

คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



เทศบาลตำบลวังศาลา

อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

โทรศัพท์ ๐-๓๔๕๙-๓๒๔๑

โทรสาร ๐-๓๔๕๙-๓๒๔๐

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลวังศาลาจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมของเทศบาลตำบลวังศาลาทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ประกอบกับเพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เทศบาลตำบลวังศาลา

เทศบาลตำบลวังศาลา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลวังศาลา	๑
ขอบเขต	๒
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสาธารณสุข	๘
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร	๙
ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ	๑๐
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่สาธารณสุขประโยชน์	๑๒
ภาคผนวก	ก
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์	ข

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลวังศาลา เพื่อเป็น กรอบและแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวังศาลาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลวังศาลา มีขั้นตอนกระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลวังศาลาทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลวังศาลา

ด้วยคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ออกประกาศ เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วน จังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เพื่อให้มีการ ประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความ เหลื่อมล้ำใน สังคมโดยกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

๔. ขอบเขต

๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๔.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๔.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๔.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการใน เรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการ ทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่ง ต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลวังศาลาจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการใน เรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้า หน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ รอคการติดต่อกลับ หรือ สามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลวังศาลาโทรศัพท์ ๐-๓๔๕๙-๓๒๔๑ ๔.๒กรณีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๔.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

-กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาล ตำบลวังศาลาจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

-กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับ หรือ สามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลวังศาลา โทรศัพท์ ๐-๓๔๕๙-๓๒๔๑

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลวังศาลา เลขที่ ๙๙/๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๑๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

-หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือ
บุคคล/นิติบุคคล

***หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวงทบวงกรมหรือ ส่วนราชการ ที่
เรียกชื่ออย่างอื่นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและ ให้
หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชนหน่วยงานใน กำกับ
ของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

**** เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง
ประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการ
แต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง
และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

-บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

-ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ
ดำเนินการของส่วนราชการ เช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขต
ตำบลบางแก้ว

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างสุจริตธรรม
เทศบาลตำบลวังศาลาผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมี วัตถุประสงค์
ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ ข้อคิดเห็น/การ
ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่นติดต่อด้วย
ตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือเช่น

-ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพ
และการให้บริการของหน่วยงาน

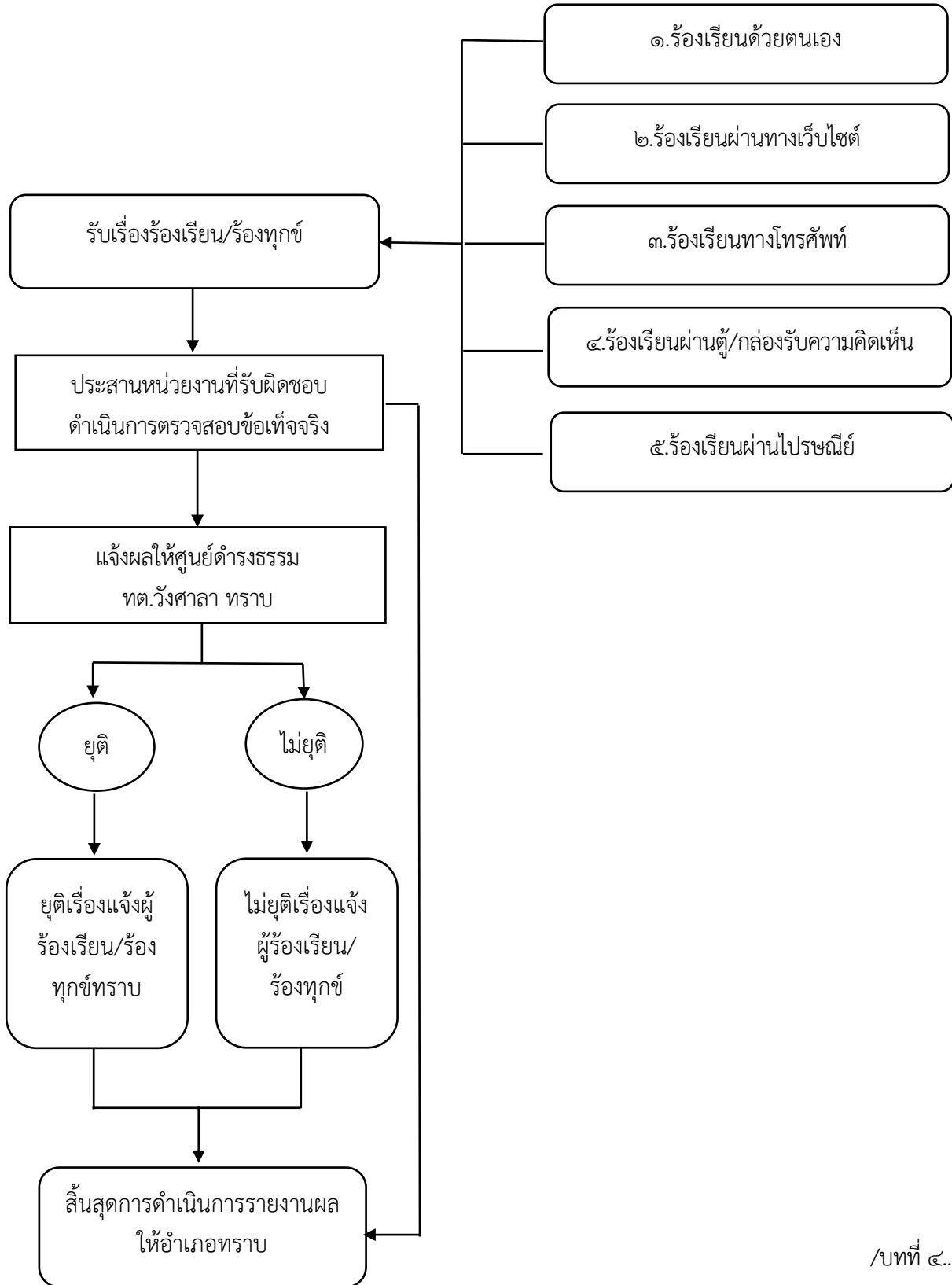
/-การร้องเรียน...

คำร้องเรียน	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ ศูนย์ดำรงธรรมหรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทาง การ ร้องเรียน ต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตาม อำนาจ หน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง ร้องเรียน ที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.wangsala.go.th>
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนทนที่/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนทนที่/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนทนที่/เอกสาร)
- ๕) โทรศัพท์ ๐-๓๔๕๕-๓๒๔๑
- ๖) โทรสาร ๐-๓๔๕๕-๓๒๔๐

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลวังศาลาทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำงาน	ยกเว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำงาน	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำงาน	ยกเว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนทางกล่อง/ตู้รับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำงาน	-
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-

-ไม่มีค่าธรรมเนียมสำหรับการดำเนินการ-

/ความรู้เกี่ยวกับ...

ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสาธารณสุข

ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดให้สิทธิและหน้าที่สำหรับประชาชนไว้ในหลายเรื่อง ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

หน้าที่ของประชาชน มีดังนี้

- (๑) ต้องปฏิบัติตามกฎกติกาที่ปรากฏในข้อกำหนดของท้องถิ่น
- (๒) ต้องขออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น กรณีที่จะประกอบกิจการรับจ้างเก็บขน หรือกำจัดสิ่งปฏิกูล มูลฝอย ตลาดสด กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทาง สาธารณะ สถานที่จำหน่าย/ สะสมอาหาร (ที่มีขนาดเกิน ๒๐๐ ตารางเมตร)
- (๓) ต้องแจ้งเจ้าพนักงานท้องถิ่น กรณีที่จะประกอบกิจการสถานที่จำหน่าย/สะสม อาหาร (ที่มีขนาดพื้นที่ ไม่เกิน ๒๐๐ ตารางเมตร)
- (๔) ต้องเสียค่าธรรมเนียมใบอนุญาต หนังสือรับรองการแจ้ง และการเก็บขนสิ่ง ปฏิกูลหรือมูลฝอย ตามอัตราและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่น

(๕) เมื่อได้รับคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม

สิทธิของประชาชน มีดังนี้

(๑) มีสิทธิร้องเรียนต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น กรณีที่ได้รับความสะดวกหรือรำคาญจากการกระทำของผู้ใดหรือสถานประกอบการใด ๆ ซึ่งพนักงานฯ มีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ หากพบว่าเป็นเหตุรำคาญต้องออกคำสั่งระงับเหตุรำคาญนั้น

(๒) มีสิทธิได้รับใบอนุญาต กรณีที่ยื่นคำขอใบอนุญาตและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่นแล้ว เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีหน้าที่ออกใบอนุญาต

(๓) กรณีที่ยื่นขอใบอนุญาต มีสิทธิได้รับทราบผลภายใน ๓๐ วัน หากเจ้าพนักงานฯ จะขยายเวลาต้องแจ้งให้ผู้ขอทราบเป็นหนังสือ และขยายได้เพียง ๑๕ วัน ไม่เกิน ๒ ครั้ง และกรณีที่จะมีคำสั่ง ให้ออกใบอนุญาตเจ้าพนักงาน ต้องชี้แจงและระบุเหตุผลประกอบด้วย

(๔) มีสิทธิได้รับใบรับแจ้งจากเจ้าพนักงานทันทีที่ได้แจ้ง และจะได้หนังสือรับรอง การแจ้ง ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่แจ้ง ทั้งนี้ต้องมีเอกสารหลักฐานในการแจ้งถูกต้องตามข้อกำหนดของท้องถิ่นแล้ว

(๕) มีสิทธิที่จะอุทธรณ์คำสั่งของเจ้าพนักงาน (กรณีที่เห็นว่าคำสั่งนั้นไม่ตรงกับที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่มีเหตุผลตามข้อเท็จจริง) โดยอุทธรณ์เป็นหนังสือไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวง สาธารณสุขได้ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่รับคำสั่งนั้น กรณีที่จะฟ้องศาลปกครองได้นั้น จะต้องเป็นกรณีที่ ได้มีการอุทธรณ์ต่อรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงสาธารณสุขไปแล้ว และเห็นว่าคำวินิจฉัยขอรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงสาธารณสุขไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมต่อตัวเอง ก็มีสิทธิที่จะฟ้องศาลปกครองได้ภายใน ๙๐ วันนับ แต่วันที่ได้รับผลคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข หรือกรณีที่ไม่ได้คำตอบหรือคำ ชี้แจงจากผู้พิจารณาอุทธรณ์ภายใน ๙๐ วัน นับแต่ได้ยื่นอุทธรณ์ไปก็ได้

หมายเหตุ คำว่า “ข้อกำหนดของท้องถิ่น” เป็นคำทั่ว ๆ ไปที่ใช้เรียกกฎหมายที่ออกโดยราชการ ส่วนท้องถิ่นต่างตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายของรัฐให้ไว้ ซึ่งถ้าเป็นคำที่ใช้เฉพาะจะเรียกแตกต่างกันไปตามที่กฎหมายซึ่ง จัดตั้งราชการส่วนถิ่น ๆ บัญญัติไว้

/ความรู้เกี่ยวกับ...

ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร

กฎหมายควบคุมอาคาร คือ กฎหมายที่ต้องการเพื่อควบคุมการก่อสร้าง อาคารให้มีความมั่นคงแข็งแรง มีระบบความปลอดภัยสำหรับผู้ใช้อาคาร เช่น ระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบกสน ระบายอากาศ ฯลฯ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม และมีการจัดการด้านการรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อม เช่น การจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่ทางระบายน้ำสาธารณะ ฯลฯ

(๑) ทำไมต้องควบคุมอาคาร ควบคุมทำไม “ที่อยู่อาศัย” เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ เมื่อมีคนอยู่รวมกันมาก ๆ มีความเจริญ ขยายตัวเกิดเป็นเมืองมีบ้านเรือนเป็นที่อยู่อาศัยและมีอาคารเป็นที่ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของคนในชุมชนใน เมืองมีอาคารมากมายหลายประเภท เช่น ตึกแถว ร้านค้า ตลาด สำนักงาน โรงเรียนและอื่น ๆ อีกมากมาย และเมื่อเมืองขยายตัวมากขึ้นเป็นเมืองใหญ่มหานคร อาคารก็เพิ่มจำนวนมากขึ้นเป็นเงาตามตัว อาคารขนาดใหญ่ พิเศษ โรงแรม ศูนย์การค้า ฯลฯ อาคารเหล่านี้เป็นอาคารสาธารณะที่มีคนเป็นจำนวนมากเข้าไปใช้ในแต่ ละวัน ดังนั้น ความมั่นคงแข็งแรงของอาคาร ความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

(๒) ถ้าไม่มีการควบคุมอาคารอะไรเกิดขึ้นย่อมแน่นอนว่าความปลอดภัย ความไม่ เป็นระเบียบสวยงาม ของบ้านเมือง ความไม่ถูกสุขลักษณะ อุบัติภัย เช่น ตึกถล่ม ไฟไหม้อาคาร เป็นต้น เป็น สิ่งที่คนในเมืองต้อง ประสบ กฎหมายควบคุมอาคารจึงต้องควบคุมไม่ให้เกิดสิ่งเหล่านี้

(๓) กฎหมายควบคุมอาคาร ประกอบด้วย

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งเป็นกฎหมายหลักหรือกฎหมาย แม่บท

กฎกระทรวง เป็นกฎหมายที่กำหนดรายละเอียด เช่น รายละเอียดวิธีการ ปฏิบัติในการขออนุญาต รายละเอียดข้อกำหนดทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม เป็นต้น

ข้อบัญญัติท้องถิ่น เป็นกฎหมายที่กำหนดรายละเอียดเฉพาะท้องถิ่น เช่น ข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร เทศบัญญัติในเขตเทศบาลต่างๆ ข้อบัญญัติองค์การ บริหารส่วนตำบลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น โดยเน้นเฉพาะข้อกำหนดทางด้านวิศวกรรม และสถาปัตยกรรม โดยแต่ ละท้องถิ่นเป็นผู้พิจารณาดำเนินการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นดังกล่าวนี้เอง

(๔) กฎหมายควบคุมอาคารไม่ได้ใช้บังคับทั่วประเทศ กฎหมายควบคุมอาคารเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับใน ท้องที่ที่มีความเจริญ มีการก่อสร้างอาคารค่อนข้างหนาแน่น หากท้องที่ใดต้องการควบคุมก่อสร้างอาคารให้มีความ สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัย จะต้องประกาศพระราชกฤษฎีกาให้ใช้ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ในท้องที่นั้น ๆ หรือประกาศเป็นเขตผังเมืองรวม ตามกฎหมายว่าด้วย ผังเมือง เสียก่อนกฎหมายควบคุมอาคารจึงจะมีผลบังคับใช้

(๕) กฎหมายควบคุมอาคารบังคับอย่างไร เมื่อมีการประกาศพระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติ ควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ในท้องที่ใดก็ตาม เรามักเรียกท้องที่นั้นว่าเป็น “เขตควบคุมอาคาร” หรือหากเป็นพื้นที่ ที่อยู่ในเขต ผังเมืองตามกฎหมายผังเมืองแล้ว การก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนการใช้ อาคาร ตรงที่ใดก็ตาม จะเป็นในเขตควบคุมอาคารหรือนอกเขตควบคุมอาคาร ต้องขออนุญาตจากพนักงานท้องถิ่น เสียก่อนทุกกรณี

/ (๖) เจ้าพนักงาน...

(๖) เจ้าพนักงานท้องถิ่น คือ ผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร สำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร/นายกเทศมนตรี สำหรับในเขตเทศบาล/นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด/นายกเมืองพัทยา สำหรับในเขตเมืองพัทยา/นายก องค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล/ ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่นที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดสำหรับในเขตองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

(๗ ความหมายของคำว่า “อาคาร” ตามกฎหมายควบคุมอาคาร

กฎหมายควบคุมอาคารได้นิยามความหมายของคำว่า “อาคาร” ไว้ดังนี้ “อาคาร” หมายความว่า ตึก บ้าน เรือน โรง ร้าน แยก

ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ

เอกสารสิทธิเกี่ยวกับที่ดิน

(๑) แบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) คือใบแจ้งการครอบครองที่ดินเป็นหลักฐานว่า ผู้ครอบครองเป็นผู้แจ้งว่า ตนครอบครองที่ดินแปลงใดอยู่ (แต่ปัจจุบันไม่มีการแจ้ง ส.ค.๑ อีกแล้ว) ส.ค.๑ ไม่ใช่หนังสือแสดงสิทธิที่ดิน เพราะไม่ใช่หลักฐานที่ทางราชการออกให้เพียงแต่เป็นการแจ้งการครอบครอง ที่ดินของราษฎรเท่านั้น ดังนั้นตามกฎหมายที่ดินที่มี ส.ค.๑ จึงทำการโอนกันได้เพียงแต่แสดงเจตนาสละการ ครอบครองและไม่ยึดถือพร้อมส่งมอบให้ผู้รับโอนไปเท่านั้น ก็ถือว่าเป็นการโอนกันโดยชอบแล้ว ผู้มี ส.ค.๑ มี สิทธินำมาขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ , น.ส.๓ ก หรือ น.ส.๓ ข) ได้ ๒ กรณี คือ

กรณีที่ ๑ นำมาเป็นหลักฐานในการขอออกโฉนดที่ดินตามโครงการเดินสำรวจออกโฉนด ที่ดินทั่วประเทศ กรณีทั้งทางราชการจะเป็นผู้ออกให้เป็นท้องที่ไปโดยจะมีการประกาศให้ทราบก่อนล่วงหน้า

กรณีที่ ๒ นำมาเป็นหลักฐานในการขอออกโฉนดที่ดิน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓, น.ส.๓ ก หรือ น.ส.๓ ข) เฉพาะราย คือกรณีที่เจ้าของที่ดินมีความประสงค์จะขอออกโฉนดที่ดินหรือ หนังสือรับรองการทำประโยชน์ ก็ให้ไปยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่เฉพาะการออกโฉนดที่ดินนี้ จะออกได้ในพื้นที่ที่ได้สร้างระวางแผนที่สำหรับออกโฉนดที่ดินไว้แล้วเท่านั้น

(๒) ใบจอง (น.ส.๒) คือ หนังสือที่ทางราชการออกให้เพื่อเป็นการแสดงความยินยอมให้ ครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินเป็นการชั่วคราว ซึ่งใบจองนี้จะออกให้แก่ราษฎรที่ทางราชการได้จัดที่ดินให้ทำกินตามประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งทางราชการจะมีประกาศเปิดโอกาสให้จับจองเป็นคราวๆ ในแต่ละท้องที่และผู้ต้องการจับจองควรคอยฟังข่าวของทางราชการ

ผู้มีใบจองจะต้องเริ่มทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๖ เดือนต้องทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับใบจองและจะต้องทำประโยชน์ให้ได้อย่างน้อยร้อยละ ๗๕ ของที่ดินที่จัดให้ที่ดินที่มีใบจองนี้จะโอนให้แก่บุคคลอื่นไม่ได้ เว้นแต่จะตกทอดทางมรดก เมื่อทำประโยชน์ตามเงื่อนไขดังกล่าวแล้วก็มีสิทธินำใบจองนั้นมาขอออกหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓, น.ส.๓ ก หรือ น.ส.๓ ข) หรือโฉนดที่ดินได้แต่หนังสือรับรองการทำประโยชน์หรือโฉนดที่ดินนั้นจะต้องตกอยู่ในบังคับ ห้ามโอนตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

/ (๓) หนังสือ...

(๓) หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ , น.ส.๓ ก หรือ น.ส.๓ ข) หมายความว่า หนังสือรับรองจากพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าได้ทำประโยชน์ในที่ดินแล้ว

น.ส.๓ ออกให้แก่ผู้ครอบครองที่ดินทั่ว ๆ ไป ในพื้นที่ที่ไม่มีระวาง มีลักษณะเป็นแผนที่รูป ลอย ไม่มีการกำหนดตำแหน่งที่ดินแน่นอน หรือออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ ซึ่งรัฐมนตรียังไม่ได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอ หรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออก)

น.ส.๓ ก ออกในท้องที่ที่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ โดยมีการกำหนดตำแหน่งที่ดินในระวาง รูปถ่ายทางอากาศ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออกให้)

น.ส.๓ ข ออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ และรัฐมนตรีได้ประกาศยกเลิกอำนาจ หน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้า ประจำกิ่งอำเภอ (เจ้าพนักงานที่ดินเป็นผู้ออก)

(๔) ใบไต่สวน (น.ส. ๕) คือหนังสือแสดงการสอบสวนเพื่อออกโฉนดที่ดินเป็นหนังสือแสดง ให้ทราบว่าได้มีการสอบสวนสิทธิในที่ดินแล้ว สามารถจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายที่ดินได้ ใบไต่สวน ไม่ใช่หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ แต่สามารถจดทะเบียนโอนให้กันได้

ถ้าที่ดินมีใบไต่สวนและมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์แสดงว่าที่ดินนั้นนายอำเภอได้รับรอง การทำประโยชน์แล้ว เมื่อจดทะเบียนโอนจะต้องจดทะเบียนในหนังสือรับรองการทำประโยชน์ก่อนแล้วจึงมา จดแจ้งหลังใบไต่สวน แต่ถ้าใบไต่สวนมีแบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) หรือไม่มีหลักฐานที่ดินใด ๆ และ เป็นที่ดินที่นายอำเภอยังไม่รับรองการทำประโยชน์ จะจดทะเบียนโอนกันไม่ได้ เว้นแต่เป็นการจดทะเบียน โอนมรดก

(๕) โฉนดที่ดิน คือหนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ซึ่งออกให้ตามประมวลกฎหมาย ที่ดินปัจจุบัน นอกจากนี้ยังรวมถึงโฉนดแผนที่โฉนดตราจอง และตราจองที่ว่า “ได้ทำประโยชน์แล้ว” ซึ่งออกให้ตามกฎหมายเก่า แต่ถือว่ามีกรรมสิทธิ์เช่นกัน

ผู้เป็นเจ้าของที่ดิน ถือว่ามีกรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นอย่างสมบูรณ์เช่นกัน มีสิทธิใช้ประโยชน์จากที่ดิน มีสิทธิจำหน่าย มีสิทธิขัดขวางไม่ให้ผู้ใดเข้ามาเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

คำเตือน

เอกสารสำคัญทั้งหมดนี้แม้จะแสดงถึงการเป็นผู้มีสิทธิกว่าบุคคลอื่นแล้วก็ตาม ถ้าหากปล่อยที่ดินให้เป็นที่รกร้างว่างเปล่าไม่ทำประโยชน์ในที่ดิน กล่าวคือ ถ้าเป็นที่ดินที่โฉนดที่ดินปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๑๐ ปี และที่ดินมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๕ ปีติดต่อกัน ที่ดินดังกล่าวจะต้องตกเป็นของรัฐบาลตามกฎหมาย หรือถ้าหากปล่อยให้บุคคลอื่นครอบครองโดยสงบเปิดเผย โดยมีเจตนาเอาเป็นเจ้าของโดยไม่เข้าขัดขวาง สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดินเป็นเวลา ๑๐ ปีติดต่อกันบุคคลที่เข้าครอบครองนั้นก็จะมีสิทธิไปดำเนินคดีทางศาลเพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้บุคคลดังกล่าวได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นโดย การครอบครองได้ และที่ดินที่มีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ , น.ส.๓ ก หรือ น.ส.๓ ข) ใช้เวลาแย่ง การครอบครองเพียง ๑ ปีเท่านั้น ก็จะทำให้เสียสิทธิ ดังนั้นเมื่อที่ดินมีเอกสารสำคัญดังกล่าวอยู่แล้ว ก็ควรทำประโยชน์และดูแลรักษาให้เกิดประโยชน์สูงสุด ที่ดินจึงเป็นของผู้เป็นเจ้าของและเป็นมรดกที่มีค่าให้แก่ทายาทต่อไป

ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่สาธารณประโยชน์

ที่สาธารณประโยชน์ หมายถึง ที่ดินที่ทางราชการได้จัดให้หรือสงวนไว้ เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามสภาพแห่งที่นั้น หรือที่ดินที่ประชาชนได้ใช้หรือเคยใช้ประโยชน์ร่วมกันมาก่อนไม่ว่าปัจจุบันจะยังใช้อยู่หรือเลิกใช้แล้วก็ตาม เช่น ที่ทำเลเลี้ยงสัตว์ ป่าช้าฝัງและเผาศพ ห้วย หนอง ที่ชายตลิ่ง ทางหลวง ทะเลสาบ เป็นต้น ตามกฎหมายถือว่าเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับ พลเมืองใช้ร่วมกัน ผู้ใดจะเข้ายึดถือครอบครองเพื่อประโยชน์แต่เฉพาะตนนั้นไม่ได้เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจาก พนักงานเจ้าหน้าที่ ตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้ หากฝ่าฝืนจะมีความรับผิดชอบและได้รับโทษตามกฎหมายที่ดินหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะ

พนักงานเจ้าหน้าที่จะอนุญาตให้บุคคลได้ใช้ประโยชน์ในที่สาธารณะเพื่อประโยชน์แห่งตนได้ ก็เฉพาะกรณีที่มีระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะเท่านั้น เช่น การอนุญาตขุดดินลูกรังหรือการ อนุญาตดูตอทราย เป็นต้น

การรังวัดเพื่อออกหนังสือสำหรับที่หลวง การรังวัดเพื่อออกหนังสือสำหรับที่หลวง มีวัตถุประสงค์พอสรุปได้ ๕ ประการ คือ

- (๑) เพื่อกำหนดขอบเขตหรือแนวเขต ปักหลักเขตที่ดิน ปักหลักเขตที่ สาธารณประโยชน์และปักแผ่นป้ายชื่อที่สาธารณประโยชน์
- (๒) เพื่อให้ทราบตำแหน่งที่ตั้ง ขนาดรูปร่าง และเนื้อที่ดินที่ถูกต้องของที่ สาธารณประโยชน์ต่าง ๆ
- (๓) เพื่อป้องกันการบุกรุก เข้าทำประโยชน์โดยไม่ถูกกฎหมายและลดข้อพิพาทเรื่อง แนวเขตที่ดิน
- (๔) เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการคุ้มครอง และดูแลรักษาให้คงเพื่อประโยชน์ของ ส่วนรวมตลอด โดยมุ่งหวังให้ประชาชนเกิดความสำนึกใน การช่วยดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์
- (๕) เพื่อออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงไว้เป็นหลักฐาน

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวังศาลา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....ถนน
.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลวังศาลาพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์