

# แนวปฏิบัติขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนเหตุรำคาญ (SOP) สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย

ขั้นตอนที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	1 วัน	กม.
2	ระบบรับข้อร้องเรียนจากประชาชน/หน่วยงานรัฐ	1 วัน	ทุกกลุ่ม
3	ผู้บริหารสั่งการ/มอบหมาย	1 วัน	ผอ.
4	<p>เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาประเภทข้อร้องเรียนและดำเนินการ</p> <p>กรณีร้องเรียนด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม</p> <p>กรณีร้องเรียนขอความร่วมมือตรวจสอบเหตุรำคาญ/เครื่องมือวิทยาศาสตร์</p> <p>กรณี คำสั่งศาลหรือปัญหาอนามัยสิ่งแวดล้อมที่มีความรุนแรงหรือเกิดเป็นวงกว้าง</p> <p>ประชาชนไม่เคยร้องเรียนไปที่ อปท.</p> <p>ประชาชนเคยร้องเรียนไปที่ อปท. แล้ว</p> <p>จัดทำหนังสือแจ้ง คอ.1-12/สสม. พิจารณาดำเนินการ</p> <p>ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>จัดทำหนังสือแจ้ง อปท. ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นดำเนินการตามอำนาจหน้าที่</p> <p>จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานกำกับดูแล อปท./หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>จัดทำหนังสือแจ้ง อปท. ตรวจสอบข้อเท็จจริงและกำกับติดตามการระงับเหตุรำคาญ</p> <p>คอ./สสม. ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง/การตรวจวัดทางวิทยาศาสตร์</p> <p>ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง/การตรวจวัดทางวิทยาศาสตร์</p> <p>จัดทำรายงานผลการตรวจสอบพร้อมข้อเสนอแนะ</p> <p>รายงาน สว.</p> <p>จัดทำรายงานผลการตรวจสอบพร้อมข้อเสนอแนะ</p> <p>จัดทำหนังสือแจ้ง/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>จัดทำหนังสือแจ้งประชาชน/ร้องเรียนทราบ</p> <p>*30-90 วัน</p> <p>ประสานและติดตามผล</p> <p>*30-90 วัน</p>	1 วัน	กม./มฟ./สส./อส.
5	สรุปรายงานประจำเดือน และรายงานผู้บริหารทราบ	1 วัน	กม.
6	รวบรวมและสรุปในระบบฐานข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	1 วัน	กม.

**กรณี** ยังไม่ได้รับการรายงานผลจาก อปท. ภายใน 30-90 วัน ให้ประสานติดตามผลอีกครั้ง

