

คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



- การขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร
- การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- การช่วยเหลือสาธารณภัย

สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลเมืองชุมเห็ด

อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

คู่มือสำหรับแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรื่อง การขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร

งานที่ให้บริการ การขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร :ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 หน่วย
งานที่รับผิดชอบ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองชุมเห็ด ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เป็นกฎหมายที่รองรับ “สิทธิได้รู้” ของประชาชน โดยได้กำหนดสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการและกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ต้องปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อรองรับและคุ้มครองสิทธิของประชาชนไปพร้อมกันพระราชบัญญัติฉบับนี้มีแนวคิดหลักการ เพื่อ

1. ให้ประชาชนมีโอกาสรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐ โดยกำหนดข้อยกเว้นให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนใช้สิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐให้เป็นไปอย่างโปร่งใส อันเป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาสังคมประชาธิปไตย
2. รับรองสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงานของรัฐได้แก่สิทธิในการขอคำปรึกษา สิทธิในการตรวจสอบดูข้อมูล สิทธิในการขอข้อมูลข่าวสารอื่นใดของราชการ สิทธิในการขอสำเนา หรือสำเนาที่มีการรับรอง สิทธิในการรู้ถึงข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในการดำเนินการแทนผู้เยาว์ สิทธิในการร้องเรียน และสิทธิในการอุทธรณ์
3. ข้อมูลข่าวสารของราชการเกือบทั้งหมด หรือส่วนใหญ่ สามารถเปิดเผยได้ ภายใต้หลักการที่ว่า “เปิดเผยเป็นหลักปกปิดเป็นข้อยกเว้น” โดยข้อยกเว้นจะมีได้เฉพาะกรณีที่มีกฎหมายกำหนดว่าไม่ต้องเปิดเผยเท่านั้น

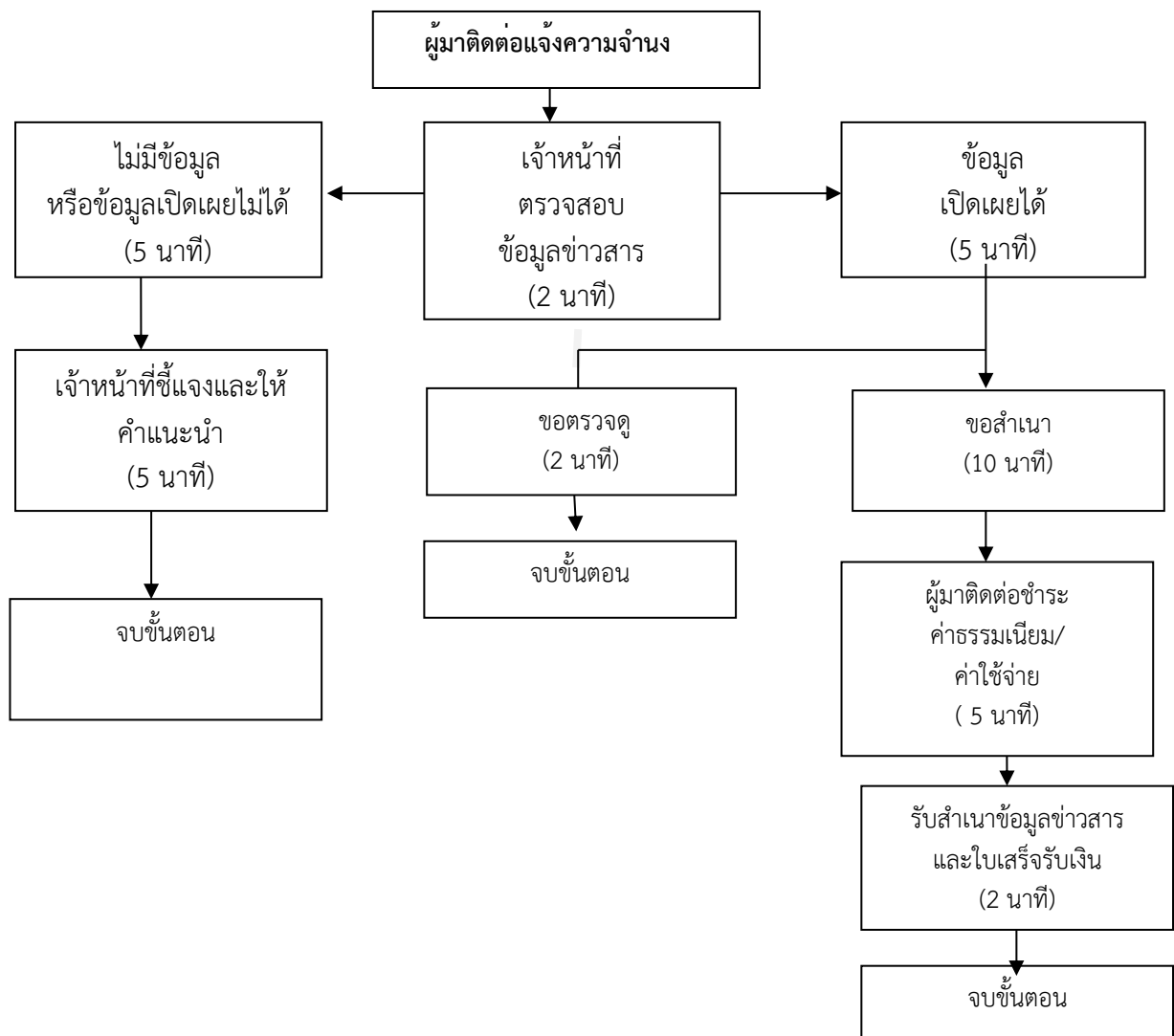
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ที่		รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	หน่วยเวลา	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	ลงทะเบียนคู่มือการขอรับข้อมูลข่าวสาร	กรอกคำร้องตามแบบคำขอรับข้อมูลข่าวสาร	2	นาที	สำนักปลัดเทศบาล	
2	การตรวจสอบเอกสาร	เจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นดำเนินการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	2	นาที	สำนักปลัดเทศบาล	
3	การพิจารณา	เสนอผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นพิจารณาเรื่องเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	30	นาที	สำนักปลัดเทศบาล	
4	ค้นหาข้อมูล	รับเอกสาร			สำนักปลัดเทศบาล	

