



ประกาศเทศบาลตำบลนางแล

เรื่อง แนวทางการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล

ตามที่ กระทรวงมหาดไทย ได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๐ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว๖๗๖๘ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ แจ้งเวียนแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติ ซึ่งเทศบาลตำบลนางแล ได้มี คำสั่งที่ ๕๙๗/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนางแล และคำสั่งที่ ๑๒๕ /๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๐ ประกอบกับแนวทางปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๖๗๖๘ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เทศบาลตำบลนางแล จึงประกาศแนวทางและวิธีการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล ดังนี้

๑. วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล

๑.๑ กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม (แนบท้ายประกาศ) ให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๓) ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในใบแนบคำร้อง

๔) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล กำหนดไว้

๕) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๖) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถของเทศบาลตำบลนางแล ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๑.๒ กรณีเรื่องขอความช่วยเหลือทางโทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล ดำเนินการดังนี้

๑) ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๒) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล กำหนดไว้

๓) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๔) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถของเทศบาลตำบลนางแล ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๑.๓ การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๒) หากสามารถให้ข้อมูลหรือคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล พิจารณา โดยแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๑) กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเทศบาลตำบลนางแล สามารถให้การช่วยเหลือได้ ให้ส่งเรื่องต่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๒) กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถของเทศบาลตำบลนางแล ที่จะดำเนินการได้เอง ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) พิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑) มูลเหตุของปัญหา

๒) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

๓) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

๔) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

/ขั้นตอนที่...

ขั้นตอนที่ ๔ ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่งหนังสือแจ้ง ทวงถามตามระยะเวลาปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทางถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วัน หากครบกำหนดแจ้งทางถามครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงาน ให้เสนอนายกเทศมนตรี ตำบลนางแล เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และบันทึกข้อมูลผลการ ช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการ ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

๓. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล เช่น ค่าล่วงเวลา เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าวัสดุ ฯลฯ ให้ใช้งบประมาณของ เทศบาลตำบลนางแล โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๑

(นายสุรินทร์ เขื่อนเพชร)

นายกเทศมนตรีตำบลนางแล