คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลสะพลี
อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลสะพลี
โทร.0-7762-2866-7

คู่มือ
การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสะพลี

1. บทนำ

การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสะพลี พบจากที่ผ่านมาประชาชนที่เข้ามาร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไขบรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากปัญหาจากความไม่เข้าใจในกฎหมายซึ่งเกี่ยวกับการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นส่วนใหญ่ รองจากนั้นเป็นปัญหาเรื่องกฎหมายที่ดิน ที่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจทำให้เกิดปัญหาทะเลาะวิวาทอยู่เสมอ ดังนั้นเพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานทั้งทำให้หน่วยงานทราบว่าการมีบริหารราชการมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

เทศบาลตำบลสะพลี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภท ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนให้แก่ประชาชน จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามคำสั่งเทศบาลตำบลสะพลีที่ / เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ลงวันที่ เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการของประชาชนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบกับคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดทำประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 30 กุมภาพันธ์ 2558 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ปัญหาการอยู่ร่วมกันในสังคมไทย ซึ่งสืบต่อเนื่องกันมาอย่างยาวนาน ก่อให้เกิดปัญหาที่สั่งสมมาเป็นระยะเวลายาวนาน โดยมีปัจจัยต่าง ๆ ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ก่อให้เกิดปัญหาสังคมในหลายด้านและเพิ่มมากขึ้น มีความยุ่งยาก ซับซ้อน มีการแข่งขันเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานราชการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานราชการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายที่สุด และมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ เทศบาลตำบลสะพลี จึงตระหนักและให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนการจัดทำคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสะพลี สามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสะพลี

2.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสะพลี

3. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลสะพลีได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสะพลี ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ที่น่าสนใจ แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองรวมถึงระเบียบข้อกฎหมายหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

4. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์

4.1 ความหมายของการร้องเรียน ร้องทุกข์ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2558

คำร้องทุกข์ให้หมายรวมถึง คำร้องเรียนการขอความช่วยเหลือการขอความเป็นธรรมหรือหนังสือกล่าวโทษ

ช่องทางการรับ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ด้วยตัวเองที่เทศบาลตำบลสะพลี ทางหมายเลขโทรศัพท์ ทางเว็ปไซด์ ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน และทาง facebook

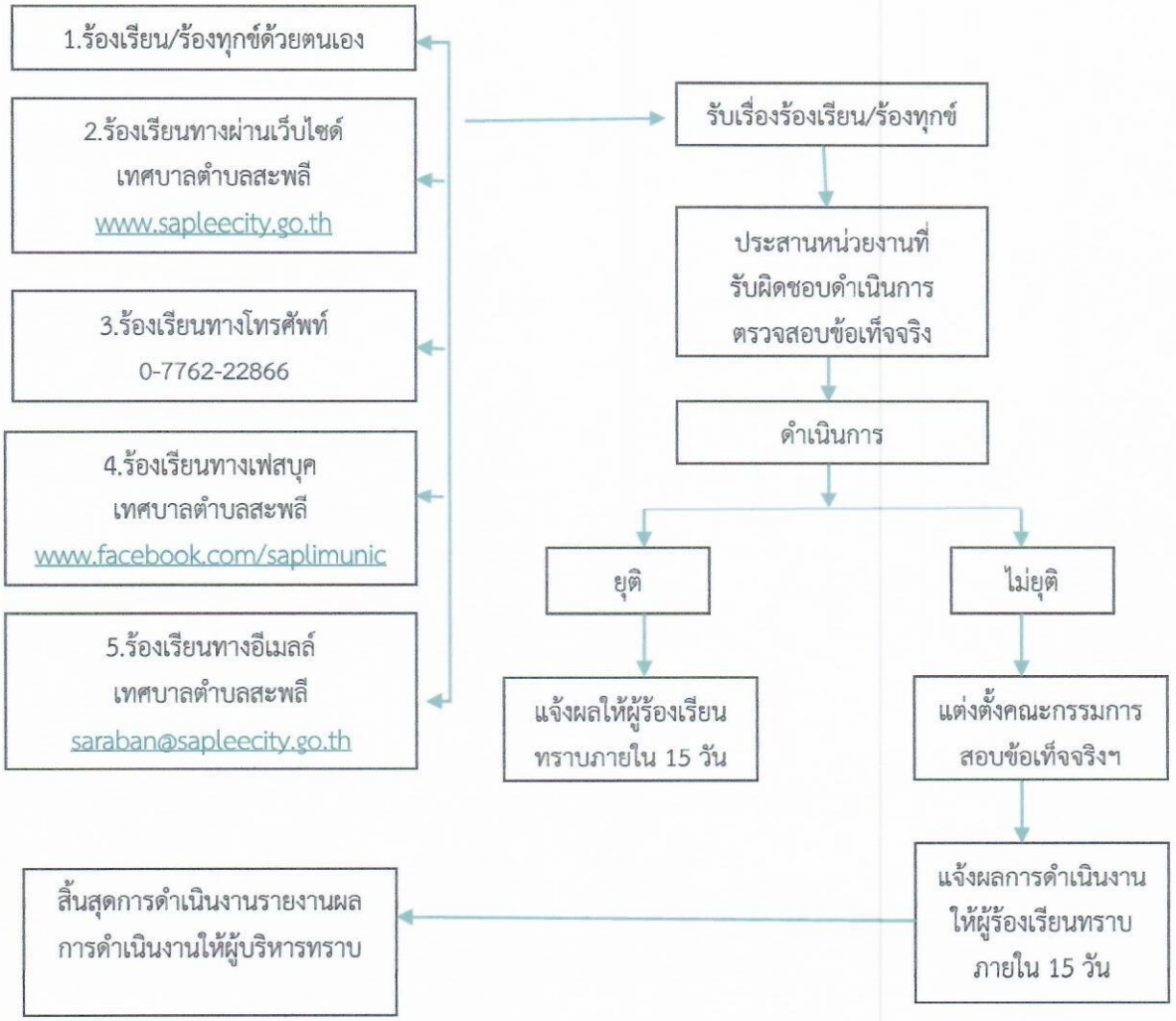
เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น ฯลฯ

5. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสะพลี

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

5.1 การยื่นเรื่อง

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ทางอินเตอร์เน็ต เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสะพลี www.sapleecity.go.th ทางไปรษณีย์จ่าหน้าถึง เทศบาลตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 86230 ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-7762-2866-7 โทรสาร หมายเลข 0-7762-2869 หรือมาด้วยตนเอง และจากหน่วยงานภายนอก

5.2 หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลสะพลีรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ แล้ว ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเป็นข้อมูลดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

5.3 หน่วยงานดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลสะพลี มอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาวินิจฉัยและสั่งการ

5.4 การสั่งการ

นายกเทศมนตรีตำบลสะพลีพิจารณา วินิจฉัยและสั่งการ

5.4.1 ตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2558 ข้อที่ 3 กำหนดว่าเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องนั้นพิจารณาดำเนินการดังนี้

(1) ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปโดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

(2) กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็วดังนี้

ก. ในกรณีที่ปรากฏว่าการจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าว เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ที่เห็นว่ามีศักยภาพหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

ข. กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเขตจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องและประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น

5.4.2 กรณีเป็นเรื่องรวมร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสะพลี โดยตรงให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยมอบหมายกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ/สอบสวนและสดับตรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะแนวทางแก้ไข

5.5 การตรวจสอบข้อเท็จจริง/การรายงาน/สรุปผล

5.5.1 ตามแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558)

(1) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานของรัฐให้ชี้แจงผู้ร้องทราบและส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไปดังนี้

ก. ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ 30 วัน

ข. กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบให้ติดตามทวงถามครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 15 วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 7 วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

(2) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ให้รีบดำเนินการโดยเร็วแต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที

5.5.2 กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ 5.5.1 (2) เทศบาลตำบลสะพลีโดยสำนักปลัด/กองคลัง/กองช่าง/กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม/กองการศึกษา แล้วแต่กรณี ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสอบสวนและสดับตรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขตามอำนาจหน้าที่พร้อมรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อวินิจฉัยสั่งการทั้งนี้หากผลการดำเนินการดังกล่าว เป็นประการใดให้แจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสะพลีทราบภายใน 13 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่าง ๆ กรณีเป็นเรื่องที่ซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากมีขั้นตอนวิธีการในการดำเนินการมาก และยังไม่แล้วเสร็จให้แจ้งผลการดำเนินการในเบื้องต้นภายในระยะเวลาดังกล่าวเช่นเดียวกันและให้เร่งดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็วต่อไป

อนึ่ง เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่าง ๆ แล้วให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เร่งดำเนินการเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการภายใน 2 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งนี้ หากผลการพิจารณาเป็นประการใดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดำเนินการประสานกอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้แจ้งผู้ร้อง/ส่วนราชการทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือภายในระยะเวลาตามที่ส่วนราชการด้วยกันได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้

6. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.1 การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

วิธีการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ในชั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเองหรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทน หรือผู้จัดการแทนได้และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้ (แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล)

6.1.1 เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

(1) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อ ไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น ไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้องเว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลสะพลีเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(2) ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดและเอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ด้วย

(3) บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์และคำขอให้หน่วยงาน ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

6.1.2 เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(1) สอบถามชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อไป

(2) สอบถามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(3) กรณีร้องเรียน กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน และหากผู้ร้องมีข้อมูลหรือหลักฐานประกอบเรื่องที่ร้องเรียน ขอให้ส่งหลักฐานมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้งร้องเรียนโดยปราศจากความเป็นจริง

(4) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรในทันทีหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(5) ถ้าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียด เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

6.1.3 เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นหนังสือทางไปรษณีย์

(1) ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดและเอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

(2) บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น เพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(3) กรณีได้รับการร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 มาเป็นหลักพิจารณา

เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ได้รับว่าการร้องเรียน ร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี กำหนดไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาเว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

(พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายของคำว่า บัตรสนเท่ห์ หมายถึงจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน)

6.1.4 เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางอินเตอร์เน็ต

(1) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนโดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิง หรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. 2541 ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว

(2) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน หรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. 2541 แต่หากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานหรือเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

6.2 คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(1) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียวแต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่น ๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(2) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดแต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวมในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(3) กรณีเป็นเรื่องสำคัญควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(4) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(5) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจโดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้วแต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่าผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

7. ความรู้ทั่วไป/จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

7.1 ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ

www.dol.go.th เอกสารสิทธิเกี่ยวกับที่ดิน

7.1.1 แบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.1) คือใบแจ้งการครอบครองที่ดินเป็นหลักฐานว่าผู้ครอบครองเป็นผู้แจ้งว่าตนครอบครองที่ดินแปลงใดอยู่ (แต่ปัจจุบันไม่มีการแจ้ง ส.ค.1 อีกแล้ว) ส.ค.1 ไม่ใช่หนังสือแสดงสิทธิที่ดินเพราะไม่ใช่หลักฐานที่ทางราชการออกให้เพียงแต่เป็นการแจ้งการครอบครองที่ดินของราษฎรเท่านั้น ดังนั้น ตามกฎหมายที่ดินที่มี ส.ค.1 จึงทำการโอนกันได้เพียงแต่แสดงเจตนาสละการครอบครองและไม่ยึดถือพร้อมส่งมอบให้ผู้รับโอนไปเท่านั้นก็ถือว่าเป็นการโอนกันโดยชอบแล้ว ผู้มีส.ค.1 มีสิทธินำมาขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการหาประโยชน์ (น.ส.3ก. น.ส.3 หรือน.ส.3ข) ได้ 2 กรณีคือ

กรณีที่ 1 นำมาเป็นหลักฐานในการขอออกโฉนดที่ดินตามโครงการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ กรณีนี้ทางราชการจะเป็นผู้ออกให้เป็นท้องที่ไปโดยจะมีการประกาศให้ทราบก่อนล่วงหน้า

กรณีที่ 2 นำมาเป็นหลักฐานในการขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการหาประโยชน์ (น.ส.3ก. น.ส.3 หรือน.ส.3ข) เฉพาะรายคือกรณีที่เจ้าของที่ดินตั้งอยู่เฉพาะการออกโฉนดที่ดินนี้จะออกได้ในพื้นที่ที่ได้สร้างระวางแผนที่สำหรับออกโฉนดที่ดินไว้แล้วเท่านั้น

7.1.2 ใบจอง (น.ส.2) คือ หนังสือที่ทางราชการออกให้เพื่อเป็นการแสดงความยินยอมให้ครอบครองทำประโยชน์ที่ดินเป็นการชั่วคราวซึ่งใบจองนี้จะออกให้แก่ราษฎรที่ทางราชการได้จัดที่ดินให้ทำกินตามประมวลกฎหมายที่ดินซึ่งทางราชการจะมีประกาศเปิดโอกาให้จับจองเป็นคราว ๆ ในแต่ละท้องที่และผู้ต้องการจับจองควรคอยฟังข่าวของทางราชการ

ผู้มีใบจองจะต้องเริ่มทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน 6 เดือน ต้องทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน 3 ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับใบจอง และจะต้องทำประโยชน์ให้ได้อย่างน้อยร้อยละ 75 ของที่ดินที่จัดให้ ที่ดินที่มีใบจองนี้จะโอนให้แก่บุคคลอื่นไม่ได้เว้นแต่จะตกทอดทางมรดกเมื่อทำประโยชน์ตามเงื่อนไขดังกล่าว มีสิทธินำใบจองนั้นมาขอออกหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.3ก. น.ส.3 หรือน.ส.3ข) หรือโฉนดที่ดินได้ แต่หนังสือรับรองการทำประโยชน์หรือโฉนดที่ดินนั้นจะต้องตกอยู่ในบังคับห้ามโอนตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

7.1.3 หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.3ก. น.ส.3 หรือน.ส.3ข) หมายความว่า หนังสือรับรองจากพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าได้ทำประโยชน์ในที่ดินแล้ว น.ส.3 ออกให้แก่ผู้ครองครองที่ดินทั่ว ๆ ไป ในพื้นที่ที่ไม่มีระวางมีลักษณะเป็นแผนที่รูปลอยไม่มีการกำหนดตำแหน่งที่ดินแน่นอนหรือออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศซึ่งรัฐมนตรียังไม่ได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอ หรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออก น.ส.3ก ออกในท้องที่ที่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศโดยมีการกำหนดตำแหน่งที่ดินในระวางรูปถ่ายทางอากาศ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออกให้) น.ส.3ข ออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศและรัฐมนตรีได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขตนายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอแล้ว(เจ้าพนักงานที่ดินเป็นผู้ออก)

7.1.4 ใบไต่สวน (น.ส.5) คือหนังสือแสดงการสอบสวนเพื่อออกโฉนดที่ดินเป็นหนังสือแสดงให้ทราบว่าได้มีการสอบสวนสิทธิในที่ดินแล้วสามารถจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายที่ดินได้ใบไต่สวนไม่ใช่หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์แต่สามารถจดทะเบียนโอนให้กันได้ ถ้าที่ดินมีใบไต่สวนและมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์แสดงว่าที่ดินนั้นนายอำเภอได้รับรับรองการทำประโยชน์แล้วเมื่อจดทะเบียนโอนจะต้องจดทะเบียนในหนังสือรับรองการทำประโยชน์ก่อนแล้วจึงมาจดแจ้งหลังใบไต่สวนแต่ถ้าใบไต่สวนมีแบบแจ้งการครองครองที่ดิน(ส.ค.1) หรือไม่มีหลักฐานที่ดินใด ๆ และเป็นที่ดินที่นายอำเภอยังไม่รับรองการทำประโยชน์จะจดทะเบียนโอนกันไม่ได้เว้นแต่เป็นการจดทะเบียนโอนมรดก

7.1.5 โฉนดที่ดิน คือ หนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดินซึ่งออกให้ตามประมวลกฎหมายที่ดินปัจจุบัน นอกจากนี้ยังรวมถึงโฉนดแผนที่ โฉนดตราจอง และตราจองที่ว่า “ได้ทำประโยชน์แล้ว”ซึ่งออกให้ตามกฎหมายเก่าแต่ก็ถือว่ามีกรรมสิทธิ์เช่นกัน ผู้เป็นเจ้าของที่ดินถือว่ามีกรรมสิทธิ์ ในที่ดินนั้นอย่างสมบูรณ์เช่นมีสิทธิใช้ประโยชน์จากที่ดินมีสิทธิจำหน่ายมีสิทธิขัดขวางไม่ให้ผู้ใดเข้ามาเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

คำเตือน เอกสารสำคัญทั้งหมดนี้ แม้จะแสดงถึงการเป็นผู้มีสิทธิดีกว่าบุคคลอื่นแล้ว ก็ตาม ถ้าหากท่านปล่อยที่ดินให้เป็นที่รกร้างว่างเปล่าไม่ทำประโยชน์ในที่ดิน กล่าวคือ ถ้าเป็นที่ดินที่โฉนด ที่ดินปล่อยทิ้งไว้นานเกิน 10 ปี และที่ดินมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ปล่อยทิ้งไว้นานเกิน 5 ปี ติดต่อกันที่ดินดังกล่าวจะต้องตกเป็นของรัฐตามกฎหมายหรือถ้าหากปล่อยให้บุคคลอื่นครอบครองโดยสงบเปิดเผยโดยมีเจตนาเอาเป็นเจ้าของโดยท่าน

ไม่เข้าขัดขวางสำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดินเป็นเวลา 10 ปี ติดต่อกัน บุคคลที่เข้าครองครองนั้นก็จะมีสิทธิไปดำเนินคดีทางศาลเพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้บุคคลดังกล่าว ได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นโดยการครอบครองได้และที่ดินที่มีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.3 น.ส.3ก น.ส.3ข) ใช้เวลาแย่งการครอบครองเพียง 1 ปี เท่านั้นท่านก็จะเสียสิทธิ ดังนั้น เมื่อที่ดินของท่านมีเอกสารสำคัญดังกล่าว อยู่แล้ว ก็ควรทำประโยชน์และดูแลรักษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดที่ดินก็จะเป็นของท่านและเป็นมรดกที่มีค่าให้แก่ทายาทของท่านต่อไป

