



## ประกาศเทศบาลนครแม่สอด เรื่อง แนวทางการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลนครแม่สอด

ตามที่ กระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ และตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๑ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๖๗๖๘ ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจกเวียนแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติ ซึ่งเทศบาลนครแม่สอด ได้มีคำสั่งที่ ๑๘๕/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลนครแม่สอด และประกาศเทศบาลนครแม่สอด เรื่อง จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชน และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ลงวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๑ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลนครแม่สอด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ ประกอบกับแนวทางปฏิบัติในหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๖๗๖๘ ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลนครแม่สอดจึงขอประกาศแนวทางและวิธีการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลนครแม่สอด ดังนี้

๑. วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลนครแม่สอด

๑.๑ กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑) ประชาชนสามารถติดต่อยื่นลงทะเบียนกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลนครแม่สอด ได้ที่หน้าอาคารกองสวัสดิการสังคม เทศบาลนครแม่สอด

๒) เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลจากผู้ร้อง แล้วกรอกข้อมูลลงแบบฟอร์ม (แนบท้ายประกาศ) ให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

/๓. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุ...

๓) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๔) ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในใบแนบคำร้อง

๕) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือ ที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตามที่เทศบาลนครแม่สอดกำหนดไว้

๖) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินการงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๗) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถของเทศบาลนครแม่สอด ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๑.๒ กรณีเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลนครแม่สอด ดำเนินการดังนี้

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

๒) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม และทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลนครแม่สอดกำหนดไว้

๓) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๔) กรณีเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถของเทศบาลนครแม่สอด ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๑.๓ การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๒) หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจผู้รับบริการ

๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้น ต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

/๔. ให้เจ้าหน้าที่...

๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลนครแม่สอดบันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลนครแม่สอด

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลนครแม่สอดพิจารณา โดยแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

- ๑) กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเทศบาลนครแม่สอด สามารถให้การช่วยเหลือได้ ให้ส่งเรื่องต่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
- ๒) กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถของเทศบาลนครแม่สอดที่จะดำเนินการได้เอง ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) พิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

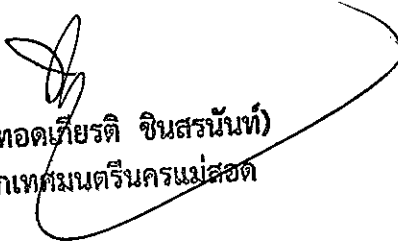
- ๑) มูลเหตุของปัญหา
- ๒) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- ๓) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- ๔) ข้อเสนอแนะ / ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๔ ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วัน หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงาน ให้เสนอนายกเทศบาลนครแม่สอด เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

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

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

  
(นายเทอดเกียรติ ชินสรนันท์)  
นายกเทศมนตรีนครแม่สอด

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน

(กรณีร้องขอด้วยตนเอง)

ชื่อ อ.ป.ท. .... อำเภอ ..... จังหวัด .....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .....นามสกุล.....อายุ..... ปี

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ซอย ..... ถนน ..... ตำบล .....

อำเภอ ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

หมายเลขประจำตัวประชาชน

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)..... สกุล ..... เบอร์ติดต่อ .....

มีความประสงค์ขอให้ (หน่วยงาน) ..... ดำเนินการช่วยเหลือ ดังนี้

๑. ประเภทการช่วยเหลือ

- ๑.๑ ด้านสาธารณภัย (ระบุน้ำท่วม/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- ๑.๒ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุน้ำท่วม/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- ๑.๓ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุน้ำท่วม/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- ๑.๔ ด้านอื่นๆ (ระบุน้ำท่วม/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....

๒. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุน้ำท่วม/ความเดือดร้อน/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

.....  
.....  
.....  
.....

๓. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ยื่นคำขอ  
(.....)

(ลงชื่อ) ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ  
(.....)

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน

(กรณีร้องขอด้วยผู้แทน)

ชื่อ อปท. .... อำเภอ ..... จังหวัด .....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .....นามสกุล.....อายุ..... ปี

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ซอย ..... ถนน ..... ตำบล .....

อำเภอ ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

หมายเลขประจำตัวประชาชน

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)..... สกุล ..... เบอร์ติดต่อ .....

มีความประสงค์ขอให้(หน่วยงาน) ..... ดำเนินการช่วยเหลือ..... (ชื่อผู้รับความช่วยเหลือ)..... ดังนี้

๑. ประเภทการช่วยเหลือ

๑.๑ ด้านสาธารณสุข (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....

๑.๒ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....

๑.๓ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....

๑.๔ ด้านอื่นๆ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....

๒. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

.....  
.....  
.....  
.....

๓. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ยื่นคำขอ  
(.....)

(ลงชื่อ) ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ  
(.....)