



คู่มือปฏิบัติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการ

จัดทำโดย ฝ่ายนิติการ

สำนักปลัดเทศบาล

## คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน อันจะยังผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ฉะนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพอีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลนครสมุทรปราการ จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อช่วยเหลือและบรรเทาปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน

ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูล/ข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานรัฐ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้าง ของหน่วยงานของรัฐ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, และ ๔๑ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ซึ่งส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน พร้อมทั้งประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบ เป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ ตามกำหนดเวลาดังกล่าว และเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือ แจ้งการดำเนินการให้ประชาชนทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ และในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ/ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และหากมีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งผลดำเนินการให้บุคคลนั้นทราบด้วย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๔ และข้อ ๒๕ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกไปคำร้องทุกข์ให้แก่ ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน และต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่ได้รับคำร้องทุกข์

เพื่อให้การปฏิบัติงานของเทศบาลนครสมุทรปราการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมายในแต่ละกรณี ทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้บุคคลภายนอก/ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการได้ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลนครสมุทรปราการ ฉบับนี้ขึ้น

เทศบาลนครสมุทรปราการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการของข้าราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

ฝ่ายนิติกรสำนักปลัด

เทศบาลนครสมุทรปราการ

## สารบัญ

คำนำ

สารบัญ

บทนำ

๑. วัตถุประสงค์	๔
๒. ขอบเขตการให้บริการ	๔
๓. ช่องทางการให้บริการ	๔
๔. คำจำกัดความ	๕
๕. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๖. วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ	๙
๗. คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี	๑๐
๘. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน	๑๐
๙. การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง	
๑๐. ประเภทเรื่องร้องเรียนของเทศบาลนครสมุทรปราการ	
๑๑. กระบวนการจัดการของ	
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการ	๒๒
๑๒. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ	
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการ	
๑๓. แบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการ	๒๒

## วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ/หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

## ขอบเขตการให้บริการ

- (๑) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
- (๒) รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๓) งานบริการรับเรื่อง – ส่งต่อ
- (๔) งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา
- (๕) งานอื่นๆ ตามนโยบาย

## ช่องทางการเข้าถึงบริการ

- (๑) ติดต่อด้วยตนเอง ณ ชั้น ๔ อุทยานการเรียนรู้และหอชมเมืองสมุทรปราการ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๒๗๐
- (๒) โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๒๓๘๒ ๖๑๙๙ / ๐ ๒๓๘๒ ๖๑๖๐
- (๓) Email : [saraban@samutprakancity.go.th](mailto:saraban@samutprakancity.go.th)
- (๔) เว็บไซต์เทศบาล หัวข้อแจ้งร้องทุกข์ <https://www.samutprakancity.go.th/>
- (๕) เพจ Facebook เทศบาลนครสมุทรปราการ
- (๖) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ อุทยานการเรียนรู้และหอชมเมืองสมุทรปราการ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๒๗๐

## คำจำกัดความ

**เรื่องร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือ ปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีนครสมุทรปราการ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการ

**การร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายความว่า การที่ประชาชน เจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ บอกล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

**บริการข้อมูล/ข่าวสาร** หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสารของเทศบาลนครสมุทรปราการ เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ก่อนเข้าสู่การให้บริการอื่นๆ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และหมายความรวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยข้อมูลได้ให้แก่ประชาชนที่มาร้องขอ เช่น ข้อมูลการท่องเที่ยว เส้นทางเดินทาง โรงพยาบาล กิจกรรม เป็นต้น

**บริการให้คำปรึกษา** หมายถึง การให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คดีความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

**การตอบสนอง** หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือในระยะเวลาที่เหมาะสม

**การดำเนินการ** หมายความว่า การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การลงพื้นที่แก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือ แนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกันระหว่างผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการว่ากล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้

**กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน** หมายถึง เรื่องที่ส่งหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยปกติทันที ได้แก่ เรื่องราวร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานรับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที เช่น งานที่เกี่ยวกับสาธารณสุขโรค เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแสดงความความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม

**กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน** หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
- (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (๖) เรื่องที่ต้องแก้ไขในเชิงนโยบาย
- (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
- (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- (๑๐) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

**การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่**

- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือบรรเทา เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- (๕) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

## หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้อง เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลย ต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้า เกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตาม ขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอัน สมควร ทั้งนี้คำร้องทุกข์ประกอบของ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้ง ข้อเท็จจริง/พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้อง ทุกข์แทนผู้อื่นจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ ผู้ร้องด้วย

### เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง/รายละเอียด/พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนต้องชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับ การทุจริตของ เจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๓) การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตน จริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย



### เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(๑) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นระบุรายละเอียดตามข้อ ๕.๑ หรือเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม ปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หรือมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ ให้พิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

(๓) ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่าฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวก้าวใดๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาลประกอบกับเมื่อมีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้รับปฏิบัติตาม

(๔) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๕) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(๖) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผล การพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

(๗) กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

(๘) กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว หากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพหุติการณ์ แห่งกรณี

(๙) กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอยไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือเกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

(๑๐) นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

(๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตาม ขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น

(๒) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่งการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

(๒.๑) ติดตามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน

(๒.๒) ติดตามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการติดตาม ครั้งที่ ๑

(๒.๓) ติดตามครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการติดตาม ครั้งที่ ๒

(๓) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

(๔) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือติดตามเรื่องอจรายงานว่า อยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น รายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจเรื่องเรียนแต่เมื่อเวลาผ่านไป ผู้ร้องมาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้

### คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

- (๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา
- (๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้
- (๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ
- (๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง
- (๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจ โดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้
- (๖) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

### การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ
- (๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
- (๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้น หากเป็นเรื่องซับซ้อนหรือต้องมีการชี้แจงอย่างละเอียด แนะนำให้ผู้รับบริการติดต่อหน่วยงานโดยตรง โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการจะเป็นผู้ประสานงานให้เบื้องต้นว่าต้องติดต่อหน่วยงาน/กลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่ท่านใด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้แจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ
- (๔) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

### การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

(๑) พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

(๒) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริง ยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

(๓) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

(๔) หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูล ผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

## ประเภทเรื่องร้องเรียนของเทศบาลนครสมุทรปราการ

ประเภท	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
งานรักษาความสงบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- งานด้านการจราจร เช่น อำนวยความสะดวกด้านการจราจร ร่วมกับสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรปราการ</li> <li>- กวดขัน ควบคุม ลงโทษ หรือระงับการวางสิ่งของหรือจอดยานพาหนะบนทางหรือสถานที่สาธารณะ เช่น ป้ายโฆษณา โดยไม่ได้รับอนุญาต วางของหรือจอดรถกีดขวางทางเท้า</li> <li>- กวดขัน ควบคุม ลงโทษ หรือระงับการกระทำ ผู้ทิ้งขยะหรือทำให้เสื่อม บนทางหรือสถานที่สาธารณะ เช่น การแจกใบปลิว การทิ้งขยะหรือปล่อยของเสียบนทางสาธารณะ ให้อาหารสัตว์บนทางสาธารณะ ชีด ชูด ฟันสีบนทางหรือสถานที่สาธารณะ</li> <li>- การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยบนทางหรือสถานที่สาธารณะ เช่น ควบคุมผู้จำหน่ายสินค้าบนทางสาธารณะ ควบคุมดูแลความเป็นระเบียบบนทางเท้า กำหนดพื้นที่ห้ามสูบบุหรี่</li> </ul>	งานรักษาความสงบ (เทศกิจ)
ระบบสาธารณูปโภค	ตัดต้นไม้ กำจัดผักตบชวา ขุดลอกท่อระบายน้ำ ซ่อมแซมทรัพย์สินเทศบาล เปลี่ยนหลอดไฟ ซ่อมถนน	สำนักช่าง
การรักษาความสะอาด	ขอให้กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลบนทางสาธารณะ และลำน้ำ การเก็บขนขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลเพื่อกำจัดอย่างถูกวิธี เป็นต้น	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสี เสียง ความร้อน สิ่งมีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่น ละออง เขม่า ฝ้า หรือกรณีอื่นใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
การควบคุมการเลี้ยงหรือปล่อยสัตว์	การจัดการสุนัขจรจัด การปล่อยสัตว์บนทางสาธารณะโดยปราศจากการควบคุม	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
สุขลักษณะอนามัย	ขอให้ตรวจสอบสุขลักษณะอนามัยของร้านอาหาร รวมถึงร้านอาหารบนทางสาธารณะ สุขลักษณะอนามัยโรงแรม สุขลักษณะอนามัยตลาด	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
ควบคุมโรค	การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อโรค การจัดการยุงลาย	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ควบคุม ตรวจสอบ รับแจ้งเหตุ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย อัคคีภัย และภัยพิบัติต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัย และบรรเทาความเสียหายในด้านชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเภท	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์	ขอความช่วยเหลือเยียวยากรณีเกิดภัยพิบัติ หรือโรคระบาด เช่น เงินเยียวยาผู้ป่วย โควิด ๑๙ เงินเยียวยาผู้ประสบภัยน้ำท่วม หรือภัยพิบัติอื่น ๆ เป็นต้น	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน
เกี่ยวกับงบประมาณ	ขอให้ปรับปรุงถนน ขอให้เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่าง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ การใช้วาจาไม่สุภาพหรือมีลักษณะไม่เต็มใจให้บริการ หรือได้รับความเดือดร้อนจากการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับกฎหมาย	การดำเนินการกับผู้ฝ่าฝืน เพิกเฉยต่อคำสั่งเทศบาล โกล่เกลี่ยข้อพิพาท เรื่องที่เกี่ยวกับขั้นตอนหรือวิธีการตามกฎหมาย	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ร่วมกับงานนิติการ
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นทั่วไป/กระทู้ทวงถาม	ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น คำถาม ทู้อถาม ข้อสงสัย เกี่ยวกับการดำเนินการของเทศบาล เกี่ยวกับกฎหมาย ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้ขอบอำนาจตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ๒๕๔๐	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ร่วมกับงานประชาสัมพันธ์

## กระบวนการจัดการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการ

### เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ยื่นคำร้องด้วยตนเอง

#### ขั้นตอนการรับเรื่อง

(๑) ให้เจ้าหน้าที่นำแบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลนครสมุทรปราการในผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียด

(๒) เมื่อผู้ร้องกรอกรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและอ่านตรวจทานให้ผู้ร้องทราบ หากขาดข้อมูลตรงไหนอันเป็นสาระสำคัญก็ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องใส่รายละเอียดให้ครบถ้วน ทั้งนี้ รายละเอียดให้เป็นไปตามหัวข้อ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของคู่มือฉบับนี้

(๓) กรณีผู้ร้องเรียนไม่สะดวกกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ก็ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแทนโดยเจ้าหน้าที่ต้องอ่านรายละเอียดให้ผู้ร้องทราบและยืนยันความถูกต้องครบถ้วน และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อแนบท้าย

(๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

#### ขั้นตอนการส่งเรื่อง

(๖) เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้ดำเนินการ ประสานเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ พร้อมเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ

#### ขั้นตอน การยุติเรื่องหรือติดตามเรื่อง

(๗) กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการทราบ เพื่อรายงานให้ผู้บังคับบัญชาและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านช่องทางต่างๆ ต่อไป

(๘) กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ หากติดปัญหาใดให้รายงานปัญหาและอุปสรรคให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการทราบ หรือผู้บังคับบัญชาทราบทันที

(๙) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการทราบ ทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำทุกเดือน เพื่อเก็บเป็นสถิติและติดตามผลการดำเนินการเรื่องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จจากหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป

## เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

### ขั้นตอนการรับเรื่อง

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

(๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๓) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๔) อ่านคำร้องแล้วประเมินว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

### ขั้นตอนการส่งเรื่อง

(๕) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย พร้อมประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

### ขั้นตอน การยุติเรื่องหรือติดตามเรื่อง

(๖) กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการทราบ เพื่อรายงานให้ผู้บังคับบัญชาและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านช่องทางต่างๆ ต่อไป

(๗) กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ หากติดปัญหาใดให้รายงานปัญหาและอุปสรรคให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการทราบ หรือผู้บังคับบัญชาทราบทันที

