรือไม่ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาประเด็นดังนี้

๕.๑) กรณีเหตุร้องเรียนไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบ

๕.๒) กรณีเหตุร้องเรียนเป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาดำเนินการตามพระราชบัญญัติการ สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2.1 เป็นกิจการควบคุมตามข้อบัญญัติเมืองพัทยา

- กรณี ไม่มีใบอนุญาต

- การออกบันทึกแนะนำให้มีการปรับปรุงแก้ไข ภายในระยะที่กำหนด

- บันทึกการตรวจสอบสถานที่แจ้ง คณะกรรมการการเปรียบเทียบ

- กรณี มีใบอนุญาต

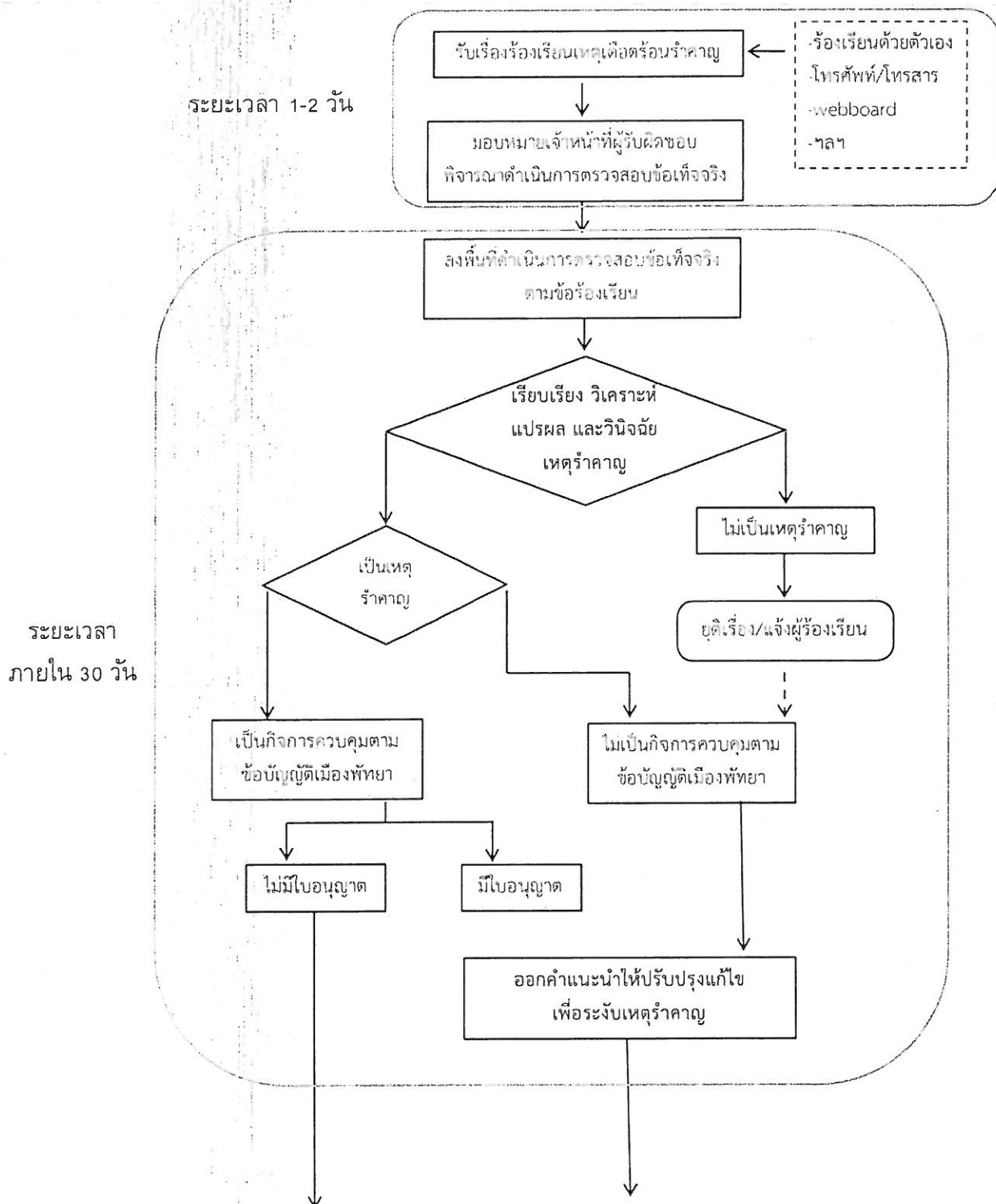
- การออกบันทึกแนะนำให้มีการปรับปรุงแก้ไข ภายในระยะที่กำหนด

2.2 ไม่เป็นกิจการควบคุมตามข้อบัญญัติเมืองพัทยา

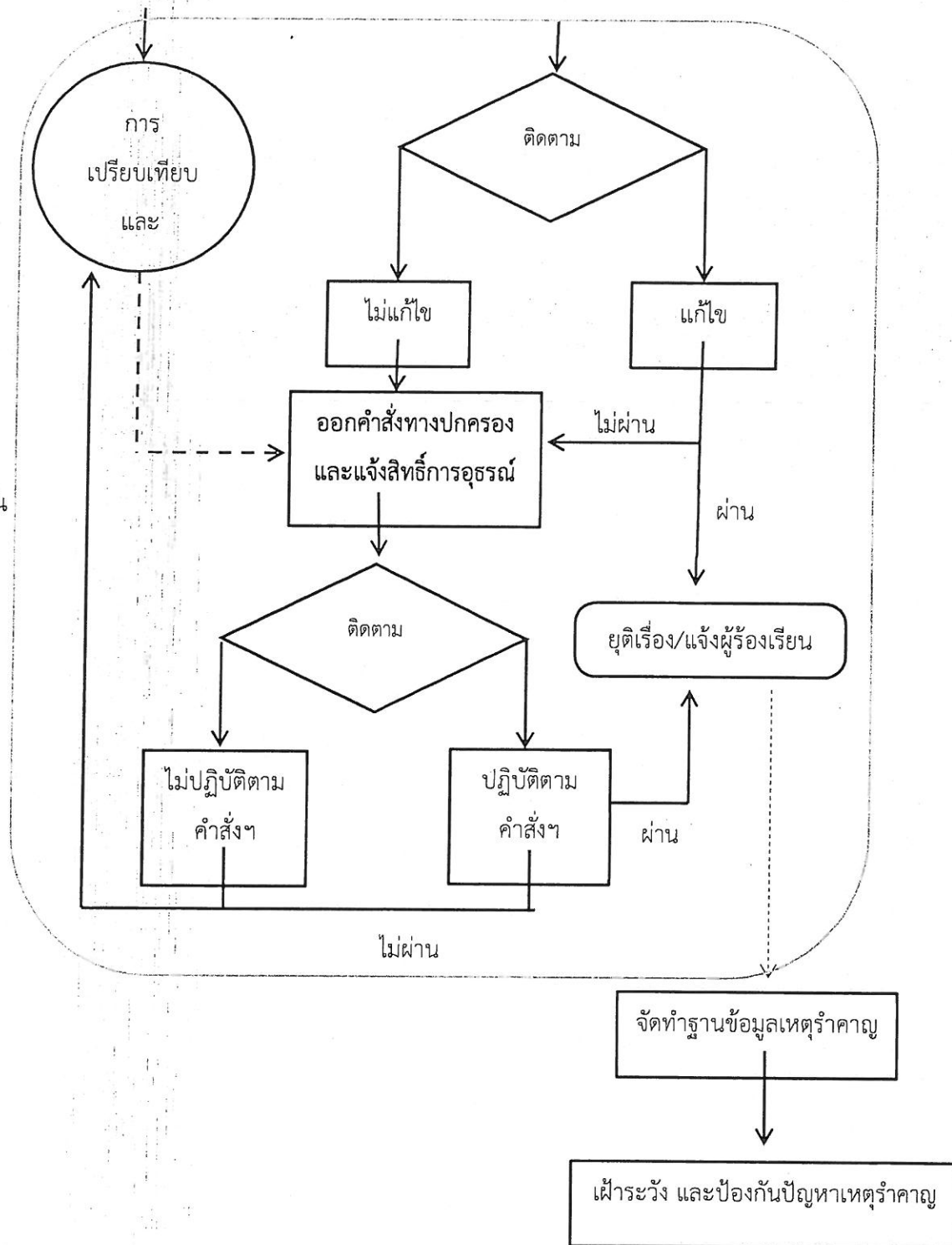
- การออกบันทึกแนะนำให้มีการปรับปรุงแก้ไข ภายในระยะที่กำหนด

๕.๓) กรณีผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญ หากไม่ดำเนินการแก้ไขภายใน ระยะเวลาที่กำหนดให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นออกคำสั่งทางปกครองและแจ้งสิทธิการอุทธรณ์ เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทำให้เหตุรำคาญยุติให้แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อยุติเรื่อง แต่หากปฏิบัติตามคำสั่งที่กำหนดและเหตุรำคาญยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตาม มาตรา ๗๔ พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เมืองพัทยา :



ระยะเวลา
ภายใน 30 วัน



7. จัดทำฐานข้อมูลเหตุรำคาญ

กรอกลงบนเว็บขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

[illegible]

กรอกตามแบบฟอร์ม แบบ ทก.๐๒

1234567891011121314151617181920212223242526272829303132333435363738394041424344454647484950515253545556575859606162636465666768697071727374757677787980818283848586878889909192939495969798991001011021031041051061071081091101111121131141151161171181191201211221231241251261271281291301311321331341351361371381391401411421431441451461471481491501511521531541551561571581591601611621631641651661671681691701711721731741751761771781791801811821831841851861871881891901911921931941951961971981992002012022032042052062072082092102112122132142152162172182192202212222232242252262272282292302312322332342352362372382392402412422432442452462472482492502512522532542552562572582592602612622632642652662672682692702712722732742752762772782792802812822832842852862872882892902912922932942952962972982993003013023033043053063073083093103113123133143153163173183193203213223233243253263273283293303313323333343353363373383393403413423433443453463473483493503513523533543553563573583593603613623633643653663673683693703713723733743753763773783793803813823833843853863873883893903913923933943953963973983994004014024034044054064074084094104114124134144154164174184194204214224234244254264274284294304314324334344354364374384394404414424434444454464474484494504514524534544554564574584594604614624634644654664674684694704714724734744754764774784794804814824834844854864874884894904914924934944954964974984995005015025035045055065075085095105115125135145155165175185195205215225235245255265275285295305315325335345355365375385395405415425435445455465475485495505515525535545555565575585595605615625635645655665675685695705715725735745755765775785795805815825835845855865875885895905915925935945955965975985996006016026036046056066076086096106116126136146156166176186196206216226236246256266276286296306316326336346356366376386396406416426436446456466476486496506516526536546556566576586596606616626636646656666676686696706716726736746756766776786796806816826836846856866876886896906916926936946956966976986997007017027037047057067077087097107117127137147157167177187197207217227237247257267277287297307317327337347357367377387397407417427437447457467477487497507517527537547557567577587597607617627637647657667677687697707717727737747757767777787797807817827837847857867877887897907917927937947957967977987998008018028038048058068078088098108118128138148158168178188198208218228238248258268278288298308318328338348358368378388398408418428438448458468478488498508518528538548558568578588598608618628638648658668678688698708718728738748758768778788798808818828838848858868878888898908918928938948958968978988999009019029039049059069079089099109119129139149159169179189199209219229239249259269279289299309319329339349359369379389399409419429439449459469479489499509519529539549559569579589599609619629639649659669679689699709719729739749759769779789799809819829839849859869879889899909919929939949959969979989991000100110021003100410051006100710081009101010111012101310141015101610171018101910201021102210231024102510261027102810291030103110321033103410351036103710381039104010411042104310441045104610471048104910501051105210531054105510561057105810591060106110621063106410651066106710681069107010711072107310741075107610771078107910801081108210831084108510861087108810891090109110921093109410951096109710981099110011011102110311041105110611071108110911101111111211131114111511161117111811191120112111221123112411251126112711281129113011311132113311341135113611371138113911401141114211431144114511461147114811491150115111521153115411551156115711581159116011611162116311641165116611671168116911701171117211731174117511761177117811791180118111821183118411851186118711881189119011911192119311941195119611971198119912001201120212031204120512061207120812091210121112121213121412151216121712181219122012211222122312241225122612271228122912301231123212331234123512361237123812391240124112421243124412451246124712481249125012511252125312541255125612571258125912601261126212631264126512661267126812691270127112721273127412751276127712781279128012811282128312841285128612871288128912901291129212931294129512961297129812991300130

แบบรายงานสรุปข้อร้องเรียนเหตุรำคาญประจำเดือน

အနီးကပ်ဆုံး

Abstract

Summary

[illegible]

หมายเหตุ: 5% ของกำไรสุทธิของปี = 100,000 บาท หรือ 10% ของกำไรสุทธิของปี = 200,000 บาท