7.2 ความรู้เกี่ยวกับที่สาธารณประโยชน์

www.dol.go.th ที่สาธารณประโยชน์ หมายถึง ที่ดินที่ทางราชการได้จัดให้หรือสงวนไว้เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามสภาพแห่งพื้นที่นั้น หรือที่ดินที่ประชาชนได้ใช้หรือเคยใช้ประโยชน์ร่วมกันมาก่อน ไม่ว่าปัจจุบันจะยังใช้อยู่หรือเลิกใช้แล้วก็ตามเช่น ที่ทำเลเลี้ยงสัตว์ ป่าช้าฝังและเผาศพ ห้วยหนองที่ชายตลิ่ง ทางหลวง ทะเลสาบ เป็นต้น ตามกฎหมายถือว่าเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน ผู้ใดจะเข้ายึดถือ ครองครองเพื่อประโยชน์แต่เฉพาะตนนั้นไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้หากฝ่าฝืนจะมีความผิดและได้รับโทษตามประมวลกฎหมายที่ดินหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ

พนักงานเจ้าหน้าที่จะอนุญาตให้บุคคลได้ใช้ประโยชน์ในที่สาธารณะเพื่อประโยชน์แห่งตนได้ก็เฉพาะกรณีที่มีระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะเท่านั้น เช่น การอนุญาตขุดดินลูกรังหรือการอนุญาตดูดทราย เป็นต้น การรังวัดเพื่อออกหนังสือสำหรับที่หลวงการรังวัดเพื่อออกหนังสือสำหรับที่หลวงมีวัตถุประสงค์พอสรุปได้ 5 ประการคือ

1. เพื่อกำหนดขอบเขตหรือแนวเขตปักหลักเขตที่ดิน ปักหลักเขตที่สาธารณประโยชน์ และปักแผ่นป้ายชื่อที่สาธารณประโยชน์
2. เพื่อให้ทราบตำแหน่งที่ตั้งขนาดรูปร่างและเนื้อที่ดินที่ถูกต้องของที่สาธารณประโยชน์ต่าง ๆ
3. เพื่อป้องกันการบุกรุกเข้าทำประโยชน์โดยไม่ถูกกฎหมายและลดข้อพิพาทเรื่องแนวเขตที่ดิน
4. เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการคุ้มครองและดูแลรักษาให้คงอยู่เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมตลอดโดยมุ่งหวังให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการช่วยดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์
5. เพื่อออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงไว้เป็นหลักฐาน

7.3 ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค

www.ocpb.go.th พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 5 ประการ ดังนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนา คุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือ การแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภคตลอดถึงสิทธิที่ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยความสมัครใจของผู้บริโภคและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการได้แก่สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สินใจกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาได้แก่สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายได้แก่สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว

7.4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสาธารณสุข

www.anamai.moph.go.th ประชาชนโดยทั่วไปมีสิทธิหน้าที่อย่างไรบ้าง ตามกฎหมายการสาธารณสุขและจะมีสิทธิฟ้องศาลปกครองหรือไม่ อย่างไร

ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ได้กำหนดให้สิทธิและหน้าที่สำหรับประชาชนไว้ในหลายเรื่องซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

หน้าที่ของประชาชนมีดังนี้

1. ต้องปฏิบัติตามกฎกติกาที่ปรากฏในข้อกำหนดของท้องถิ่น
2. ต้องขออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นกรณีที่จะประกอบกิจการรับจ้างเก็บขน หรือกำจัดสิ่งปฏิกูล มูลฝอย ตลาดสด กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การจำหน่ายสิ้นค้าในที่หรือทางสาธารณะสถานที่จำหน่าย/สะสมอาหาร(ที่มีขนาดเกิน 200 ตารางเมตร)
3. ต้องแจ้งเจ้าพนักงานท้องถิ่นกรณีที่จะประกอบการสถานที่จำหน่าย/สะสมอาหาร(ที่มีขนาดพื้นที่ไม่เกิน 200 ตารางเมตร)
4. ต้องเสียค่าธรรมเนียมใบอนุญาตหนังสือรับรองการแจ้งและการเก็บขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามอัตราและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่น
5. เมื่อได้รับคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม

หน้าที่ของประชาชน มีดังนี้

1. ต้องปฏิบัติตาม กฎ กติกา ที่ปรากฏในข้อกำหนดท้องถิ่น
2. ต้องขออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นกรณีที่จะประกอบกิจการรับจ้างเก็บขน หรือกำจัดสิ่งปฏิกูลมูลฝอย ตลาดสด กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ สถานที่จำหน่าย/สะสมอาหาร (ที่มีขนาดเกิน 200 ตารางเมตร)
3. ต้องแจ้งเจ้าพนักงานท้องถิ่น กรณีที่จะประกอบการสถานที่จำหน่าย/สะสมอาหาร (ที่มีขนาดพื้นที่ไม่เกิน 200 ตารางเมตร)
4. ต้องเสียค่าธรรมเนียมใบอนุญาต หนังสือรับรองการแจ้ง และการเก็บขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามอัตรา และระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่น
5. เมื่อได้รับคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม

สิทธิของประชาชน มีดังนี้

1. มีสิทธิร้องเรียน ต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น กรณีที่ได้รับความเดือดร้อนรำคาญจากการกระทำของผู้ใดหรือสถานประกอบการใด ๆ ซึ่งเจ้าพนักงานฯ มีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบหากพบว่าเป็นเหตุรำคาญต้องออกคำสั่งระงับเหตุรำคาญนั้น
2. มีสิทธิได้รับใบอนุญาตกรณีที่ได้ยื่นคำขอใบอนุญาตและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่นแล้ว เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีหน้าที่ออกใบอนุญาต
3. กรณีที่ยื่นขอใบอนุญาตมีสิทธิได้รับทราบผลภายใน 30 วัน หากเจ้าพนักงานจะขยายเวลาต้องแจ้งให้ผู้ขอทราบเป็นหนังสือและขยายได้เพียง 15 วัน ไม่เกิน 2 ครั้ง และกรณีที่จะมีคำสั่งไม่อนุญาตเจ้าพนักงานต้องชี้แจงและระบุเหตุผลประกอบด้วย
4. มีสิทธิได้รับใบรับแจ้งจากเจ้าพนักงานทันที ที่ได้แจ้ง และจะได้หนังสือรับรองการแจ้งภายใน 7 วัน นับแต่วันที่แจ้ง ทั้งนี้ ต้องมีเอกสารหลักฐานในการแจ้งถูกต้องตามข้อกำหนดของท้องถิ่นแล้ว

5. มีสิทธิที่จะอุทธรณ์คำสั่งของเจ้าพนักงาน (กรณีที่เห็นว่าคำสั่งนั้นไม่ตรงกับที่กฎหมายกำหนดไว้หรือ ไม่มีเหตุผลตามข้อเท็จจริง) โดยอุทธรณ์เป็นหนังสือไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับคำสั่งนั้น กรณีที่จะฟ้องศาลปกครองได้นั้น จะต้องเป็นกรณีที่ได้มีการอุทธรณ์ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขไปแล้ว และเห็นว่าคำวินิจฉัยของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมต่อตัวเองก็มีสิทธิที่จะฟ้องศาลปกครองได้ภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ได้รับผลคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขหรือกรณีที่ไม่ได้คำตอบหรือคำชี้แจงจากผู้พิจารณาอุทธรณ์ภายใน 90 วัน นับแต่ได้ยื่นอุทธรณ์ไปก็ได้

หมายเหตุ คำว่า "ข้อกำหนดของท้องถิ่น" เป็นคำทั่วๆไปที่เรียกกฎหมายที่ออกโดยราชการส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ ที่กฎหมายของรัฐให้ไว้ซึ่งถ้าเป็นคำที่ใช้เฉพาะจะเรียกแตกต่างกันไปตามที่กฎหมายซึ่งจัดตั้งราชการส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ บัญญัติไว้สำหรับเขตเทศบาลจะเรียกว่า "เทศบัญญัติ"

7.5 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร

www.dpt.go.th กฎหมายควบคุมอาคารคือกฎหมายที่ต้องการเพื่อควบคุมการก่อสร้างอาคารให้มีความมั่นคงแข็งแรงมีระบบความปลอดภัยสำหรับผู้ใช้อาคาร เช่น ระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบการระบายอากาศ ฯลฯ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและมีการจัดการด้านการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่ทางระบายน้ำสาธารณะ ฯลฯ

1. ทำไมต้องควบคุมอาคารควบคุมทำไม

"ที่อยู่อาศัย" เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ เมื่อมีคนอยู่รวมกันมาก ๆ มีความเจริญขยายตัวเกิดเป็นเมือง มีบ้านเรือน เป็นที่อยู่อาศัยและมีอาคารเป็นที่ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของคนในชุมชนในเมืองมีอาคารมากมายหลายประเภท เช่น ตึกแถว ร้านค้า ตลาด สำนักงาน โรงเรียน และอื่น ๆ อีกมากมาย และเมื่อเมืองขยายตัวมากขึ้นเป็นเมืองใหญ่มหานคร อาคารก็เพิ่มจำนวนมากขึ้นเป็นเงาตามตัว อาคารขนาดใหญ่พิเศษ โรงแรม ศูนย์การค้า ฯลฯ อาคารเหล่านี้เป็นอาคารสาธารณะ ที่มีคนเป็นจำนวนมากเข้าไปใช้ในแต่ละวัน ดังนั้น ความมั่นคง แข็งแรงของอาคารความปลอดภัยของผู้ใช้อาคารจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

2. ถ้าไม่มีการควบคุมอาคารอะไรจะเกิดขึ้น ย่อมแน่นอนว่า ความไม่ปลอดภัย ความไม่เป็นระเบียบ สวยงาม ของบ้านเมือง ความไม่ถูกสุขลักษณะ อุบัติภัย เช่น ตึกถล่ม ไฟไหม้อาคาร เป็นต้น เป็นสิ่งที่คนในเมืองต้องประสบ กฎหมายควบคุมอาคารจึงต้องควบคุมไม่ให้เกิดสิ่งเหล่านี้

3. กฎหมายควบคุมอาคารประกอบด้วย

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2550 ซึ่งเป็นกฎหมายหลักหรือกฎหมายแม่บท

กฎกระทรวงเป็นกฎหมายที่กำหนดรายละเอียด เช่น รายละเอียดวิธีการปฏิบัติในการขออนุญาต รายละเอียดข้อกำหนดงานทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม เป็นต้น

ข้อบัญญัติท้องถิ่น เป็นกฎหมายที่กำหนดรายละเอียดเฉพาะท้องถิ่น เช่น ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร เทศบัญญัติในเขตเทศบาลต่าง ๆ ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น โดยเน้นเฉพาะข้อกำหนดงานทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมโดยแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้พิจารณา ดำเนินการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นดังกล่าวนี้เอง

4. กฎหมายควบคุมอาคารไม่ได้ใช้บังคับทั่วประเทศ

กฎหมายควบคุมอาคารเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับในท้องที่ ที่มีความเจริญมีการก่อสร้างอาคารค่อนข้าง หนาแน่น หากท้องที่ใดต้องการควบคุมการก่อสร้างอาคารให้มีความสวยงามเป็นระเบียบ

เรียบร้อยมีความมั่งคง แข็งแรงและปลอดภัยจะต้องประกาศพระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในท้องที่นั้น ๆ หรือประกาศเป็นเขตผังเมืองรวม ตามกฎหมายว่าด้วยผังเมืองเสียก่อนกฎหมายควบคุมอาคารจึงมีผลบังคับใช้

5. กฎหมายควบคุมอาคารบังคับอย่างไร

เมื่อมีการประกาศพระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในท้องที่ใดก็ตามเรามักเรียกท้องที่นั้นว่าเป็น "เขตควบคุมอาคาร" หรือหากเป็นพื้นที่อยู่ในเขตผังเมืองตามกฎหมายผังเมืองแล้วการก่อสร้างดัดแปลงรื้อถอน เคลื่อนย้ายใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคารในท้องที่เช่นที่ว่านี้ต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นก่อนกระทำการดังกล่าว แต่สำหรับอาคารสูง อาคารขนาดใหญ่พิเศษ อาคารชุมนุมคน และโรงมหรสพ ไม่ว่าจะก่อสร้างดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายใช้ หรือเปลี่ยนการใช้อาคารตรงที่ใดก็ตามจะเป็นในเขตควบคุมอาคารหรือนอกเขตควบคุมอาคารต้องขออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นเสียก่อน ทุกกรณี

6. ใครคือ "เจ้าพนักงานท้องถิ่น" เจ้าพนักงานท้องถิ่น คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครสำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร/นายกเทศมนตรีสำหรับในเขตเทศบาล/นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด/นายกเมืองพัทยาสำหรับในเขตเมืองพัทยา/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล/ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดสำหรับในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

7. ความหมายของคำว่า "อาคาร" ตามกฎหมายควบคุมอาคาร

กฎหมายควบคุมอาคารได้นิยามความหมายของคำว่า "อาคาร" ไว้ดังนี้ "อาคาร" หมายความว่าตึก บ้านเรือน โรง ร้าน แพคลังสินค้า สำนักงานและสิ่งที่สร้างขึ้นอย่างอื่นซึ่งบุคคลอาจเข้าอยู่หรือเข้าใช้สอยได้และหมายความรวมถึง

1) อัฒจันทร์หรือสิ่งที่สร้างขึ้นอย่างอื่นเพื่อใช้เป็นที่ชุมนุมของประชาชน

2) เขื่อน สะพาน อุโมงค์ ท่อหรือทางระบายน้ำ อู่เรือ คานเรือ ท่าน้ำ ท่าจอดเรือ รั้ว กำแพง หรือประตูที่สร้างติดต่อหรือใกล้เคียงกับที่สาธารณะหรือสิ่งที่สร้างขึ้นในบุคคลทั่วไปใช้สอย

3) ป้ายหรือสิ่งที่สร้างขึ้นสำหรับติดหรือตั้งป้ายที่มีลักษณะ ดังนี้

(ก) ที่ติดหรือตั้งไว้เหนือที่สาธารณะและมีขนาดเกินหนึ่งตารางเมตร หรือน้ำหนักรวมทั้งโครงสร้างเกินสิบกิโลกรัม

(ข) ที่ติดตั้งห่างจากที่สาธารณะซึ่งเมื่อวัดในทางราบแล้วมีระยะห่างจากที่สาธารณะน้อยกว่าความสูงของป้ายนั้นเมื่อวัดจากพื้นดินและต้องขนาดหรือมีน้ำหนักเกินกว่าที่กำหนดในกฎกระทรวง

4) พื้นที่หรือสิ่งที่สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นที่จอดรถที่กลับรถและทางเข้าออก ของรถสำหรับอาคารที่กำหนดตามมาตรา 8 (9) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

อาคารหรือสิ่งก่อสร้างทั้งหมดที่กล่าวมานี้หากจะดำเนินการก่อสร้างดัดแปลงรื้อถอน เคลื่อนย้ายใช้หรือเปลี่ยนการใช้ในท้องที่ที่ได้มีกฎหมายควบคุมอาคารใช้บังคับแล้วต้องขออนุญาตและได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นเสียก่อน

8. การดัดแปลงอาคาร

"ดัดแปลง" หมายความว่าเปลี่ยนแปลงต่อเติม เพิ่ม ลด หรือขยายซึ่งลักษณะขอบเขตแบบรูปทรงสัดส่วน น้ำหนัก เนื้อที่ของโครงสร้างของอาคารหรือส่วนต่าง ๆ ของอาคารซึ่งได้ก่อสร้างไว้แล้วให้ผิดไปจากเดิม ยกตัวอย่าง เช่น การต่อเติมหลังคา ด้านหลังตึกแถว หรือทาวน์เฮาส์ การต่อเติมหลังคาคลุมชั้นดาดฟ้าเป็นการดัดแปลงอาคารเพราะมีการเปลี่ยนแปลงต่อเติม เพิ่มรูปทรงและเนื้อที่ของอาคารหรือการติดตั้งเสาสูงซึ่งเป็นโครง

เหล็กเพื่อรับสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่บนชั้นดาดฟ้า ก็ถือเป็นการดัดแปลงอาคารเพราะเป็นการเพิ่มน้ำหนักให้กับโครงการของอาคาร เป็นต้น

9. "ดัดแปลง" กรณีไหนจึงไม่ต้องขออนุญาต

1. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของอาคารโดยใช้วัสดุที่มีขนาดจำนวน และชนิดเดียวกับของเดิม เว้นแต่การเปลี่ยนโครงสร้างของอาคารที่เป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก คอนกรีตอัดแรงหรือเหลือโครงสร้างรูปพรรณ

2. การเปลี่ยนส่วนต่าง ๆ ของอาคารที่ไม่เป็นโครงสร้างขออาคาร โดยใช้วัสดุชนิดเดียวกับของเดิมหรือวัสดุชนิดอื่น ซึ่งไม่เป็นการเพิ่มน้ำหนักให้แก่ส่วนหนึ่ง ส่วนใดของโครงสร้างของอาคารเดิมเกินร้อยละ10

3. การเปลี่ยนแปลงการต่อเติม การเพิ่มการลดหรือการขยายซึ่งลักษณะขอบเขตแบบรูปทรงสัดส่วน น้ำหนัก เนื้อที่ส่วนต่าง ๆ ของอาคาร ที่ไม่เป็นโครงสร้างของอาคารซึ่งไม่เป็นการเพิ่มน้ำหนักให้แก่ส่วนหนึ่งส่วนใดของ โครงสร้างของอาคารเดิมเกินร้อยละ 10

4. การลดหรือขยายเนื้อที่ของหลังคา หรือของพื้นชั้นหนึ่งชั้นใดให้มีเนื้อที่น้อยลงหรือมากขึ้นรวมกันไม่เกินห้าตารางเมตรโดยไม่ลดหรือเพิ่มจำนวนเสาหรือคาน

10. การรื้อถอนอาคาร

"รื้อถอน" หมายความว่า รื้อส่วนอันเป็นโครงสร้างของอาคารออกไป เช่น เสาคาน ตง ของอาคารหรือส่วนอื่น ของโครงสร้างของอาคาร อาคารที่ต้องขออนุญาตรื้อถอนคืออาคารดังต่อไปนี้

- อาคารที่มีส่วนสูงเกิน 15 เมตรซึ่งอยู่ห่างจากอาคารอื่นหรือที่สาธารณะน้อยกว่าความสูงของอาคาร
- อาคารที่อยู่ห่างจากอาคารอื่นหรือที่สาธารณะน้อยกว่า 2 เมตร

ส่วนอื่นของโครงสร้างของอาคารที่ต้องขออนุญาตรื้อถอน ได้แก่

- กัดสาดคอนกรีตเสริมเหล็ก
- ผนังหรือฝาที่เป็นโครงสร้างของอาคารหรือผนังหรือฝาคอนกรีตเสริมเหล็ก
- บันไดคอนกรีตเสริมเหล็ก
- พื้นคอนกรีตเสริมเหล็กตั้งแต่พื้นชั้นที่สองของอาคารขึ้นไป

