เทศบาลตำบลนาตาล

คู่มือ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาตาล

จัดทำโดย

สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาตาล

อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการประชาชนโดยถือหลักการ ให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคนและปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

เทศบาลตำบลนาตาล มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่ภาครัฐ ภาคเอกชนประชาชน ในพื้นที่ และประชาชนทั่วไป การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมาย การดำเนินงาน “องค์กรทันสมัย ใส่ใจบริการ ประสานชุมชน พัฒนาตน พัฒนาระบบให้บริการ” ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ของเทศบาลตำบลนาตาลขึ้น เพื่อให้บุคลากรของเทศบาลตำบลนาตาล ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

เทศบาลตำบลนาตาล หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “ คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ของ เทศบาลตำบลนาตาล จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร ที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักปลัด
เทศบาลตำบลนาตาล

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

บทนำ **๑**

หลักการบริการที่ดี ๑

การสร้างความประทับใจในงานบริการ ๑

หัวใจการบริการ ๒

มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลนาตาล **๔**

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย ๔

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ... ..... ๔

มาตรฐานการรับโทรศัพท์ ๕

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลนาตาล **๖**

สำนักงานปลัดเทศบาล ๖

กองคลัง ๗

กองช่าง... ..... ๘

งานการศึกษา ๙

การติดตามและประเมินผล **๑๐**

บทสรุป **๑๐**

บทนำ

- **หลักการบริการที่ดี**

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

- **การสร้างความประทับใจในงานบริการ**

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดจาสุภาพไพเราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจาการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อ ผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

๑. บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ ปฏิกิริยาของผู้อื่น

๓. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความ รวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลานาน สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๔. การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึง น้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

๕. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอก สถานที่ขั้นตอนการติดต่องานผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่ เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One Stop Service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๖. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการบริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและ ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและ กิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๗. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

๘. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบายความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

9. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็ว ในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

๑๐. การติดตามและการประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุง แก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

๑๑. การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เซื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้มไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม
ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลนาตาล

- **มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย**

บุคลิกภาพ หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลา สวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดี เป็นสิ่งสำคัญกว่าที่ทำให้บุคลิกภาพ ของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธา ต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็น หมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

- **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมตั้งแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

- **สติปัญญา** คือ ความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุ และผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

- **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

- **นิสัย** คือ พื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชิน และข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

- **สังคม** หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

- **หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ**

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

- การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกวิธี และถูกกาลเทศะ เป็นต้น

- พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัว เกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

เทศบาลตำบลนาตาล ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

- **มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ**

วันจันทร์	ให้แต่งกายชุดเครื่องแบบสีกากี
วันอังคาร	ให้แต่งกายด้วยเสื้อเหลือง
วันพุธ	ให้แต่งกายชุดสุภาพ
วันพฤหัสบดี	ให้แต่งกายชุดสุภาพ
วันศุกร์	ให้แต่งกายชุดผ้าไทย

- **มาตรฐานการรับโทรศัพท์**

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

- เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝาก ข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลข ติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

- แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้ รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถามเพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่องาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

- รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะ ควบคุมได้ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

- คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ช้าหรือ เร็วจนเกินไป

- รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

- วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลงเราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบ การสนทนาก่อน และไม่ควรเผลอวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์ของเทศบาลตำบลนาตาล สิ่งที่ควรปฏิบัติ

รายการ	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย-ชื่อ-เสนอความช่วยเหลือ” -หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วย ว่างอยู่ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	สวัสดีค่ะ/ครับเทศบาลตำบลน้ำก่ำ ดิฉัน/ผม **(ชื่อ)** รับสาย ยินดีให้บริการ ค่ะ/ครับ - ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครคะ/ครับ วันนี้คุณ....ต้องการสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ
การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน - เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด - ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	- คุณ....คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ....กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ - คุณ **(ชื่อ)** คะ/ครับ สายภายนอกจากคุณ **(ชื่อ)** จะติดต่อเรื่อง **(แจ้งเรื่อง)** นะคะ/ครับ - วางสายโทรศัพท์เพื่อให้

