



ประกาศเทศบาลตำบลทุ่งหลวง
เรื่อง แนวทางช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๖ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๖ และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๖ เป็นต้นไป และเพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสาธารณสุข ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านเกษตรกรรมผู้มีรายได้น้อย ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และด้านอื่นๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๘.๒/ว ๕๙๑๑ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๖ ซึ่งเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง และมอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๖ และหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๖๗๖๘ ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เทศบาลตำบลทุ่งหลวง จึงประกาศแนวทางการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ดังนี้

๑.วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนการให้คำปรึกษาและการให้บริการ

ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

๑.๑ กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบด้วยตนเอง
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๓) ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- (๔) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง กำหนดไว้
- (๕) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

(๖) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๑.๒ กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ดำเนินการ ดังนี้

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

(๒) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวงกำหนดไว้

(๓) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินการต่อไป

(๔) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง จากนั้นแยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ให้ความช่วยเหลือได้ ให้ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานในเทศบาลตำบลทุ่งหลวงที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(๒) กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ที่จะดำเนินการได้เอง ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๓) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๔) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๔ ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน ให้เสนอนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

๓. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เช่น ค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าวัสดุ ฯลฯ ให้ใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง โดยเบิกจ่ายตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นางรณพร เรืองพยงค์กิติ)
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง