



ประกาศเทศบาลนครสมุทรปราการ  
เรื่อง ระเบียบเทศบาลนครสมุทรปราการ ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติในการ  
พิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๓

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๔๙ เดเรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงออกพระบรมราชโองการสมุทรอประกาศ ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๓ แบบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

นายกเทศมนตรีนครสมุทรปราการ  
(นายสัมพันธ์ เดชะเจริญกุล)

ข้อ ๑๙ ให้ปลดเทศบาลมีอำนาจตรวจสอบหรือมอบหมายบุคคลนั่งบุคคลได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวผู้ร้อง หากปรากฏว่าเรื่องที่ร้องทุกซึมีการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือมีเจตนาเพื่อกล่าวหา ช่มชู่ หรือกลั่นแกล้ง บุคคลอื่นให้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย เสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่นเกลียดชัง เทศบาลนครสมุทรปราการจะดำเนินคดี และหรือสนับสนุนให้ผู้เสียหายดำเนินคดีตามกฎหมายกับผู้กระทำการ ผู้ใช้ และผู้สนับสนุน ทั้งทางแพ่ง และอาญา จนกว่าคดีจะถึงที่สุด หากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครสมุทรปราการเป็นผู้มีส่วนรู้เห็นหรือเกี่ยวข้อง หรือต้องสงสัยว่ามีส่วนเกี่ยวข้อง ให้เสนอตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการทางวินัยอิกส่วนหนึ่งด้วย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕<sup>๘</sup> เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๓

ลักษณ์ (ลงนาม)

(นายล้มพันธ์ เศรษฐ์เจริญกุล)

นายกเทศมนตรีนครสมุทรปราการ

### ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินงานตามขั้นตอนที่ ๔ แล้ว ให้นำวิจารณ์รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินงานหรือปัญหาอุปสรรคให้ผู้ร้องทราบทางโทรศัพท์หรือทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของผู้ร้อง (ภายในวันที่ได้รับแจ้งผลการดำเนินงานหรือปัญหาอุปสรรคจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ)

รวมระยะเวลาในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทั่วไป ภายใน ๕ วันทำการ

ข้อ ๑๕ กรณีเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งมีลักษณะเป็นบัตรคนที่ตามมติคณะกรรมการต้องดำเนินการตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อ ๑๑ (๒.๒) และเสนอ นายกเทศมนตรีพิจารณาดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๑ (๒.๒) และเสนอ นายกเทศมนตรีพิจารณาภายใน ๕ วันทำการ

### หมวดที่ ๕

#### การแก้ไขปัญหาระบบทั่วไป

ข้อ ๑๕ ให้ส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากปลัดเทศบาลหรือนายกเทศมนตรี ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบทั่วไปเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ถือว่า ความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องใดมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย ผู้รับผิดชอบต้องรับผิดเป็นการส่วนตัว ทั้งทางแพ่งหรือทางอาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดตามกฎหมาย

ข้อ ๑๖ ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของหน่วยงาน ด้วยการติดตาม สอบถามและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรค ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ถือเป็นความผิดทางวินัยซึ่งจะต้องได้รับโทษตามควรแก่กรณี หากพบว่าความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาขาดการเอาใจใส่ดูแลแล้วแก้ไขปัญหาหรือค่าใช้จ่ายจะลดลง ผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ผู้นั้นจะต้องรับผิดเป็นบุคคลแรก

ข้อ ๑๗ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อกู้้นคุ้มครองผู้ร้องพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องทุกข์ การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

### ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินงานตามขั้นตอนที่ ๔ แล้ว ให้นำวิจารณ์รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินงานหรือปัญหาอุปสรรคให้ผู้ร้องทราบทางโทรศัพท์หรือทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของผู้ร้อง (ภายในวันที่ได้รับแจ้งผลการดำเนินงานหรือปัญหาอุปสรรคจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ)

รวมระยะเวลาในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทั่วไป ภายใน ๕ วันทำการ

ข้อ ๑๕ กรณีเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งมีลักษณะเป็นบัตรคนที่ตามมติคณะกรรมการต้องดำเนินการตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อ ๑๑ (๒.๒) และเสนอ นายกเทศมนตรีพิจารณาดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๑ (๒.๒) และเสนอ นายกเทศมนตรีพิจารณาภายใน ๕ วันทำการ

### หมวดที่ ๕

#### การแก้ไขปัญหาระบบทั่วไป

ข้อ ๑๕ ให้ส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากปลัดเทศบาลหรือนายกเทศมนตรี ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบทั่วไปเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ถือว่า ความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องใดมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย ผู้รับผิดชอบต้องรับผิดเป็นการส่วนตัว ทั้งทางแพ่งหรือทางอาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดตามกฎหมาย

ข้อ ๑๖ ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของหน่วยงาน ด้วยการติดตาม สอบถามและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรค ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ถือเป็นความผิดทางวินัยซึ่งจะต้องได้รับโทษตามควรแก่กรณี หากพบว่าความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาขาดการเอาใจใส่ดูแลแล้วแก้ไขปัญหาหรือค่าใช้จ่ายจะลดลง ผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ผู้นั้นจะต้องรับผิดเป็นบุคคลแรก

ข้อ ๑๗ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อกู้้นคุ้มครองผู้ร้องพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องทุกข์ การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

## หมวดที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ ๑๓ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทั่วไป หรือเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับ  
จริยธรรมซึ่งไม่ใช่กรณีบัตรสนเท็จตามมติคณะกรรมการรัฐมนตรี ให้น่วยงานรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ดำเนินการ  
ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ ๑ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

(๑) กรณีร้องเรียนหรือร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ ให้ลงทะเบียนรับ  
หนังสือตามสารบบงานสารบรรณ

(๒) กรณีร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทาง Web site ของเทศบาลครบทุกรายการ ให้พิมพ์  
เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จาก Web site และลงทะเบียนรับหนังสือตามสารบบงานสารบรรณ

(๓) กรณีร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร ให้สอบถามข้อมูลของผู้ร้อง ได้แก่  
ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และรายละเอียดเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์  
เพื่อกรอกข้อมูลลงในแบบร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เสร็จแล้วลงทะเบียนรับหนังสือตามสารบบงานสารบรรณ

(๔) กรณีร้องทุกข์ด้วยตนเองให้ตรวจสอบเบื้องต้นว่ารายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องกรอก  
ตามแบบร้องเรียนหรือร้องทุกข์นั้นครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ แล้วลงทะเบียนรับหนังสือตามสารบบงานสารบรรณ  
(เวลา ๕ นาที)

#### ขั้นตอนที่ ๒ เสนอเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

เสนอเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้ปลัดเทศบาล หรือรองปลัดเทศบาลที่ได้รับ  
มอบหมายพิจารณาสั่งการ (เวลา ๕ นาที)

ขั้นตอนที่ ๓ ส่งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้น่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ  
เมื่อปลัดเทศบาลหรือรองปลัดเทศบาลที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการแจ้งหน่วยงาน  
ที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว ให้น่วยงานรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ สำเนาหนังสือ  
ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ไว้ ๑ ฉบับ เพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงาน (เวลา ๕ นาที)

#### ขั้นตอนที่ ๔ แก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้อง

หัวหน้าส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการหรือมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ  
ดำเนินการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้องโดยเร็วที่สุด แล้วรายงานผลการดำเนินงาน  
หรือปัญหาอุปสรรคให้ปลัดเทศบาลทราบ (ภายใน ๕ วันทำการ)

ข้อ ๑๑ ให้สำนักปลัดเทศบาล เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและข้อมูลเบื้องต้นของเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ แยกลักษณะและประเภทของเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ตามที่กำหนดไว้ในหมวดที่ ๑ และหมวดที่ ๒ ของระเบียบนี้ แล้วดำเนินการดังนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทั่วไป ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๒) เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับจริยธรรม ตามประมวลจริยธรรม ของพนักงานเทศบาล ให้พิจารณาดังนี้

(๒.๑) เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๒.๒) เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งมีลักษณะเป็นบัตรลงท์ตามมติคณะรัฐมนตรี ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์พิจารณา และให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์พิจารณาตามหลักเกณฑ์ดังนี้

(๒.๒.๑) หากปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปราภัยดังแสดงด้วย  
ชี้พยานบุคคลแน่นอน หรือมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ให้เสนอ นายกเทศมนตรีพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๒.๒.๒) หากไม่ปรากฏหลักฐานหรือข้อมูลตามข้อ ๒.๒.๑ ให้เสนอ นายกเทศมนตรีจำนวนนายเรื่องออกจากสารบบ

