

คู่มือสำหรับประชาชน

แนวทางการขอรับบริการและการติดต่อราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ

อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

จัดทำเพื่อให้ประชาชนทราบขั้นตอนการขอรับบริการ สอดคล้องกับ
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

คำนำ

คู่มือสำหรับประชาชนฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มาติดต่อราชการ ให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และเงื่อนไขในการขอรับบริการจากหน่วยงานอย่างถูกต้องและครบถ้วน

คู่มือนี้ประกอบด้วยแนวทางการขอรับบริการจำนวน ๓ งาน ได้แก่ งานนิติกร (การขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมาย) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอรับความช่วยเหลือกรณีเกิดภัยพิบัติ) และงานนักพัฒนาชุมชน (การขอรับการสนับสนุนโครงการพัฒนาชุมชน) โดยแต่ละงานระบุขั้นตอน ระยะเวลา ช่องทางบริการ ค่าธรรมเนียม และเอกสารที่ต้องใช้อย่างชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ มุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ
อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

คู่มือสำหรับประชาชน
งานที่ ๑ งานนิติกร

การขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมายสำหรับประชาชน

(๑) ชื่องาน

การขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมายสำหรับประชาชน หน่วยงานที่รับผิดชอบ: งานนิติกร / สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ

(๒) วิธีการและขั้นตอนการขอรับบริการ

ขั้นตอนที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	ประชาชนยื่นแบบคำขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมาย / แจ้งความประสงค์ที่ เคาน์เตอร์บริการ พร้อมเอกสารประกอบ	เจ้าหน้าที่รับเรื่อง	ทันที
๒	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร บันทึกข้อมูล ออกเลขรับ และนัดหมายวันเวลาที่ นิติกรจะให้คำปรึกษา	เจ้าหน้าที่รับเรื่อง	ภายใน ๑ วันทำการ
๓	นิติกรศึกษาข้อเท็จจริง รวบรวมข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เตรียมความเห็นและ คำแนะนำเบื้องต้น	นิติกร	ไม่เกิน ๓ วันทำการ
๔	นิติกรให้คำปรึกษา แนะนำแนวทาง และแจ้งสิทธิที่ประชาชนพึงได้รับตาม กฎหมาย	นิติกร	ตามนัดหมาย
๕	จัดทำบันทึกสรุปผลการให้คำปรึกษา มอบให้ประชาชนเป็นหลักฐาน และ บันทึกในระบบทะเบียน	นิติกร / เจ้าหน้าที่	ภายในวันที่ให้คำปรึกษา

(๓) ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ

ประเภทการให้บริการ	ระยะเวลา
กรณีทั่วไป (เรื่องไม่ซับซ้อน)	ไม่เกิน ๓ วันทำการ นับจากวันที่ยื่นคำขอ
กรณีที่ต้องค้นคว้ากฎหมายเพิ่มเติม	ไม่เกิน ๗ วันทำการ
กรณีที่ต้องประสานหน่วยงานอื่น	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

(๔) ช่องทางการให้บริการ

ช่องทาง	สถานที่ / วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
สถานที่	สำนักงาน อบต.หนองปลาหมอ ชั้น ๑ เคาน์เตอร์บริการ	สำนักปลัด / งานนิติกร โทร. ๐-๔๓๐-๐๙๗๘๕

	ประชาชน วันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.	
E-Service	เว็บไซต์ อบต.หนองปลาหมอ (กรอกแบบฟอร์มออนไลน์)	www.nongplamo.go.th
One Stop Service	ศูนย์บริการร่วม / One Stop Service ณ ที่ทำการ อบต.	ทุกวันทำการ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

(๕) ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

(๖) รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

ลำดับ	เอกสาร/หลักฐาน	หมายเหตุ
๑	บัตรประจำตัวประชาชน (ตัวจริง)	บังคับ
๒	ทะเบียนบ้าน (ถ้ามี)	ใช้ประกอบ
๓	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการปรึกษา เช่น สัญญา หนังสือ คำสั่ง ฯลฯ (ถ้ามี)	ใช้ประกอบ
๔	แบบคำขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมาย (รับได้ที่เคาน์เตอร์บริการ)	บังคับ

คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ ๒ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การขอรับความช่วยเหลือกรณีเกิดภัยพิบัติ/สาธารณภัย

(๑) ชื่องาน

การขอรับความช่วยเหลือกรณีเกิดภัยพิบัติ/สาธารณภัย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย / องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ

(๒) วิธีการและขั้นตอนการขอรับบริการ

ขั้นตอนที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	ประชาชนแจ้งเหตุ / ขอรับความช่วยเหลือ ผ่านสายด่วนงานป้องกันฯ โทร. ๑๙๙ หรือมาแจ้งด้วยตนเองที่ อบต.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเวร	ทันที ๒๔ ชม.
๒	เจ้าหน้าที่รับเรื่อง บันทึกข้อมูล ประเมินความรุนแรง แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หัวหน้างานป้องกันฯ	ภายใน ๑๐ นาที
๓	ออกปฏิบัติการช่วยเหลือ นำอุปกรณ์และกำลังพลไปยังจุดเกิดเหตุ ดำเนินการระงับภัย / ช่วยเหลือผู้ประสบภัย	ทีมปฏิบัติการ	ต่อเนื่องตลอดเหตุ
๔	สำรวจและประเมินความเสียหาย จัดทำบัญชีผู้ประสบภัยและทรัพย์สินที่เสียหาย	เจ้าหน้าที่งานป้องกันฯ	ภายใน ๒๔ ชั่วโมง
๕	แจกจ่ายสิ่งของช่วยเหลือเบื้องต้น (ถุงยังชีพ / วัสดุซ่อมแซมที่พักอาศัย) ให้แก่ผู้ประสบภัย	นายก อบต. / งานสังคม	ภายใน ๗๒ ชั่วโมง
๖	แจ้งผลการดำเนินการและสิทธิ์การรับเงินช่วยเหลือ (ถ้ามี) ให้ผู้ประสบภัยทราบเป็นลายลักษณ์อักษร	นิติกร / เจ้าหน้าที่	ภายใน ๑๕ วัน

(๓) ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ

ประเภทการให้บริการ	ระยะเวลา
ออกปฏิบัติการระงับเหตุฉุกเฉิน	ภายใน ๑๐-๑๕ นาทีหลังรับแจ้ง
การสำรวจความเสียหายและจัดทำบัญชีผู้ประสบภัย	ภายใน ๒๔-๔๘ ชั่วโมง
การแจกจ่ายความช่วยเหลือเบื้องต้น	ภายใน ๗๒ ชั่วโมง
การแจ้งสิทธิ์/ผลการช่วยเหลือ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

(๔) ช่องทางการให้บริการ

ช่องทาง	สถานที่ / วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
สายด่วน	โทร. ๑๙๙ (ตลอด ๒๔ ชั่วโมง) หรือ ๐-๔๓๐-๐๙๗๘๕ งานป้องกันฯ	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อบต.หนองปลาหมอ
สถานที่	สำนักงาน อบต.หนองปลาหมอ เคาน์เตอร์บริการ ชั้น ๑ วันจันทร์-ศุกร์ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.	งานป้องกันฯ
E-Service	เว็บไซต์ / Facebook Page: อบต.หนองปลาหมอ (แจ้งเหตุออนไลน์)	www.nongplamo.go.th

(๕) ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการทุกกรณี
--

(๖) รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

ลำดับ	เอกสาร/หลักฐาน	หมายเหตุ
๑	บัตรประจำตัวประชาชน หรือทะเบียนบ้าน (ตัวจริง)	บังคับ
๒	ภาพถ่ายหรือหลักฐานความเสียหาย (ถ้ามี)	ใช้ประกอบ
๓	หนังสือร้องขอรับความช่วยเหลือ (กรณียื่นเป็นทางการ)	ใช้ประกอบ
๔	เอกสารแสดงความเป็นเจ้าของหรือครอบครองทรัพย์สินที่เสียหาย (ถ้ามี)	ใช้ประกอบ

คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ ๓ งานนักพัฒนาชุมชน

การขอรับการสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมพัฒนาชุมชน

(๑) ชื่องาน

การขอรับการสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมพัฒนาชุมชน หน่วยงานที่รับผิดชอบ: งานนักพัฒนาชุมชน / กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหม้อ

(๒) วิธีการและขั้นตอนการขอรับบริการ

ขั้นตอน ที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	ประชาชน/กลุ่มองค์กรชุมชนยื่นคำขอรับการสนับสนุน พร้อมโครงการหรือกิจกรรมที่ต้องการให้ อบต. ช่วยเหลือ ณ เคาน์เตอร์บริการ	เจ้าหน้าที่รับเรื่อง	วันที่ยื่น
๒	นักพัฒนาชุมชนตรวจรับเรื่อง บันทึกข้อมูล ออกเลขรับ และนัดหมายเพื่อลงพื้นที่สำรวจหรือประชุมชี้แจง	นักพัฒนาชุมชน	ภายใน ๒ วันทำการ
๓	นักพัฒนาชุมชนลงพื้นที่ตรวจสอบความต้องการ สำรวจข้อมูล ประชุมกลุ่มเป้าหมาย เพื่อประกอบการพิจารณา	นักพัฒนาชุมชน	ไม่เกิน ๗ วันทำการ
๔	เสนอผลการพิจารณาต่อปลัด อบต. / นายก อบต. เพื่ออนุมัติหรือพิจารณาบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น	นักพัฒนาชุมชน / ปลัด	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
๕	แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมแนวทางดำเนินการต่อไป	นักพัฒนาชุมชน	ภายใน ๓ วันทำการ หลังมีมติ
๖	ดำเนินโครงการ/กิจกรรม ติดตาม สนับสนุน และประเมินผล ร่วมกับประชาชน/กลุ่มองค์กรชุมชน	นักพัฒนาชุมชน / ทีม	ตามแผนที่อนุมัติ

(๓) ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ

ประเภทการให้บริการ	ระยะเวลา
รับเรื่องและนัดหมาย	ภายใน ๒ วันทำการ
ลงพื้นที่ตรวจสอบและรับฟังความต้องการ	ไม่เกิน ๗ วันทำการ
เสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
แจ้งผลการพิจารณา	ภายใน ๓ วันทำการหลังมีมติ
ระยะเวลารวมทั้งกระบวนการ (ไม่รวมดำเนินโครงการ)	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ

(๔) ช่องทางการให้บริการ

ช่องทาง	สถานที่ / วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
สถานที่	สำนักงาน อบต.หนองปลาหมอ กองสวัสดิการสังคม ชั้น ๑ วันจันทร์-ศุกร์ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.	งานนักพัฒนาชุมชน โทร. ๐-๔๓๐-๐๙๗๘๕
E-Service	เว็บไซต์ อบต.หนองปลาหมอ (ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม / ยื่น ออนไลน์)	www.nongplamo.go.th
One Stop Service	ศูนย์บริการร่วม / One Stop Service ณ ที่ทำการ อบต.	ทุกวันทำการ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

(๕) ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

(๖) รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

ลำดับ	เอกสาร/หลักฐาน	หมายเหตุ
๑	บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่นคำขอ (ตัวจริง)	บังคับ
๒	แบบคำขอรับการสนับสนุนโครงการพัฒนาชุมชน (รับได้ที่เคาน์เตอร์)	บังคับ
๓	โครงการ/แผนงาน/กิจกรรมที่ต้องการขอรับการสนับสนุน	บังคับ
๔	รายชื่อสมาชิกกลุ่ม / หนังสือมอบอำนาจ (กรณียื่นแทน)	ใช้ประกอบ
๕	ทะเบียนกลุ่ม / หนังสือจัดตั้งองค์กรชุมชน (ถ้ามี)	ใช้ประกอบ