

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ
เรื่อง แนวทางการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ

ตามที่ กระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๐ และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ได้มีคำสั่งที่ ๑๒๗/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๒ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ และคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ที่ ๑๒๘/๒๕๖๒ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ลงวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๒ ดังนี้

๑.วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ

๑.๑ กรณีขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้ดำเนินการดังนี้

๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้อง แล้วกรอกข้อมูลลงแบบฟอร์ม (แนบท้ายประกาศ)

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๓) ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจ หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับพิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๔) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือ ที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลมะมุกำหนดไว้

๕) แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

๖) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาทางดำเนินการต่อไป

๑.๒) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารเทศ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ดำเนินการดังนี้

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

๒) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม และทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุกำหนดไว้

/ ๓) แจ้งส่วนราชการ...

๓) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

๔) กรณีขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

๑.๓) การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๒) หากสามารถให้ข้อมูลหรือคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูลและปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุบันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๒) ขั้นตอนการจัดเรื่องขอความช่วยเหลือขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุพิจารณา โดยแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๑) กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ สามารถให้การช่วยเหลือได้ ให้ส่งเรื่องต่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๒) กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุที่จำเนินการได้เอง ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) พิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการดำเนินการโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑) มูลเหตุของปัญหา

๒) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

๓) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

๔) ข้อเสนอแนะ / ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๔ ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๑๐ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๗ วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่๒ แล้วยังไม่รายงาน ให้เสนอนายองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชน เมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชน เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือ ลงในทะเบียนของศูนย์การช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมมือในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

/ ๓) ค่าใช้จ่าย...

๓) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๒

(นายจรัญ ลำดวน)
ประธานคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