ข้อ ๑๒ ให้มี “คณะทำงานกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์” ขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วย ปลัดเทศบาล เป็นหัวหน้าคณะทำงาน และพนักงานเทศบาลซึ่งปลัดเทศบาลคัดเลือกโดยความเห็นชอบของนายกเทศมนตรี จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ คน เป็นคณะทำงาน มีหน้าที่

(๑) พิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ตามหลักเกณฑ์การพิจารณา เรื่องบัตรลงท์ ตามมติคณะรัฐมนตรีและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

(๒) ตั้งการ ประสถาน เรียก พนักงานเทศบาล หรือบุคคลที่ยินยอมเพื่อสอบถาม ข้อสงสัย ให้ข้อมูล แสดงความเห็น หรือส่งเชิญเข้ารับหลักฐานเท่าท่วมที่ทำการดำเนินงานเพื่อทราบ ทราบพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๓) แต่งตั้งบุคคลหรือคณะบุคคลเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะทำงาน ได้ตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๙ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่อาจไม่ได้รับการพิจารณา

(๑) เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง จะถือว่าเป็นบัตรชนเท็จ

(๒) เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือการซื้อขายแล้วเพียงเบ้าๆ ไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

(๓) เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ยื่นเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่เป็นเรื่องสำคัญที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ

ข้อ ๑๐ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ไม่สามารถรับให้พิจารณา

(๑) เรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๒) เรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาลในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญา และมิได้อยู่ในอำนาจของนายกเทศมนตรีที่จะไกล่เกลี่ยได้ หรือเป็นกรณีที่สามารถอุทธรณ์คำพิพากษา หรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจหนีอุบัติขึ้นมา

(๓) เรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เว้นแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนความเสียหายหรือยุติข้อโต้แย้งใดๆ ในเขตเทศบาลได้

(๔) เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์มิใช่ผู้เสียหาย เว้นแต่เพื่อประโยชน์ต่อสาธารณะ

(๕) เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรม ตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว โดยไม่มีประดิษฐ์เพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ

(๖) เรื่องที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้ หรือไม่เกิดประโยชน์ได้

ทั้งนี้การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องให้ถือปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ ๘๗๐๕๓/๑ ๔๑๙๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ โดยเคร่งครัด

### หมวดที่ ๓

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และ  
คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์



ระเบียบเทศบาลนครสมุทรปราการ  
ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์  
พ.ศ. ๒๕๕๗

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของเทศบาลนครสมุทรปราการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีแนวทางปฏิบัติที่ใช้เป็นบรรทัดฐาน หรือเป็นข้ออ้างอิงในการพิจารณา ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และมีหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพให้กับประชาชน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนหลักการพิจารณาเรื่องบัตร眷เท่านั้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑, พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มหา ๐๒๐๕.๓/๑ ๔๙๙๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๔๒

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๔๘ เ条 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๗๖ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๔๖ นายกเทศมนตรีนครสมุทรปราการจึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

**ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบเทศบาลนครสมุทรปราการ ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติ ในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๗”**

**ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับนับแต่วันปิดประกาศโดยเปิดเผยแพร่ ณ สำนักงานเทศบาล นครสมุทรปราการ**

**ข้อ ๓ ให้ยกเลิก ระเบียบเทศบาลนครสมุทรปราการ ว่าด้วยขั้นตอนการปฏิบัติในทางรั้ว เรื่องร้องทุกข์และภาระแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๙**

**ข้อ ๔ บรรดา率ที่กับ ข้อบังคับ คำสั่งหรือนั้งสืบสั่งการอื่นใดที่ขัดหรือแย้งกับ ระเบียบนี้ ให้ใช้率ที่กับนี้แทน**

**หมวดที่ ๑**

**หลักเกณฑ์การร้องเรียนหรือร้องทุกข์  
และลักษณะของเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์**

**ข้อ ๕ เรื่องที่อาจนำมาซึ่งร้องเรียนหรือทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาชญากรรมลักเลียงได้ อันเนื่องมาจากการกระทำของ เจ้าหน้าที่หรือน่วยงานในสังกัดเทศบาลนครสมุทรปราการในเรื่องดังต่อไปนี้**