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลนาตาล

สำนักงานปลัดเทศบาล			
กระบวนงานบริการ	**ขั้นตอนการให้บริการ**	**เอกสารประกอบการพิจารณา**	**ระยะเวลาการให้บริการ**
การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์และการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ	หนังสือร้องทุกข์ กรณีร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาโดยมีรายละเอียดเพียงพอที่จะใช้เป็นหลักฐานได้ อาทิ ชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ร้อง เรื่องที่ร้อง สาเหตุที่ร้อง	แจ้งตอบรับการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วัน นับแต่รับเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์
การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุด่วน ด้านสาธารณภัย ๒. ดำเนินการตามหน้าที่ เพื่อให้การช่วยเหลือ	หนังสือแจ้งเหตุด้านสาธารณภัยหรือคำร้อง	ดำเนินการทันที
การสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค การบริการข้อมูลข่าวสาร การบริการอินเตอร์เน็ตตำบล	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ๒. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ๑. ผู้ใช้บริการยื่นคำร้องขอใช้บริการอินเตอร์เน็ต ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร	หนังสือคำร้องขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค คำร้องขอบริการข้อมูลข่าวสาร คำร้องขอให้บริการอินเตอร์เน็ต	๓๐ นาที / ราย ภายใน ๕ นาที ๒ นาที/ราย
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑. ยื่นคำขอและกรอกข้อมูล (แบบ ท.พ.) ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. นายทะเบียนพิจารณาคำขอและจดทะเบียนพาณิชย์ ๔. ชำระเงินค่าธรรมเนียมและรับใบทะเบียนพาณิชย์	๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอจะทะเบียนพาณิชย์ ๒.สำเนาทะเบียนบ้านที่ระกอบการพาณชย์	๑๐ นาที/ราย
การขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพ	๓. ยื่นคำร้องขอขึ้นทะเบียนพร้อมหลักฐาน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐานพร้อมสัมภาษณ์บันทึกข้อมูล ๓. รวบรวมเอกสารเสนอคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติ ๔. เสนอผู้บริหารจัดทำประกาศรายชื่อ	๑. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่าย พร้อมสำเนา กรณีเป็นผู้พิการให้นำบัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการฉบับจริงพร้อมสำเนา ๒. ทะเบียนบ้าน พร้อมสำเนา ๓. สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร พร้อมสำเนาสำหรับกรณีที่ผู้ขอรับเบี้ยชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุหรือเบี้ยความพิการผ่านธนาคาร	๑๐ นาที/๓ - ๕ ราย

กองคลัง			
กระบวนงานบริการ	**ขั้นตอนการให้บริการ**	**เอกสารประกอบการพิจารณา**	**ระยะเวลาการให้บริการ**
การจัดเก็บภาษี	๑. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.1) พร้อมเอกสารประกอบ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายชำระเงินและรับใบเสร็จรับเงิน (ภ.ป.7)	1. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน 2. ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีป้ายที่ผ่านมา (ภ.ป.7)	๕ นาที/ราย
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑. ผู้เป็นเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ๓. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างชำระเงินค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑. บัตรประจำตัวประชาชน ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน	๕ นาที / ราย
การต่อใบอนุญาตประกอบกิจการ	๑. ผู้ขอต่อใบอนุญาตยื่นคำขอต่อใบอนุญาตฯ พร้อมเอกสารประกอบ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ๓. เจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณาอนุญาตฯ	๑. เนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอต่อใบอนุญาตฯ ๒. สำเนาใบอนุญาตจัดตั้งประกอบกิจการ ๓. หนังสือมอบอำนาจพร้อมทั้งสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้รับผิดชอบ (กรณีมอบอำนาจ)	๓ นาที / ราย
กรณีการขออนุญาตประกอบกิจการ	๑. ผู้ขออนุญาตยื่นคำขออนุญาตประกอบกิจการ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ๓. เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพื้นที่และสถานที่ประกอบกิจการแล้วพิจารณาออกใบอนุญาต	๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขออนุญาต ๒. บัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้จัดการ หากไม่เป็นบุคคลเดียวกันผู้ถือใบอนุญาต ๓. สำเนะเบียนบ้านของบ้านที่ใช้เป็นที่ตั้งสถานประกอบการ ๔. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลพร้อมแสดงบัตรประจำตัวประชาชนของผู้แทนนิติบุคคล (กรณีผู้ขอเป็นนิติบุคคล) ๕. หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจกรณีผู้ขอรับใบอนุญาตไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเอง ๖. แผนงานดำเนินกิจการรับทำการเก็บ ขน สิ่งปฏิกูลมูลฝอย ๗. เอกสารอื่น ๆ ตามที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นกำหนด	3 วัน/ราย 1 วัน/ราย

กองช่าง			
กระบวนงานบริการ	**ขั้นตอนการให้บริการ**	**เอกสารประกอบการพิจารณา**	**ระยะเวลาการให้บริการ**
การให้คำปรึกษาและบริการแบบแปลนบ้านเพื่อประชาชน	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๑. หนังสือคำร้อง กรณีร้องขอรับคำปรึกษาและขอแบบแปลนบ้านเพื่อประชาชน ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ขอรับบริการ	๕ นาที/ราย
การรับเรื่องร้องทุกข์ให้แก้ไขตรวจสอบปัญหางานด้านโยธาและซ่อมแซม	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๑. หนังสือคำร้อง กรณีร้องขอให้แก้ไขปัญหางานด้านโยธาและซ่อมแซม ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องทุกข์	๓ วัน/ราย
การซ่อมแซมไฟฟ้า	๑. พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๒. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ๓. ดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้า ณ จุดที่ได้รับเรื่องมา	๑. หนังสือคำร้อง ๒. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องหรือผู้แจ้ง	๑๐ นาที/ราย
การขอหนังสือรับรองนอกเขตควบคุมอาคาร	๑. ผู้ขออนุญาตยื่นคำขอหนังสือรับรองนอกเขตควบคุมอาคารตามแบบพร้อมเอกสาร ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น/ตรวจสอบผังเมือง/ตรวจสภาพสาธารณะและเสนอปลัดพิจารณาอนุมัติ ๓. เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการและออกหนังสือรับรองตามคำขออนุญาต	๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต ๒. สำเนาโฉนดที่ดิน พร้อมเจ้าของที่ดินลงนามรับรองสำเนาถูกต้องทุกฉบับ (กรณีผู้ขอไม่ใช่เจ้าของต้องมีหนังสือยินยอมของเจ้าของที่ดิน)	๑๐ นาที/ราย

งานการศึกษา			
กระบวนงานบริการ	**ขั้นตอนการให้บริการ**	**เอกสารประกอบการพิจารณา**	**ระยะเวลาการให้บริการ**
การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑. ผู้ปกครองยื่นใบสมัครต่อเจ้าหน้าที่ ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร เสนอหัวหน้าส่วนการศึกษาฯ เพื่อเสนอนายกเทศมนตรี พิจารณาอนุมัติ ๓. แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติต่อผู้ปกครอง	๑. หนังสือคำร้อง ๒. เนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ร้องหรือผู้ปกครอง	๑ วัน/ราย

การติดตามและประเมินผล

- มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ เทศบาลตำบลนาตาล ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บ บอร์ด เฟสบุ๊ค เป็นต้น

- มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลนาตาล

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภทงาน เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกัน ว่าเป้าหมายของการบริการ คือ ผู้มาติดต่อ ทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าผู้มารับบริการ มีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดย ถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้ เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย

ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ ให้ครอบคลุมสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖ และมาตรา ๗๔ (๙) แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๖๗ (๙) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๐๕ มาตรา ๗๗ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ มาตรา ๕ และมาตรา ๘๕ (๑๐) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงออกระเบียบไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกความในบทนิยามคำว่า “การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต” ในข้อ ๓ ของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต” หมายความว่า การส่งเสริมหรือช่วยเหลือบุคคลให้สามารถเข้าถึงปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุขในสังคม หรือการส่งเสริมพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น หรือผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ตามมติคณะรัฐมนตรี

ข้อ ๔ ให้เพิ่มบทนิยามคำว่า “เกษตรกร” และคำว่า “เกษตรกรผู้มีรายได้น้อย” ระหว่างบทนิยามคำว่า “การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต” กับบทนิยามคำว่า “โรคติดต่อ” ในข้อ ๓ ของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐

“เกษตรกร” หมายความว่า ผู้ประกอบอาชีพ ปลูกพืช เลี้ยงปศุสัตว์ เลี้ยงสัตว์น้ำ และทำนาเกลือ ที่มีรายชื่อเป็นเกษตรกรรายย่อย และได้ขึ้นทะเบียนเกษตรกร หรือสมาชิกในครัวเรือนของผู้ที่อยู่ในทะเบียนเกษตรกรของกรมส่งเสริมการเกษตร หรือเป็นผู้มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนผู้เลี้ยงสัตว์ของกรมปศุสัตว์ หรือทะเบียนผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของกรมประมง

“เกษตรกรผู้มีรายได้น้อย” หมายความว่า เกษตรกรผู้อยู่ในครอบครัวที่มีฐานะยากจน มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ มีชีวิตอย่างยากลำบาก ขาดแคลนปัจจัยพื้นฐาน

ข้อ ๕ ให้ยกเลิกความในข้อ ๖ ของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๖ กรณีเกิดสาธารณภัยในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะมีการประกาศเขตการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉินหรือไม่ก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการช่วยเหลือประชาชนในเบื้องต้น โดยฉับพลันทันที เพื่อการดำรงชีพ หรือบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า หรือระงับสาธารณภัย หรือเพื่อคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน หรือป้องกันภยันตรายที่จะเกิดแก่ประชาชน ได้ตามความจำเป็น ภายใต้ขอบอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย โดยไม่ต้องเสนอคณะกรรมการพิจารณา

ในกรณีการช่วยเหลือประชาชน เพื่อเยียวยาและฟื้นฟูหลังเกิดสาธารณภัย หรือการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต หรือการป้องกันและระงับโรคติดต่อ หรือการช่วยเหลือเกษตรกรผู้มีรายได้น้อย ให้เสนอคณะกรรมการให้ความเห็นชอบก่อน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีความจำเป็นต้องช่วยเหลือประชาชนนอกเหนือจากหลักเกณฑ์การช่วยเหลือตามระเบียบนี้ ให้ขอความเห็นชอบจากปลัดกระทรวงมหาดไทย ก่อนให้การช่วยเหลือ”

ข้อ ๖ ให้ยกเลิกความในข้อ ๗ ของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๗ กรณีมีความจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือประชาชนเพื่อเยียวยาหรือฟื้นฟูหลังเกิดสาธารณภัย ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีมีการประกาศเขตการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉินในพื้นที่เกิดภัย ให้รายงานอำเภอ หรือจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณานำเงินทดรองราชการเพื่อการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

(๒) กรณีมิได้ประกาศเขตการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉินในพื้นที่เกิดภัย ในการช่วยเหลือประชาชน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอคณะกรรมการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้ ไม่เกินหลักเกณฑ์ที่กำหนดในระเบียบนี้”

ข้อ ๗ ให้ยกเลิกความใน (ค) ของ (๒) ของข้อ ๘ ของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่าย เพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“(ค) ผู้แทนส่วนราชการ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าราชการจังหวัด ในกรณีคณะกรรมการของเทศบาลนครหรือเทศบาลเมือง และนายอำเภอ ในกรณีคณะกรรมการของเทศบาลตำบล จำนวนไม่เกิน ๒ คน”

ข้อ ๘ ให้ยกเลิกความใน (ก) ของ (๓) ของข้อ ๘ ของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“(ก) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ที่ได้รับมอบหมายจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล”

ข้อ ๙ ให้ยกเลิกความใน (๑) และ (๒) ของข้อ ๙ ของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่าย เพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“(๑) ให้นำรายชื่อของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนที่สำรวจโดยหน่วยงานของรัฐ และรายชื่อประชาชนที่ยื่นลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๑๒ และสถานที่กลาง ตามข้อ ๑๙ มาใช้ในการพิจารณาช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบนี้

(๒) ปิดประกาศรายชื่อประชาชนตาม (๑) ที่จะได้รับความช่วยเหลือ ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถานที่กลาง และที่ทำการหมู่บ้าน ชุมชนให้ทราบ เป็นเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน”

ข้อ ๑๐ ให้ยกเลิกความในข้อ ๑๒ ของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๑๒ การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต นอกจากกรณีการช่วยเหลือด้านสาธารณภัยฉุกเฉิน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศให้ประชาชนที่ประสงค์จะขอรับความช่วยเหลือ ยื่นลงทะเบียนเพื่อขอรับความช่วยเหลือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเสนอคณะกรรมการตามข้อ ๙

ในกรณีเกิดอัคคีภัยที่ไม่เข้าข่ายภัยพิบัติ ในการช่วยเหลือประชาชน ให้อยู่ในดุลพินิจของคณะกรรมการตามระเบียบนี้ที่จะพิจารณาการให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น เหมาะสม ทั้งนี้ไม่เกินอัตราตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด”

ข้อ ๑๑ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็น หมวด ๔/๑ การให้ความช่วยเหลือเกษตรกรผู้มีรายได้น้อย และข้อ ๑๒/๑ ของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐

“หมวด ๔/๑
การให้ความช่วยเหลือเกษตรกรผู้มีรายได้น้อย

ข้อ ๑๒/๑ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจให้ความช่วยเหลือเกษตรกรผู้มีรายได้น้อยที่ประสบปัญหาในการประกอบอาชีพ ในเรื่องดังต่อไปนี้”

(ก) จัดหาหรือปรับปรุงแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

(ข) การสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปรับปรุงแหล่งน้ำ

(ค) ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การสนับสนุนด้านการเกษตร

(ง) ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

การให้ความช่วยเหลือเกษตรกรผู้มีรายได้น้อย นอกจากกรณีการช่วยเหลือด้านสาธารณภัยฉุกเฉิน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศให้เกษตรกรผู้มีรายได้น้อย และประสงค์จะขอรับความช่วยเหลือยื่นลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเสนอคณะกรรมการตามข้อ ๙ พิจารณา”

ข้อ ๑๒ ให้ยกเลิกความใน (๒) ของข้อ ๑๖ ของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“(๒) การช่วยเหลือด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาใช้จ่ายงบประมาณช่วยเหลือประชาชน ตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด หรือหลักเกณฑ์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยอนุโลม”

ข้อ ๑๓ ให้เพิ่มความดังต่อไปนี้เป็น (๔) ของข้อ ๑๖ ของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐

“(๔) การช่วยเหลือเกษตรกรผู้มีรายได้น้อย ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาใช้จ่ายงบประมาณช่วยเหลือประชาชน ตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยอนุโลม”

ข้อ ๑๔ ให้ยกเลิกความในข้อ ๒๐ ของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๒๐ กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ใช้จ่ายงบประมาณในการให้ความช่วยเหลือตามข้อ ๑๑ ข้อ ๑๒ ข้อ ๑๒/๑ และข้อ ๑๓ ไประยะหนึ่งแล้วและคาดการณ์ได้ว่า หากจะใช้งบประมาณเพื่อให้ความช่วยเหลือต่อไปอาจส่งผลกระทบต่อสถานะทางการคลังในการบริหารหรือการจัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายงานต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความช่วยเหลือต่อไป”

ข้อ ๑๕ ให้ยกเลิกความในข้อ ๒๑ ของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๒๑ เมื่อสิ้นสุดการดำเนินการตามโครงการช่วยเหลือประชาชน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน เป็นเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน โดยให้ติดประกาศ ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถานที่กลาง และที่ทำการหมู่บ้านและชุมชน”

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑
พลเอก อนุพงษ์ เผ่าจินดา
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาตาล

อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

www.natal.go.th