11. การใช้/เปลี่ยนการใช้อาคาร

"การใช้" หมายความว่า การเข้าไปใช้ประโยชน์ภายในอาคาร "การเปลี่ยนการใช้" หมายความว่าการเปลี่ยนการใช้จากเดิมที่ได้รับอนุญาต ยกตัวอย่างเช่น อาคารเดิมได้รับอนุญาตเป็นโรงแรมต่อมาต้องการทำเป็นอาคารชุดต้องยื่นขออนุญาตเปลี่ยนการใช้อาคารจากโรงแรมเป็นอาคารชุดต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นก่อน

อาคารบางประเภท เมื่อก่อสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก่อนเข้าไปใช้อาคารต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นเสียก่อนหรือหากเปลี่ยนการใช้มาเป็นอาคารประเภทตามกฎหมายกำหนดก็ต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น เช่นเดียวกันเราเรียกอาคารที่ถูกควบคุมเช่นนี้ว่า "อาคารควบคุมการใช้"

7.6 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

กฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตมนุษย์หลีกพ้นความเจ็บไข้ได้ป่วย มีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขการรักษาบ้านเมืองให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม จึงเป็นหน้าที่ของประชาชนทุกคนและ

เพื่อให้ทุกคนรู้ภาระหน้าที่ในการรักษาความสะอาดเรียบร้อย ผู้ปกครองบ้านเมืองจะออกกฎหรือระเบียบ ข้อบังคับให้ประชาชนยึดถือปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางที่พึงประสงค์สำหรับประเทศของเรา เรามีกฎหมายเรียกว่า พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535

กฎหมายฉบับนี้บัญญัติให้บุคคลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ดังนี้

1. ห้ามมิให้ผู้ใดอาบน้ำหรือซักล้างสิ่งใด ๆ บนถนนหรือในสถานสาธารณะซึ่งมิได้จัดไว้เพื่อการนั้น หรือในบริเวณทางน้ำที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นได้ประกาศห้ามไว้

2. การโฆษณาด้วยการปิดทิ้งหรือโปรยแผ่นประกาศหรือใบปลิวในที่สาธารณะ จะกระทำได้รับหนังสืออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือพนักงานเจ้าหน้าที่

3. เจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคาร หรือบริเวณของอาคารที่อยู่ติดกับทางเท้ามีหน้าที่ดูแล รักษาความสะอาดทางเท้าที่อยู่ติดกับอาคารหรือบริเวณของอาคาร

4. ห้ามมิให้ผู้ใดขุด กะเทาะ ขีดเขียน พ่นสีหรือทำให้ปรากฏด้วยประการใด ๆ ซึ่งข้อความภาพ หรือรูปรอยใด ๆ ที่กำแพงที่ติดกับถนนบนถนน ที่ต้นไม้ หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของอาคารที่อยู่ติดกับถนนหรืออยู่ในที่สาธารณะเว้นแต่เป็นการกระทำของราชการส่วนท้องถิ่นราชการหรือส่วนอื่นหรือรัฐวิสาหกิจหรือของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำได้

5. เจ้าของรถซึ่งใช้บรรทุกสัตว์ กรวดหิน ดินเลน ทราย สิ่งปฏิกูลมูลฝอย หรือสิ่งอื่นใดต้องจัดให้รถนั้นอยู่ในสภาพที่ป้องกันมิให้มูลสัตว์หรือสิ่งดังกล่าวตกหล่น รั่วไหล ปลิวฟุ้งกระจาย ลงบนถนนในระหว่างที่ใช้รถนั้น รวมทั้งต้องป้องกันมิให้น้ำมันจากรถรั่วไหล ลงมาบนถนนถ้ามีกรณีดังกล่าว เกิดขึ้นให้พนักงานเจ้าหน้าที่ เจ้าพนักงานจราจรหรือตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจราจรมีอำนาจสั่งให้ผู้ขับขี่นำไปที่สถานีตำรวจที่ทำการขนส่งหรือสำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และยึดรถนั้นไว้จนกว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองรถจะชำระค่าปรับ

6. ห้ามมิให้ผู้ใด

1) ปล่อยสัตว์ นำสัตว์ หรือจูงสัตว์ไปตามถนนหรือเข้าไปในบริเวณที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นได้ประกาศห้ามไว้

2) ปล่อยให้สัตว์ถ่ายมูลบนถนน และมิได้ขจัด ดังกล่าวให้หมดไปมิให้ใช้บังคับแก่ผู้ได้รับหนังสืออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นให้นำขบวนสัตว์หรือฝูงสัตว์หรือจูงสัตว์ไปตามถนนและได้เสียค่าธรรมเนียมรักษาความสะอาดตามข้อกำหนดของท้องถิ่น

7. ห้ามมิให้ผู้ใดล้างรถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือล้อเลื่อนบนถนน หรือสถานสาธารณะและทำให้ถนนหรือสถานสาธารณะสกปรกเลอะเทอะ ห้ามมิให้ผู้ใดใช้ส่วนหนึ่งส่วนใดของถนนเป็นสถานที่ซ่อมเปลี่ยนแปลงต่อเติมหรือติดตั้งอุปกรณ์รถยนต์ รถจักรยานยนต์หรือล้อเลื่อนเว้นแต่การแก้ไขรถยนต์ รถจักรยานยนต์หรือล้อเลื่อนที่เครื่องยนต์ขัดข้องหรืออุปกรณ์ชำรุดในขณะใช้ถนน เพื่อให้รถหรือล้อเลื่อนดังกล่าวใช้การได้ต่อไป

8. ห้ามมิให้ผู้ใด

1) กระทำด้วยประการใด ๆ ให้ทางเท้าชำรุดเสียหาย

2) จอดหรือขับขี่รถยนต์ รถจักรยานหรือล้อเลื่อนบนทางเท้าเว้นแต่เป็นการจอดหรือขับขี่เพื่อเข้าไปในอาคารหรือมีประกาศของเจ้าพนักงานจราจรผ่อนผันให้จอดหรือขับขี่ได้

9. ห้ามมิให้ผู้ใด ทิ้ง วาง หรือ กองซากรถยนต์บนถนนหรือสถานสาธารณะ

10. ห้ามมิให้ผู้ใดตั้งวางหรือกองวัตถุใด ๆ บนถนนเว้นแต่เป็นการกระทำในบริเวณที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ประกาศกำหนดด้วยความเห็นชอบของเจ้าพนักงานจราจร

