



ประกาศเทศบาลนครสมุทรปราการ  
เรื่อง ให้ใช้ระเบียบเทศบาลนครสมุทรปราการ ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการ  
ต่อเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒)  
พ.ศ. ๒๕๕๙

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบเทศบาลนครสมุทรปราการ ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติ  
ในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๓ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและ  
สอดคล้องกับการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า ความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส (๔) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖  
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๑) พ.ศ. ๒๕๔๓ นายกเทศมนตรีนครสมุทรปราการจึงได้ออกระเบียบเทศบาลนคร  
สมุทรปราการ ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.  
๒๕๕๙ แนนทำยประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙

(นางพรเพ็ญ กลิ่นกำธรกุล)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทนปลัดเทศบาล  
ปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีนครสมุทรปราการ



## ระเบียบเทศบาลนครสมุทรปราการ

ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๕๙

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบเทศบาลนครสมุทรปราการ ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๓ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบันและสอดคล้องกับการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า ความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส (๔) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๑) พ.ศ. ๒๕๔๓ นายกเทศมนตรีนครสมุทรปราการจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบเทศบาลนครสมุทรปราการ ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับนับแต่วันปิดประกาศโดยเปิดเผย ณ สำนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกความในข้อ ๑๓ ของระเบียบเทศบาลนครสมุทรปราการ ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๓ และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๑๓ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้  
ขั้นตอนที่ ๑ ลงทะเบียนรับเรื่องและเสนอเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการ มีหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๑.๑ กรณีร้องเรียนหรือร้องทุกข์เป็นหนังสือ ให้ลงทะเบียนรับหนังสือตามสารบบงานสารบรรณ

๑.๒ กรณีร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทาง Web site ของเทศบาลนครสมุทรปราการ ให้พิมพ์เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จาก Web site และลงทะเบียนรับหนังสือตามสารบบงานสารบรรณ

๑.๓ กรณีร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้สอบถามข้อมูลของผู้ร้อง ได้แก่ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และรายละเอียดเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่อกำหนดข้อมูลลงในแบบร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เสร็จแล้วลงทะเบียนรับหนังสือตามสารบบงานสารบรรณ

๑.๔ กรณีร้องทุกข์ด้วยตนเองให้ตรวจสอบเบื้องต้นว่ารายละเอียดของข้อมูลของผู้ร้องกรอกตามแบบร้องเรียนหรือร้องทุกข์นั้นครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ แล้วลงทะเบียนรับหนังสือตามสารบบงานสารบรรณ

๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการ เสนอเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่อปลัดเทศบาล หรือรองปลัดเทศบาลที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการ แล้วสำเนาหนังสือร้องเรียนหรือร้องทุกข์ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

๓. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการ แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์และผลการพิจารณาแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

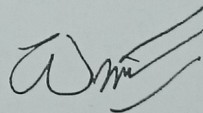
ขั้นตอนที่ ๒ แก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์

เมื่อปลัดเทศบาล หรือรองปลัดเทศบาลที่ได้รับมอบหมาย สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์แล้ว ให้หัวหน้าหน่วยงานมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์โดยเร็วที่สุด แล้วรายงานผลการดำเนินงานหรือปัญหาอุปสรรคให้ปลัดเทศบาลทราบเป็นหนังสือ โดยผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการ ภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาลงแล้วเสร็จ หรือภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หากยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาลงให้เสร็จสิ้นไปได้ภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้รายงานความคืบหน้าการดำเนินงานให้ปลัดเทศบาลทราบเป็นหนังสือโดยผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการ ทุก ๑๕ วันทำการ จนกว่าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นจะแล้วเสร็จ

ขั้นตอนที่ ๓ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบ และการรายงาน

เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนที่ ๒ แล้ว ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ หากเป็นกรณีที่ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นไปได้ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการ แจ้งความคืบหน้าการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือทุก ๑๕ วันทำการ จนกว่าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นจะแล้วเสร็จ และให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลนครสมุทรปราการ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เสนอต่อนายกเทศมนตรีเดือนละหนึ่งครั้งภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน”

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙



(นางพรเพ็ญ กลิ่นกำธรกุล)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทนปลัดเทศบาล

ปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีนครสมุทรปราการ