



คู่มือการปฏิบัติงาน : Work Manual

กระบวนการงาน

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป)

(ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง)

ฝ่ายนิติการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยโสธร

คำนำ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน : Work Manual ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้าง) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นคู่มือและแนวทางการดำเนินการสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เป็นระบบ และเป็นไปตามระเบียบข้อกฎหมาย อีกทั้งยังเกิดประโยชน์และ เป็นองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ฝ่ายนิติการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา



ชื่อกระบวนงาน : การดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไป และการจัดซื้อจัดจ้าง)
สำนัก/กอง/กลุ่ม: ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

๑. ชื่อกระบวนงาน : การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไป และการจัดซื้อจัดจ้าง)

๒. หน่วยงานรับผิดชอบ : ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

๓. การวิเคราะห์กระบวนงานขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไป และการจัดซื้อจัดจ้าง)

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานภาครัฐทราบว่าการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานภาครัฐต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงาน ประกอบกับตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการลดขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๓.๑ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๓.๑.๑ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้าง) หรือขอความช่วยเหลือให้มีแนวทางในการปฏิบัติงานมีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๑.๒ เพื่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติราชการของบุคลากร

๓.๑.๓ เพื่อทำให้เกิดความถูกต้องโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

๓.๒ ผลลัพธ์ของการจัดทำคู่มือ

ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ได้รับทราบขั้นตอน วิธีการ ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้าง) ทำให้เกิดการปฏิบัติราชการไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ

๓.๓ ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานการหาหรือช้อกฎหมาย

๓.๓.๑ บุคลากรผู้ได้รับมอบหมาย ได้แก่ นิติกร หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ในฐานะผู้บังคับบัญชาชั้นต้น) ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา หรือรักษาราชการแทน (ในฐานะผู้บังคับบัญชาชั้นสูงสุด)

๓.๓.๒ พรบ. ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ข้อบัญญัติหรือหนังสือสั่งการ



ชื่อกระบวนการ : การดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไป และการจัดซื้อจัดจ้าง)
สำนัก/กอง/กลุ่ม: ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

๔. คำนิยาม/ความหมาย คำจำกัดความ

เพื่อให้การพิจารณาความหมายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีความชัดเจน จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ไว้ ๒ แบบ คือ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

“ข้อร้องเรียน” แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชยการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงาน ทั้งประชาชนทั่วไปชุมชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดรับผิดชอบ

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/ตู้แสดงความคิดเห็น/จัดส่งทางไปรษณีย์/เว็บไซต์ของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา/ช่องทางออนไลน์

“คำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง กรอกตามแบบฟอร์ม หรือจัดทำขึ้นเอง มีแหล่งที่มา หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่รวมถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน



ชื่อกระบวนการ : การดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไป และการจัดซื้อจัดจ้าง)
สำนัก/กอง/กลุ่ม: ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป/แจ้งเบาะแส

๕.๑.๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณกลางลงทะเบียนรับในทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เพื่อรวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน

๕.๑.๒. รวบรวมเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุญาตให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ (ระยะเวลา ๑ วัน)

๕.๑.๓. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการบริหารสาธารณะ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรม หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

๕.๑.๔. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป ที่มีใช้เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ และมีใช้เรื่องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นไปให้ส่วนราชการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา รับดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ (ระยะเวลา ๑๕ วัน)

๕.๑.๕. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบหากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ให้ขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละ ๕ วัน

๕.๑.๖. กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หน่วยงานแจ้งให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางที่รับผิดชอบส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด (ระยะเวลา ๓๐ วัน) หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ให้ขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละ ๑๕ วัน

๕.๒ การร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๕.๒.๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณกลางลงทะเบียนรับในทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน

๕.๒.๒. แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองพัสดุและทรัพย์สิน เพื่อเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างในภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สารบรรณกลางส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ระยะเวลา ๑ วัน)

- ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดหรือภายใน ๓๐ วัน หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ให้ขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละ ๑๕ วัน



ชื่อกระบวนการ : การดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไป และการจัดซื้อจัดจ้าง)
สำนัก/กอง/กลุ่ม: ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

๕.๓ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วยชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจมาด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- (๔) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๕) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
- (๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบโทรสารไปยังหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๕.๔ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป
- (๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลากำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๖) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๗) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนด ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
- (๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบโทรสารไปยังหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที



ชื่อกระบวนการ : การดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไป และการจัดซื้อจัดจ้าง)
สำนัก/กอง/กลุ่ม : ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้าง)

ลำดับ ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
๑	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป/ จัดซื้อจัดจ้าง	๑ วันทำการ	สารบรรณกลาง
๒	รวบรวมเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา มอบหมายให้ตามภารกิจของส่วนราชการใน สังกัด อบจ.	๑-๒ วันทำการ	สารบรรณกลาง
๓	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ที่ได้รับว่าอยู่ใน อำนาจหน้าที่หรือไม่	๑ วันทำการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
	กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ กรณีไม่ต้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	๑๕ วัน ขอยายได้ ๕ วัน (๒ ครั้ง)	ส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้อง
	กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ แต่ต้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	๓๐ วัน ขอยายได้ ๑๕ วัน (๒ ครั้ง) หรือตามระยะเวลา หน่วยงานที่แจ้งให้ ดำเนินการ	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ
๔	เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อย แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบ	ตามระยะเวลา ขั้นตอนที่ ๓	ส่วนราชการที่ เกี่ยวข้อง

๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้าง)

- (๑) ยื่นเรื่องด้วยตนเอง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- (๒) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.yalapao.go.th
- (๓) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น
- (๔) โทรศัพท์/โทรสาร ๐๗๓ - ๒๐๓ - ๖๒๑
- (๕) ร้องเรียนทาง Face book Line

๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๒/๑๐๓๙๒ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๐ เรื่อง
ซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๗.๒ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว๓๘๙ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๐ เรื่องแนวทางการ
ดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๗.๓ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๙ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๔๘ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม
๒๕๔๘ เรื่อง ร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๗.๔ หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๙.๒/ว ๑๕๔๘ ลงวันที่ ๙ สิงหาคม
๒๕๔๘ เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....
เลขที่.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....
บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริง และยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์