



ประกาศเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย
เรื่อง แนวทางการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย

.....

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2560 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน 2560 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ มท 08107/ว 6768 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ 29 พฤศจิกายน 2560 แจ้งเวียนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติ ซึ่งเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย ได้มีคำสั่ง /2561 ลงวันที่ สิงหาคม 2561 แต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย และคำสั่ง ที่ /2561 ลงวันที่ สิงหาคม 2561 จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2560 ประกอบกับแนวทางปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.7/ว 6768 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ 29 พฤศจิกายน 2560 เทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย จึงประกาศแนวทางและวิธีการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย ดังนี้

1. วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย **1.1 กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้**

1) สอบถามข้อมูลจากผู้ขอรับการช่วยเหลือแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม (แนบท้ายประกาศ) ให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ / ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ แนบเอกสาร เช่น ภาพถ่าย (ถ้ามี)

2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้องขอ

3) ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจ
ด้วย/หากผู้ร้องขอไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องขอ
ทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบ คำร้อง

4) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์
ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย

5) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผล
การดำเนินงานให้ผู้ร้องขอทราบภายใน 15 วันทำการ

6) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น
หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย ให้ส่งเรื่องขอความ
ช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น (สถานากลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

1.2 กรณีเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท หรือระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบล
ทุ่งลุยลาย ดำเนินการดังนี้

1) ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และ
หมายเลขโทรศัพท์ ช่องทางติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่
เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้
ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

2) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและลงทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือ
ประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลายกำหนดไว้

3) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผล
การดำเนินงานให้ ผู้ร้องขอทราบภายใน 15 วัน

4) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น
หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย ให้ส่งเรื่องขอความ
ช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น (สถานากลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

1.3 การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน
ดำเนินการดังนี้

1) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

2) หากสามารถให้ข้อมูลหรือคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความ
เข้าใจกับผู้รับบริการ

3) หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540 โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

4) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลายบันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

2. ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ 2 รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย โดยแยกเป็น 2 กรณี ดังนี้

(1) กรณีที่พิจารณาเห็นแล้วเห็นว่าเทศบาลตำบลทุ่งลุยลายสามารถให้ความช่วยเหลือได้ ให้ส่งเรื่องต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(2) กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลายที่จะดำเนินการเองได้ ให้ส่งเรื่องต่อให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) พิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลดำเนินการโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

(1) มูลเหตุของปัญหา

(2) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(3) ผลการพิจารณาแนวทางให้ความช่วยเหลือชี้แจงให้ผู้ร้อง

ทราบ

(4) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 4 ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน 5 วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ 2 ให้รายงานภายใน 3 วัน หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ 2 แล้วยังไม่ได้รับรายงาน ให้เสนอนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งลุยลาย เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ 3 ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่ กลาง) ต่อไป

3) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย เช่น ค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าวัสดุ ฯลฯ ให้ใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลทุ่งลุยลาย โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๑

ชาดีทหาร)

(นายสุขสันต์

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งลุยลาย