

ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ

ณ ศูนย์กำจัดขยะ เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการจัดการเหตุรำคาญ จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งจากเหตุรำคาญจากประชาชน และหน่วยงานต่างๆ

ช่องทางการร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี

-ยื่นคำร้องด้วยตนเอง/ไปรษณีย์ : สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี เลขที่ ๓๓๘ ถนนหมื่นหาญ ตำบลท่าพี่เลี้ยง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๐๐๐

-โทร. ๐๓๕ ๕๑๑ ๐๒๑

-Facebook : สำนักงานเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี

-E-mail: muni@suphancity.go.th

-เว็บไซต์ : <https://www.suphancity.go.th/>

๒. แต่งตั้งคณะกรรมการ

กำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง และแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุรำคาญในพื้นที่กรณีต้องมีการหารือ หรือขอความช่วยเหลือ ร่วมเป็นคณะกรรมการ เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายๆ ด้าน ทั้งนี้ คณะทำงาน ต้องปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการลงพื้นที่ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๒.๒ การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะทำงานต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูล การรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียด ข้อมูลประเภทเหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูลประจำเดือน ประจำปี รวมทั้งการจัดอันดับประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูลของผู้ร้องเรียนก่อนลงพื้นที่ เพื่อทำการตรวจวินิจฉัย หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุ ทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยี (กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาเรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล หาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์ และแปลผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม พื้นที่ข้างเคียง และสภาพปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ต้องศึกษาการเก็บรักษาสภาพตัวอย่างเป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่