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 1 วัน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอรับข้อมูลข่าวสาร



ขอแนะนำสำหรับผู้ติดต่อด้วยตนเอง

- 1.กรอกแบบการขอให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการยื่นต่อเจ้าหน้าที่
- 2.ในกรณีการขอสำเนาข้อมูลข่าวสารของราชการมีค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายให้ชำระบริการดังกล่าวกับเจ้าหน้าที่ซึ่งผู้มาติดต่อจะได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง
- 3.ในกรณีที่ไม่มีข้อมูลข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยไม่ได้เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำแก่ท่าน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 1 ฉบับ
๒. แบบฟอร์มคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ จำนวน 1 ฉบับ

ค่าธรรมเนียม

- สำเนาเอกสาร A4 ฉบับละ 1 บาท
ค่ารับรองสำเนาถูกต้อง A4 ฉบับละ 5 บาท

การรับเรื่องร้องเรียน

1. เทศบาลเมืองชุมเห็ด ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
โทรศัพท์ 0-4466-6450 หรือเว็บไซต์ www.chumhedtown.go.th
2. ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี
หมายเหตุ (เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม.10300/สายด่วน 1111/WWW.1111.go.th/ ตู้ปณ.1111
เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม.10300

ขอบเขตการให้บริการ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง : การขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 เป็นกฎหมายที่รองรับ “สิทธิได้รู้” ของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐและกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ปฏิบัติตามโดยเปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็น ข้อยกเว้น องค์การบริหารส่วนตำบล มีศูนย์ข่าวสารไว้บริการให้แก่ประชาชนสามารถเข้ามาดูข้อมูลข่าวสารได้ในวันทำการโดยมีผู้ที่มีความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสาร สามารถยื่นคำร้องขอข้อมูลข่าวสารได้

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบคำร้องการขอรับข้อมูลข่าวสาร

แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

เขียนที่เทศบาลเมืองชุมเห็ด

อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31000

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอข้อมูลข่าวสารของราชการ

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองชุมเห็ด

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ตำแหน่ง/อาชีพ.....หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์ที่

สามารถติดต่อได้.....ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสารดังต่อไปนี้

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

เพื่อ.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

คู่มือสำหรับแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

งานที่ให้บริการ

การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ : ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

เทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

การร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่ประชาชนขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน วิธีการยื่นเรื่องการร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล สามารถยื่นหนังสือได้ที่

๑. สำนักงานเทศบาลเมืองชุมเห็ด
๒. ตู้รับฟังความคิดเห็น
- ๓ . เวทีประชาคม
๔. เว็บไซต์ เทศบาลเมืองชุมเห็ด
๕. ทางไปรษณีย์

