**ประกาศเทศบาลตำบลนาด่าน**

## เรื่อง แนวทางการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน

 ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๖๗๖๘ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ แจ้งเวียนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติ ซึ่งเทศบาลตำบลนาด่าน ได้มีคำสั่งที่ /๒๕๖1 ลงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2561 แต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน ไปแล้วนั้น

 เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบกับแนวทางปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๖๗๖๘ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2561 เทศบาลตำบลนาด่าน จึงประกาศแนวทางและวิธีการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลนาด่าน ดังนี้

**๑ วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของเหลือประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน**

๑.๑ กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

 ๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม(แนบท้ายประการ)ให้มีสาระพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

 ๓) ถ้าเป็นการขอความช่วยแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในใบแบบคำร้อง

 ๔) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลนาด่านกำหนดไว้

๕) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

 ๖)กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถของเทศบาลตำบลนาด่าน ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

 ๑.๒ กรณีเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้

/เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์..

-2-

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่านดำเนินการดังนี้

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

 ๒) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่านกำหนดไว้

 ๓) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

 ๔) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถของเทศบาลตำบลนาด่าน ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

 ๑.๓ การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

 ๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

 ๒) หากสามารถให้ข้อมูลหรือคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

 ๓) หากไม่สามารถให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

 ๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

 **๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน**

**ขั้นตอนที่ ๑** รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

**ขั้นตอนที่ ๒** รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่านพิจารณา โดยแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

1. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเทศบาลตำบลนาด่านสามารถให้การช่วยเหลือได้ ให้ส่งเรื่องต่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
2. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถของเทศบาลตำบลนาด่านที่จะดำเนินการได้เอง ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(สถานที่กลาง) พิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

**ขั้นตอนที่ ๓** หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

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

**ขั้นตอนที่ ๔** ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้

/แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒

-3-

แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานใน ๓ วัน หากครบกำหนดแจ้งทวงครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงาน ให้เสนอนายกเทศมนตรีตำบลนาด่าน เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

**ขั้นตอนที่ ๕** การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอน ที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(สถานที่กลาง) ต่อไป

**๓) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน**

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน เช่น ค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงค่าวัสดุ ฯลฯ ให้ใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลนาด่าน โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

 ประกาศ ณ วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2561

 (นายชัยวัฒน์ สังกุลา)

 นายกเทศมนตรีตำบลนาด่าน