



ประกาศเทศบาลตำบลแม่ฮ่องสอน
เรื่อง แนวทางการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลแม่ฮ่องสอน

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๐ โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว ๖๗๖๘ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ แจ้งเวียนแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติ ซึ่งเทศบาลตำบลแม่ฮ่องสอน ได้มีคำสั่งที่ ๓๒๑/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ แต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลแม่ฮ่องสอน และคำสั่งที่ ๐๒๖/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลแม่ฮ่องสอนไปแล้ว นั้น

เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลแม่ฮ่องสอน เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๐ ประกอบกับแนวทางปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว ๖๗๖๘ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เทศบาลตำบลแม่ฮ่องสอน จึงขอประกาศแนวทางและวิธีการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลแม่ฮ่องสอน ดังนี้

๑. วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลแม่ฮ่องสอน

๑.๑ กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตัวเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

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

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๓) ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๔) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลแม่ฮ่องสอนกำหนดไว้

๕) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๖) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถของเทศบาลตำบลแม่ฮ่องสอน ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

/๑๒ กรณีเรื่องขอความ...

๑.๒ กรณีเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลแม่กลอง ดำเนินการดังนี้

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

๒) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลแม่กลอง กำหนดไว้

๓) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๔) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถของเทศบาลตำบลแม่กลอง ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (สถานีกลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๑.๓ การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๒) หากสามารถให้ข้อมูลหรือคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการ ให้ผู้บริการทราบ

๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลแม่กลองบันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลแม่กลอง

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลแม่กลองพิจารณา โดยแยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเทศบาลตำบลแม่กลองสามารถให้บริการช่วยเหลือได้ ให้ส่งต่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(๒) กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถของเทศบาลตำบลแม่กลองที่จะดำเนินการได้เอง ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (สถานีกลาง) พิจารณาช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๓) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๔) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๔ ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงาน ให้เสนอนายกเทศมนตรีตำบลแม่กลอง เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลแม่กลอง แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานีกลาง) ต่อไป

๓. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลแม่กลอง

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลแม่กลอง เช่น ค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลแม่กลอง ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าวัสดุ ฯลฯ ให้ใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลแม่กลอง โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๑

(ลงชื่อ)



(นายสมานมิตร ล้าลี)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่กลอง