(๘) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการทราบ ทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำทุกเดือน เพื่อเก็บเป็นสถิติและติดตามผลการดำเนินการเรื่องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จจากหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป



## เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทาง Page Facebook (META)

### ขั้นตอนการรับเรื่อง

- (๑) ให้ Admin สอบถาม ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ (ถ้ามี)
- (๓) สอบถาม เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สถานที่และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๔) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ หรือช่องทางอื่นที่ผู้ร้องสะดวกก็ได้

### ขั้นตอนการส่งเรื่อง

- (๕) เมื่อ Admin รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้ดำเนินการแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการทราบเพื่อทราบ พร้อมประสานเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

### ขั้นตอน การยุติเรื่องหรือติดตามเรื่อง

- (๖) กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วให้หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งรายละเอียดผลการดำเนินการให้ Admin ทราบ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป
- (๗) เมื่อ Admin แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการทราบ เพื่อเก็บสถิติและรายงานให้ผู้บังคับบัญชา ต่อไป
- (๘) กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ หากติดปัญหาใดให้รายงานปัญหาและอุปสรรคให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการทราบ หรือผู้บังคับบัญชาทราบทันที
- (๙) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการทราบ ทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำทุกเดือน เพื่อเก็บเป็นสถิติและติดตามผลการดำเนินการเรื่องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จจากหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป

## เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

### ขั้นตอนการรับเรื่อง

(๑) ให้เจ้าหน้าที่นำแบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลนครสมุทรปราการมาเตรียมไว้เพื่อ บันทึกรายละเอียด

(๒) สอบถามและบันทึก ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๓) สอบถามและบันทึก เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สถานที่และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๔) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงาน อย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

(๕) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ หรือช่องทางอื่นที่ผู้ร้องสะดวกก็ได้

(๖) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากได้รับคำตอบจากหน่วยงาน และสามารถแจ้งผู้ร้องได้ ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

### ขั้นตอนการส่งเรื่อง

(๗) เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้ดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ พร้อมประสานเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

### ขั้นตอน การยุติเรื่องหรือติดตามเรื่อง

(๘) กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการทราบ เพื่อรายงานให้ผู้บังคับบัญชา และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านช่องทางต่างๆ ต่อไป

(๙) กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ หากติดปัญหาใดให้รายงานปัญหาและอุปสรรคให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการทราบ หรือผู้บังคับบัญชาทราบทันที

(๑๐) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการทราบ ทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำทุกเดือน เพื่อเก็บเป็นสถิติและติดตามผลการดำเนินการเรื่องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จจากหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป

## เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

### ขั้นตอนการรับเรื่อง

- (๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียด และหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว
- (๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลงน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา
- (๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้อง หรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป
- (๔) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณา คำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป
- (๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

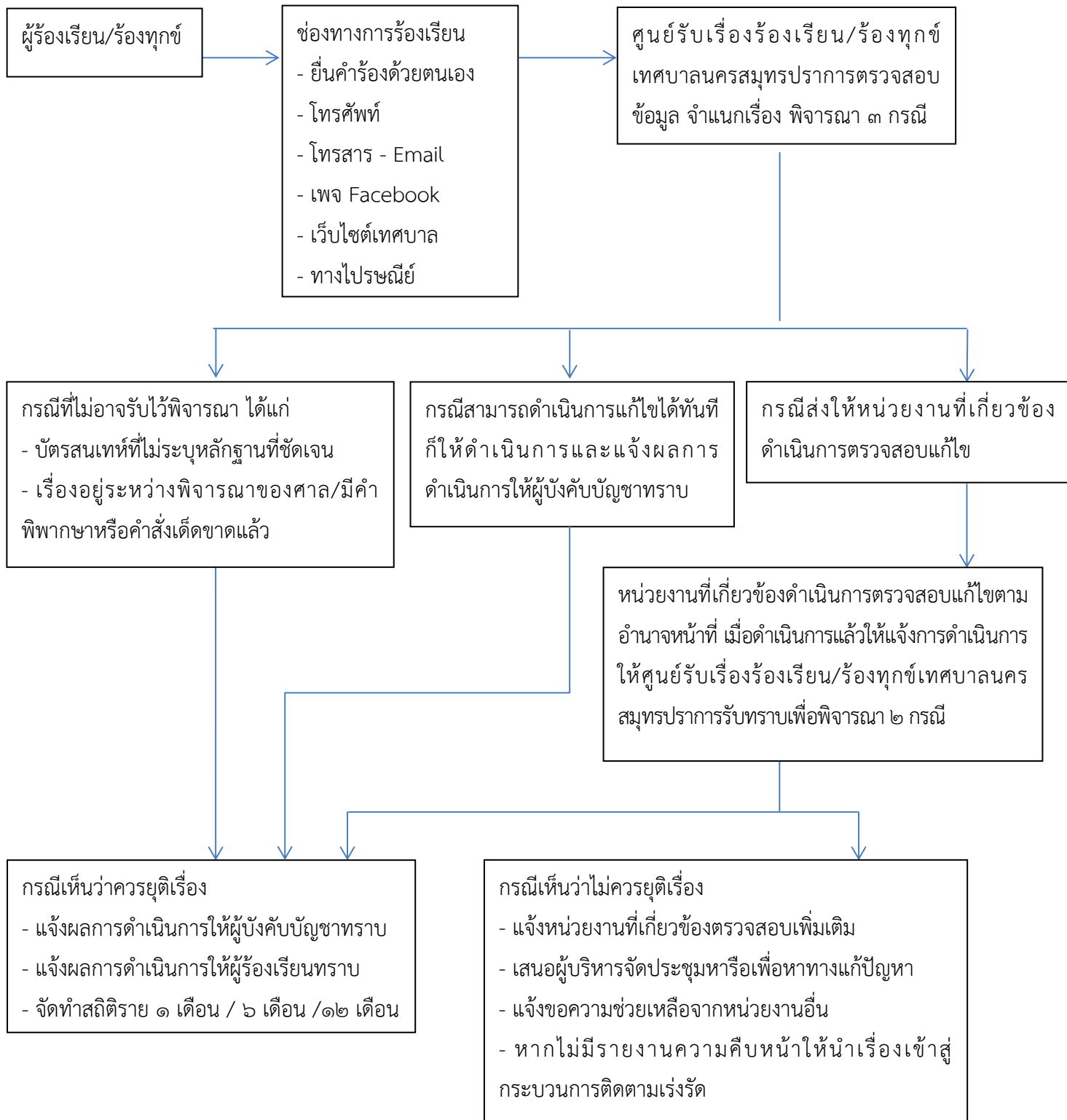
### ขั้นตอนการส่งเรื่อง

- (๖) เมื่อ Admin รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้ดำเนินการแจ้งศูนย์ ฯ เพื่อทราบ พร้อมประสานเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

### ขั้นตอน การยุติเรื่องหรือติดตามเรื่อง

- (๗) กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วให้หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งรายละเอียดผลการดำเนินการให้ Admin ทราบ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป
- (๘) เมื่อ Admin แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งศูนย์ ฯ เพื่อเก็บสถิติและรายงานให้ผู้บังคับบัญชา ต่อไป
- (๙) กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ หากติดปัญหาใดให้รายงานปัญหาและอุปสรรคให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ หรือผู้บังคับบัญชาทราบทันที
- (๑๐) ให้เจ้าหน้าที่ประศูนย์ ฯ ทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำทุกเดือน เพื่อเก็บเป็นสถิติและติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการ



เลขรับ.....  
วันที่.....  
เวลา.....



แบบร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการ

ช่องทางการร้องเรียน  ร้องเรียนด้วยตนเอง  หนังสือ/จดหมาย  โทรศัพท์  E-mail  
 Web site /Social Network.....  อื่นๆ.....  
วันที่.....

เรียน นายกเทศมนตรีนครสมุทรปราการ

ด้วยข้าพเจ้า.....

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนร้องทุกข์ในกรณี ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่

ประเภทเรื่อง.....หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....

ความเห็นเสนอนายกเทศมนตรี.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรด.....

ลงชื่อ.....

(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่

ความเห็นนายกเทศมนตรี.....

ลงชื่อ.....

(.....)

