****

**โครงสร้างศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน**

**ผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน**

นายชัยวัฒน์ สังกุลา

นายกเทศมนตรีตำบลนาด่าน

**หัวหน้าศูนย์ช่วยเหลือประชาชน**

นายเฉลียว ไฝทอง

ปลัดเทศเทศบาลตำบลนาด่าน

**ฝ่ายรับเรื่อง**

**๑.การรับเรื่องที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน**

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

1.นายสมชาติ วงษ์ไชยา

2.พนักงานในสังกัดงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ปฏิบัติงาน

**ผู้ควบคุม**

นายสมชาติ วงษืไชยา

**๒. การรับเรื่องผ่านสื่อออนไลน์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

1.น.ส.คัทยวรรณ ดวงอ่อน

**ผู้ควบคุม**

1.นายสมพงค์ ถิ่นพิบูลย์

**ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่**

**ด้านงานสาธารณภัย**

1.นายสมชาติ วงษ์ไชยา

2.นายทศพล แดงนา

3.นายจีรพันธ์ เผือกยิ้ม

4.นายชัยวัฒน์ มูลเพ็ชร

**ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต**

1.นางกนกพร ประทุมพล

2.น.ส.ชฎารัตน์ เหล่าพิมพ์

**ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ**

1.นางกนกพร ประทุมพล

2.นายพงศ์ปณต วิเศษ

3.นายศุภชัย แสงสว่าง

**ฝ่ายติดตามและประสานงาน**

**ด้านงานสาธารณภัย**

1.นายสมชาติ วงษ์ไชยา

2.นายทศพล แดงนา

3.นายจีรพันธ์ เผือกยิ้ม

4.นายชัยวัฒน์ มูลเพ็ชร

**ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต**

1.นางกนกพร ประทุมพล

2.น.ส.ชฎารัตน์ เหล่าพิมพ์

**ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ**

1.นางกนกพร ประทุมพล

2.นายพงศ์ปณต วิเศษ

3.นายศุภชัย แสงสว่าง

**ฝ่ายอำนวยการ**

**ประกอบด้วย**

1.นายวงศธร จันทะโค

2.นายวัฒชระ นาทา

3.น.ส.กรรณิการ์ เขื่อนแก้ว

**โครงสร้างคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน**

**คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของ**

**เทศบาลตำบลนาด่าน**

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

1. นายชัยวัฒน์ สังกุลา ประธานกรรมการ

2. นายวีระพันธ์ อุดร กรรมการ

3. นายราชันย์ ท้าวพา กรรมการ

4. นายสมจิตร ศีลพันธ์ กรรมการ

5. นายสง่า ไสยสัตย์ กรรมการ

6. นายเสงี่ยม นาหัวนิล กรรมการ

7. นายสันติ โพธิเสน กรรมการ

8. นายเฉลียว ไฝทอง กรรมการ/เลขาฯ

9. นายวงศธร จันทะโค กรรมการ/ผู้ช่วยเลขาฯ

10. นางกนกพร ประทุมพล กรรมการ/ผู้ช่วยเลขาฯ

11. นายสมชาติ วงษ์ไชยา กรรมการ/ผู้ช่วยเลขาฯ

**คณะอนุกรรมการด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ**

**ประกอบด้วย**

1.นางกนกพร ประทุมพล

2.นายพงศ์ปณต วิเศษ

3.นายศุภชัย แสงสว่าง

**คณะอนุกรรมการด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต**

**ประกอบด้วย**

1.นางกนกพร ประทุมพล

2.น.ส.ชฎารัตน์ เหล่าพิมพ์

**คณะอนุกรรมการด้านสาธารณภัย**

**ประกอบด้วย**

1.นายสมชาติ วงษ์ไชยา

2.นายทศพล แดงนา

3.นายจีรพันธ์ เผือกยิ้ม

4.นายชัยวัฒน์ มูลเพ็ชร

**ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน**

**การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน**

**-------------------------------------------**

**กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง**

๑.สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒.ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรหรือความคิดเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

กรณีที่สามารถดำเนินการเองได้ ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น โดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ และให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทันทีที่ได้รับแจ้ง

๓.ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

กรณีที่เป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถของเทศบาลตำบลนาด่าน ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๔.บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่านกำหนดไว้

๕.รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบพร้อมแจ้งผู้ร้อง

๖.รายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชนให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(สถานที่กลาง)ทราบ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

**ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน**

**การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน**

**---------------------------------**

**กรณีเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**

๑.ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น

กรณีข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบ

กรณีที่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๒.บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ของเทศบาลตำบลนาด่านกำหนดไว้

กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถของเทศบาลตำบลนาด่านให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๓.รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบพร้อมแจ้งผู้ร้องทราบ

๔.รายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชนให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(สถานที่กลาง)ทราบ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

**ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน**

**การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชน**

**ของเทศบาลตำบลนาด่าน**

-------------------------------------------

**กรณีการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน**

๑.สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๒.หากสามารถให้ข้อมูลหรือคำปรึกษาได้ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

๓.หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้โทรศัพท์ประสานงานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการ ให้ผู้รับบริการทราบ

๔.ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่านบันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียน

**ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือ**

**ของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน**

**---------------------------------------------**

**ขั้นตอนที่ ๑**

รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

**ขั้นตอนที่ ๒**

รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่านพิจารณาโดยแยกเป็น ๒ กรณี

กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถของเทศบาลตำบลนาด่าน ที่จะดำเนินการเองได้ ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรท้องถิ่น(สถานที่กลาง) พิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเทศบาลตำบลนาด่านสามารถให้การช่วยเหลือได้ ให้ส่งเรื่องต่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

**ขั้นตอนที่ ๓**

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวแจ้งผลกรดำเนินงานโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๓) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๔) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

**ขั้นตอนที่ ๕**

การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนชองศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(สถานที่กลาง) ต่อไป

**ขั้นตอนที่ ๔**

ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วัน หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงาน ให้เสนอนายกเทศมนตรีตำบลนาด่าน เพื่อพิจารณาสังการต่อไป

**การประสานงานและการให้ความช่วยเหลือ**

**ของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน**

**-----------------------------------------------**

**ช่องทางการขอความช่วยเหลือ**

**ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน**

**(สถานีดับเพลิง)**

เบอร์ติดต่อ (โทร) 085-2180634

**บริการรับเรื่อง ๒๔ ชั่วโมง**

**เจ้าหน้าที่รับเรื่อง**

1.พนักงานในสังกัดงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ปฏิบัติงาน

**เจ้าหน้าที่รับเรื่อง**

1.นายสมชาติ วงษ์ไชยา

**ด้านการส่งเสริม**

**และพัฒนาคุณภาพชีวิต**

**๑.ฝ่ายติดตามประสานงาน**

1.นางกนกพร ประทุมพล

2.น.ส.ชฎารัตน์ เหล่าพิมพ์

**ด้านการป้องกัน**

**และควบคุมโรคติดต่อ**

**๑.ฝ่ายติดตามและประสานงาน**

1.นางกนกพร ประทุมพล

2.นายพงศ์ปณต วิเศษ

3.นายศุภชัย แสงสว่าง

**ด้านงานสาธารณภัย**

**๑.ฝ่ายติดตามและประสานงาน**

1.นายสมชาติ วงษ์ไชยา

2.นายทศพล แดงนา

3.นายจีรพันธ์ เผือกยิ้ม

4.นายชัยวัฒน์ มูลเพ็ชร

**การประสานงานและการให้ความช่วยเหลือ**

**ของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน**

**------------------------------------------**

**ช่องทางการขอความช่วยเหลือ**

**สื่อออนไลน์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**๑.Facebook เทศบาลตำบลนาด่าน**

**๒.Website เทศบาลตำบลนาด่าน**

**(**[**www.Nadan.go.th**](http://www.Nadan.go.th)**)**

**เจ้าหน้าที่รับเรื่อง**

น.ส.คัทยวรรณ ดวงอ่อน (ผช.บุคลากร)

**ผู้ควบคุม**

นายสมพงค์ ถิ่นพิบูลย์ (นิติกร)

**ด้านการส่งเสริม**

**และพัฒนาคุณภาพชีวิต**

**๑.ฝ่ายติดตามและประสานงาน**

1.นางกนกพร ประทุมพล

2.น.ส.ชฎารัตน์ เหล่าพิมพ์

**ด้านการป้องกัน**

**และควบคุมโรคติดต่อ**

**๑.ฝ่ายติดตามและประสานงาน**

1.นางกนกพร ประทุมพล

2.นายพงศ์ปณต วิเศษ

3.นายศุภชัย แสงสว่าง

**ด้านงานสาธารณภัย**

**๑.ฝ่ายติดตามและประสานงาน**

1.นายสมชาติ วงษ์ไชยา

2.นายทศพล แดงนา

3.นายจีรพันธ์ เผือกยิ้ม

4.นายชัยวัฒน์ มูลเพ็ชร