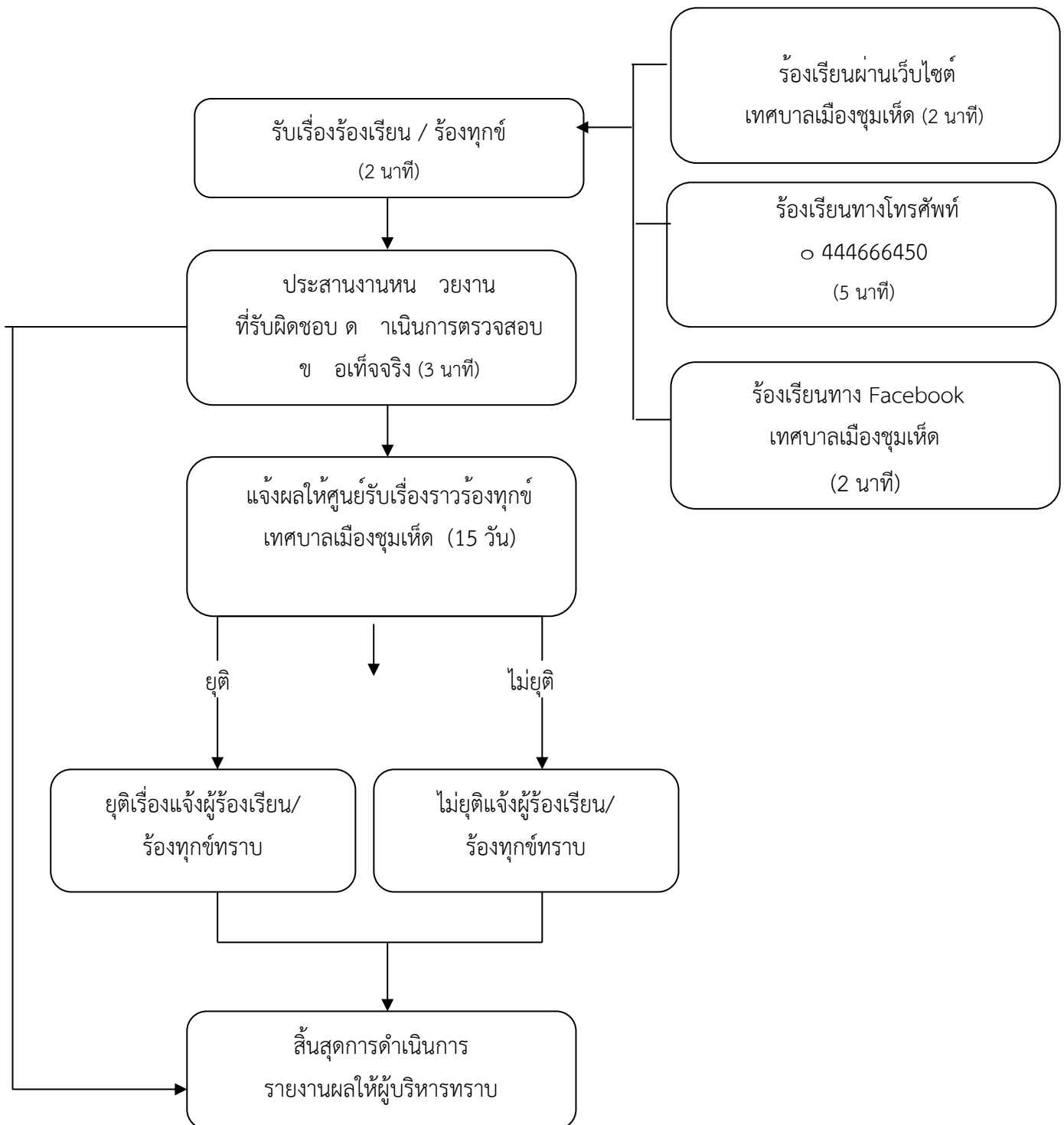
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	หน่วยเวลา	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	ลงทะเบียนรับเรื่องโดยจำแนกว่ามาจากส่วนราชการ/หน่วยงานใด	กรอกรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๒	นาที	สำนักปลัด	
๒	จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหาร	ผู้บริหารวินิจฉัยสั่งการ	๑	วัน	สำนักปลัด	
๓	ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานผู้รับเรื่องพิจารณาดำเนินการต่อไป	๓	วัน	สำนักปลัด	
๔	แจ้งผลการพิจารณา	ให้ประชาชนผู้ร้องเรียนทราบ			สำนักปลัด	

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 7 วัน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานร้องเรียนร้องทุกข์



รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

1. สำเนาบัตรประจำตัว (ลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้อง)

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

1. เทศบาลเมืองชุมเห็ด ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

โทรศัพท์ 0-4466-6450 หรือเว็บไซต์ www.chumhedtown.go.th

2. ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ (เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม.10300/สายด่วน 1111/WWW.1111.go.th/ ตู้ปณ.1111 เลขที่ 1

ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม.10300

ขอบเขตการให้บริการ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง : พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

แบบคำร้องขอการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.
เรื่อง
เรียน
ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด..... เพื่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องขอความช่วยเหลือ
เนื่องจาก.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)
ตำแหน่ง.....

คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรื่อง การช่วยเหลือสาธารณภัย

งานที่ให้บริการ

การช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย :ตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับล่าสุด

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

เทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับล่าสุดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย “สาธารณภัย” หมายความว่าอัคคีภัยวาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาดในมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์ น้ำการระบาดของศัตรูพืชตลอดจนภัยอื่น ๆ อันมีผลกระทบต่อสาธารณชนไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติหรือมีผู้ทำให้เกิดขึ้นอุบัติเหตุหรือเหตุอื่นใดซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน เทศบาลเมืองชุมเห็ด เป็นหน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ดังนั้น เมื่อเกิดเหตุสาธารณภัยขึ้นประชาชนในพื้นที่สามารถ แจ้งเหตุดังกล่าว ได้ที่ เทศบาลเมืองชุมเห็ด

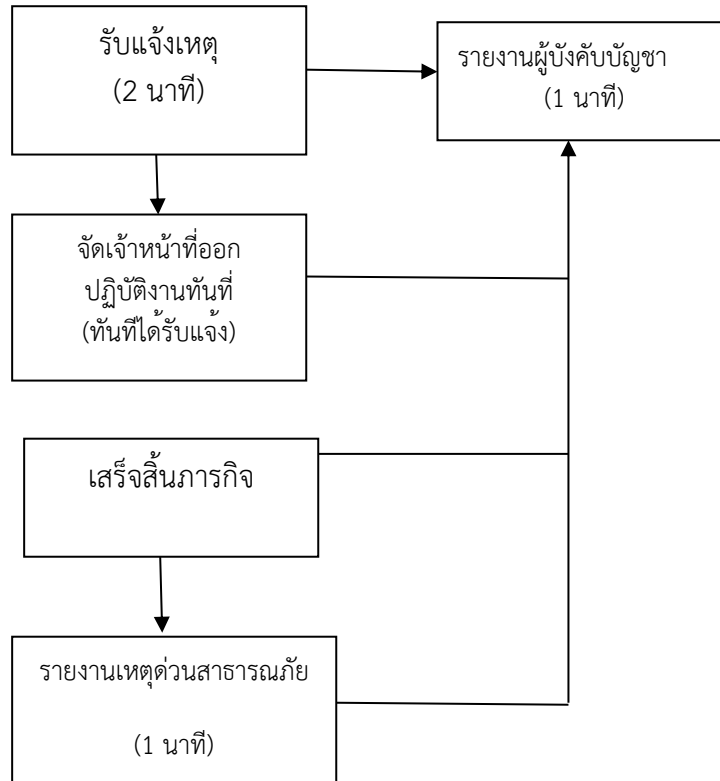
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ที่	ประเภท ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลา ให้บริการ	หน่วย เวลา	ส่วนงาน/ หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	รับแจ้งเหตุ	ออกปฏิบัติงานทันที	2	นาที	สำนักปลัด	
2	รายงาน ผู้บังคับบัญชาทราบ	พิจารณาให้ความช่วยเหลือทันที	1	นาที	สำนักปลัด	
3	เจ้าหน้าที่	ประสานหน่วยที่เกี่ยวข้อง	1	นาที	สำนักปลัด	
4	เจ้าหน้าที่	รายงานเหตุสาธารณภัย	5	นาที	สำนักปลัด	

ระยะเวลา

ให้การช่วยเหลือในทันที

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย



รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

ภาพถ่าย (กรณีไม่ใช่กรณีฉุกเฉิน)

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๑. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองชุมเห็ด
๒. วิทยุสื่อสาร
๓. กู้ชีพกู้ภัย เทศบาลเมืองชุมเห็ด
๔. งานป้องกันสายตรงดับเพลิง ระยะเวลาเปิดให้บริการ ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

1. เทศบาลเมืองชุมเห็ด ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

โทรศัพท์ 0-4466-6450 หรือเว็บไซต์ www.chumhedtown.go.th

2. ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ (เลขท 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม.10300/สายด่วน 1111/WWW.1111.go.th/ ตปณ.1111 เลขที่ 1

ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม.10300

ขอเขตการให้บริการ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง : - พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม
ถึงฉบับล่าสุด

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบคำร้องขอความช่วยเหลือด้านสาธารณสุขต่างๆ

แบบคำร้องขอความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข

ที่ทำการเทศบาลเมืองชุมเห็ด

อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31000

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองชุมเห็ด

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่ตำบล.....อำเภอจังหวัด

หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีเมืองชุมเห็ด

ดังต่อไปนี้

เนื่องจาก.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง