

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง

เรื่อง แนวทางการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2560 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน 2560 เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือด่วนที่สุด ที่ มท 0810.7/ว6768 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ 29 พฤศจิกายน 2560 แจ้งเวียนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง ได้มีคำสั่งที่ 41 /2561 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2561 แต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง และคำสั่งที่ 42/ 2561 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2561 จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2560 ประกอบกับแนวทางปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.7/ว6768 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ 29 พฤศจิกายน 2560 องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง จึงประกาศแนวทางและวิธีการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง ดังนี้

1. วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูล

ข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง

1.1 กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

1) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม (แนบท้ายประกาศ) ให้มี

สาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อผู้ร้อง

3) ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และให้แจ้งผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในใบแบบคำร้อง

4) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองกำหนดไว้

5) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน 15 วันทำการ

6) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินขีดความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางในการดำเนินการต่อไป

-2-

 1.2 กรณีขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง ดำเนินการดังนี้

1) ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอ ให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

2) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองกำหนดไว้

 3) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 15 วันทำการ

 4) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินขีดความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางในการดำเนินการต่อไป

 1.3 การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

 1) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

 2) หากสามารถให้ข้อมูลหรือคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

 3) หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540 โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

 4) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองบันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

 2. ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง

 ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

 ขั้นตอนที่ 2 รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองพิจารณา โดยแยกเป็น 2 กรณี ดังนี้

1. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองสามารถให้การ

ช่วยเหลือได้ ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

1. กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเกินขีดความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อ

ทองที่จะดำเนินการได้เอง ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(สถานที่กลาง) พิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

 ขั้นตอนที่ 3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. มูลเหตุของปัญหา
2. แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
3. ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
4. ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

-3-

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

ขั้นตอนที่ 5 การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ 3 ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

3) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง เช่น ค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าวัสดุ ฯลฯ ให้ใช้งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

           ประกาศ ณ วันที่  27   เดือน กุมภาพันธ์  พ.ศ. ๒๕61

 (นายศิริการ แสงสุวรรณ)

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง