



ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน

การให้คำปรึกษาและการบริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์ กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1

ตรวจสอบให้ได้ข้อมูล สำคัญที่จำเป็น

เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ ช่องทางที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความ ต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอ ให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

2

บันทึกข้อมูล ลงในแบบฟอร์ม

และทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือ ประชาชนของเทศบาลตำบล พลับพลานารายณ์กำหนดไว้

3

แจ้งส่วนราชการที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ

พร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 15 วันทำการ

4

กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับ ส่วนราชการอื่น

หรือเกินความสามารถของเทศบาล ตำบลพลับพลานารายณ์ ให้ส่งต่อ เรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือของ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหา แนวทางดำเนินการต่อไป



ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน

การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตัวเอง

1

สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วขอ กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ/ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

2

ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือพร้อมข้อเท็จจริงหรือพหุเหตุการณ์ ตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

3

ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

4

บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบล
พลับพลาณารายณ์

5

แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงาน ให้ทราบภายใน
๑๕ วัน

6

กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถของเทศบาลตำบลพลับพลาณารายณ์ ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์
ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง)
เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป



ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน

การให้คำปรึกษาและการบริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
กรณีการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน



สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ



หากสามารถให้ข้อมูลหรือคำปรึกษา ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ



หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้

ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการ
ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษากันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้น
ต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540
โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอนวิธีการ ให้ผู้รับบริการทราบ



ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือ ประชาชนของเทศบาลฯ

บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษา
ในทะเบียน เพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป



LINE
Official
Account

LINE Add Friends

เบอร์ติดต่อ : 0-3941-8498 / 0-3946-0939

