



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อย

ที่ ๒๙/๒๕๖๑

เรื่อง แนวทางการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อย

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๐ มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๖๗๖๘ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ แจ้งเวียนแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อย ได้มีคำสั่ง ที่ ๔๗๔/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ แต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี นั้น

เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๐ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๖๗๖๘ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ จึงประกาศแนวทางและวิธีการช่วยเหลือประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อย ดังนี้

๑. การรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อย

๑.๑ กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑.๑.๑ ให้ผู้มาขอความช่วยเหลือกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม (แนบท้ายประกาศ) ให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อ

๑.๑.๒ ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๑.๑.๓ บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อยกำหนดไว้

๑.๑.๔ มอบผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงาน ให้นายกทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑.๒ กรณีการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑.๒.๑ ดำเนินการตามข้อ ๑.๑.๑ และ ๑.๑.๒

๑.๒.๒ ให้ผู้ขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นแนบใบมอบอำนาจและลงชื่อในคำร้อง หากผู้มาขอความช่วยเหลือไม่ดำเนินการให้บันทึกเหตุการณ์ไว้ในคำร้องแล้วรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อยทราบ

๑.๒.๓ ดำเนินการตามข้อ ๑.๑.๓ และ๑.๑.๔

๑.๓ กรณีเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท ให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อยดำเนินการ ดังนี้

๑.๓.๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายละเอียด

๑.๓.๒ ดำเนินการตามข้อ ๑.๑.๓ และ ๑.๑.๔

๑.๔ กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Internet Line Facebook)ให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อย ดำเนินการดังนี้

๑.๔.๑) ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้นและความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๑.๔.๒) ดำเนินการตามข้อ ๑.๑.๓ และ ๑.๑.๔

๑.๕ การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

๑.๕.๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๑.๕.๒) หากสามารถให้ข้อมูลหรือคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

๑.๕.๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที

๑.๕.๔) กรณีผู้มาขอข้อมูลข่าวสารต้องการข้อมูลข่าวสารที่เป็นเอกสารให้ดำเนินการตามพรบ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

๑.๕.๕) ให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อยบันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อย

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือและดำเนินการตามข้อ ๑

ขั้นตอนที่ ๒ กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อยพิจารณาแล้วเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อยสามารถให้การช่วยเหลือได้ และอยู่ภายในขอบเขตภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อยให้รายงานให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนทราบและให้ส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อยที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้ความช่วยเหลือ


ขั้นตอนที่ ๔ กรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อยให้การช่วยเหลือแล้วไม่สำเร็จหรือไม่อยู่ในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อยหรือเกินอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อยให้รายงานให้คณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อยดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ เมื่อได้ดำเนินการเสร็จให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อยโดยมีสาระ ดังนี้

- (๑) มูลเหตุของปัญหา
- (๒) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (๓) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (๔) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑


(นายหัตต์ เอี่ยมอาจ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อย