11. ห้ามมิให้ผู้ใด

1) ปรุงอาหารขายหรือจำหน่ายสินค้าบนถนนหรือในสถานสาธารณะ

2) ใช้รถยนต์หรือล้อเลื่อนเป็นที่ปรุงอาหารเพื่อขายหรือจำหน่ายให้แก่ประชาชนบนถนนหรือในสถานสาธารณะ

3) ขายหรือจำหน่ายสินค้าซึ่งบรรทุกบนรถยนต์ รถจักรยานยนต์หรือล้อเลื่อนถนน หรือในสถานสาธารณะ

12. ห้ามมิให้ผู้ใดโค่นต้นไม้ ตัด เด็ด หรือกระทำด้วยประการใด ๆ ให้เกิดความเสียหายหรือน่าจะเป็นอันตรายแก่ต้นไม้ หรือใบ ดอก ผล หรือส่วนใดส่วนหนึ่ง ของต้นไม้ที่ปลูกไว้ หรือขึ้นเองตามธรรมชาติในที่สาธารณะหรือสถานสาธารณะ

13. ห้ามมิให้ผู้ใดถ่ายอุจจาระหรือปัสสาวะลงในที่สาธารณะ หรือสถานสาธารณะซึ่งมิใช้สถานที่ราชการส่วนท้องถิ่นได้จัดไว้เพื่อการนั้น

14. ห้ามมิให้ผู้ใดเท ปล่อยหรือระบายอุจจาระหรือปัสสาวะจากอาคารหรือยานพาหนะลงในทางน้ำ

15. ห้ามมิให้ผู้ใด

1) บ้วนหรือถ่มน้ำลาย เสมหะ บ้วนน้ำหมาก สั่งน้ำมูก เทหรือทิ้งสิ่งใด ๆ ลงบนถนนหรือบนพื้นรถหรือเรือโดยสาร

2) ทิ้งสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยในสถานสาธารณะนอกภาชนะหรือที่ ที่ราชการส่วนท้องถิ่นได้จัดไว้

16. ห้ามมิให้ผู้ใด

1) ทิ้งสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยลงบนที่สาธารณะ

2) ปล่อยปละ ละเลยให้มีสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยในที่ดินของตนในสภาพที่ประชาชนอาจเห็นได้จากที่สาธารณะ

17. ห้ามมิให้ผู้ใดเทหรือทิ้งสิ่งปฏิกูล มูลฝอย น้ำโสโครกหรือสิ่งอื่นใดลงบนถนนหรือในทางน้ำ

18. ห้ามมิให้ผู้อยู่ในรถยนต์ หรือผู้ขับขี่หรือผู้นั่งซ้อนท้ายจักรยานยนต์ซื้อสินค้าที่ขายหรือจำหน่ายในสถานสาธารณะหรือบนถนนยกเว้นถนนส่วนบุคคล

19. ห้ามมิให้ผู้ใดจูงไล่หรือต้อนสัตว์ลงไปในทางน้ำ ซึ่งเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ปิดประกาศห้ามไว้ ณ บริเวณดังกล่าว

20. ห้ามมิให้ผู้ใดเทหรือทิ้งกรวด หิน ดิน เลน ทราย หรือเศษวัตถุก่อสร้างลงในทางน้ำ หรือกองไว้หรือกระทำด้วยประการใด ๆ ให้วัตถุดังกล่าวไหลหรือตกลงในทางน้ำ

21. ห้ามมิให้ผู้ใดกระทำด้วยประการใด ๆ ให้โคมไฟ ป้าย ศาลาที่พัก ม้านั่ง ส้วม หรือสิ่งอื่นใดที่ราชการส่วนท้องถิ่นราชการส่วนอื่นหรือรัฐวิสาหกิจได้จัดทำไว้เพื่อสาธารณชนเกิดความเสียหายหรือใช้ประโยชน์ไม่ได้

22. ห้ามมิให้ผู้ใดปีนป่าย นั่ง หรือขึ้นไปบนรั้ว กำแพง ต้นไม้ หรือสิ่งค้ำยันต้นไม้ในที่สาธารณะ

23. ห้ามมิให้ผู้ใดยืน นั่ง หรือนอนบนราวสะพานสาธารณะหรือนอนในที่สาธารณะ

24. ห้ามมิให้ผู้ใดเล่นว่าว ฟุตบอล ตะกร้อหรือกีฬาใด ๆ บนถนนหรือในสถานสาธารณะหรือส่วนหนึ่งส่วนใดของสถานสาธารณะที่มีประกาศของเจ้าพนักงานท้องถิ่นห้ามไว้

25. ห้ามมิให้ผู้ใดติดตั้งตากวาง หรือ แขวนสิ่งใด ๆ ในที่สาธารณะเว้นแต่ได้รับหนังสืออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือพนักงานเจ้าหน้าที่หรือเป็นการกระทำของราชการส่วนท้องถิ่นราชการส่วนอื่นหรือรัฐวิสาหกิจของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำได้หรือเป็นการวางไว้เพียงชั่วคราวการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อบังคับดังกล่าวย่อมมีความผิดทางอาญาโดยมีระวางโทษปรับบางกรณีปรับไม่เกิน 500 บาท ไม่เกิน 2,000 บาท หรือไม่เกิน 10,000 บาท แล้วแต่ความหนักเบาของการกระทำ

8. การบันทึกและการรับเรื่องร้องเรียน

1. กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายเทศมนตรีตำบลสะพลี เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

2. กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

2.1 มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

2.2 ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

2.3 ใช้ถ้อยคำสุภาพ

2.4 มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

3. เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสะพลี ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้ว เสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลสะพลีพิจารณาสั่งการโดยทันที

4. ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งหนังสือแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าว ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

9. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสะพลีให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

3. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

10. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน 7 วัน ทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

11. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย เว็ปไซต์ /โทรศัพท์ /facebook /email ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ เพื่อรายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสะพลี สำนักงานเทศบาลตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ตั้งอยู่เลขที่ 9 หมู่ที่ 9 ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 86230

เบอร์โทรศัพท์ 0-7762-2866-7

เบอร์โทรสาร 0-7762-2869

เว็ปไซต์ www.sapleecity.go.th

Email: saraban@sapleecity.go.th

www.facebook.com/saplimunic