



คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ
เรื่อง
การขอน้ำเพื่อการอุปโภค/บริโภค

จัดทำโดย
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
สำนักปลัด เทศบาลตำบลเวียงคุก
อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ
เรื่อง การขอน้ำเพื่อการอุปโภค/บริโภค
ของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ชื่องาน การขอน้ำเพื่อการอุปโภค/บริโภค

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด เทศบาลตำบลเวียงคุก

๑. ขอบเขตการให้บริการ

รับบริการด้านการขอความช่วยเหลือประชาชน ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ ประกอบกับหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว๖๗๖๘ ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลเวียงคุก
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โทรศัพท์ : ๐๔๒-๔๓๘-๑๔๕

โทรสาร : ๐๔๒-๔๓๘-๑๔๖

[E-Service One Stop Service](#)

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

<https://www.wiangkuk.go.th/>

๓. หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลเวียงคุกได้เปิดให้บริการแก่ผู้มารับบริการ โดยสามารถมาลงทะเบียนการขอความช่วยเหลือประชาชน ดังนั้น เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงคุกเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ จึงประกาศจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงคุก ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียงคุก ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป โดยมีโครงสร้าง ดังนี้

๑. นายกเทศมนตรีตำบลเวียงคุก เป็นผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงคุก มีอำนาจหน้าที่วางแผนควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. ปลัดเทศบาลตำบลเวียงคุก เป็นหัวหน้าศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงคุก มีหน้าที่ช่วยเหลือผู้อำนวยการศูนย์ดูแลควบคุมกำกับการปฏิบัติงานของศูนย์ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และนโยบาย ให้ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนมีอานาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงคุก

(๒) จัดให้มีการสำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือติดตามผลการดำเนินการและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๓) จัดให้มีช่องทางรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ สายด่วน สายตรง สื่อออนไลน์(เช่น Line, Facebook ฯลฯ) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลตำบลเวียงคุก เป็นต้น ทั้งนี้ ให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารและขอความช่วยเหลือได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

(๔) จัดให้มีฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ หน่วยเคลื่อนที่เร็วของเทศบาลตำบลเวียงคุกที่สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันทีและรวดเร็ว

(๕) รวบรวมข้อมูลของประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงคุก

(๖) ติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงคุก

(๗) รายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงคุกให้ ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

(๘) ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงคุก มอบหมาย นายกเทศมนตรีตำบลเวียงคุกพิจารณามอบหมายบุคลากร เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงคุก ออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้

๑) ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงคุกประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการติดต่อวิธีการติดต่อและแจ้งเรื่องขอความช่วยเหลือ และผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงคุก รวมถึงประชาสัมพันธ์เรื่องอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้องให้ประชาชนในพื้นที่ทราบโดยทั่วกัน

๒) ฝ่ายรับเรื่อง มีหน้าที่รับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่หรือใช้ข้อมูลที่มีหน่วยงานรัฐสำรวจไว้แล้ว จัดให้มีการลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือตอบปัญหาข้อ ซักถาม (กรณีตอบได้) วิเคราะห์แยกเรื่องและส่งเรื่องให้ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ส่งต่อ เรื่องให้หน่วยงานภายในเทศบาลตำบลเวียงคุก หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องหรือศูนย์ปฏิบัติการ ร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) จัดทำสถิติและทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือและรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น(สถานที่กลาง) ทราบทุกเดือน

๓) ฝ่ายติดตามและประสานงาน มีหน้าที่ติดตามประสานงานและประเมินเรื่องเพื่อจัดทำลำดับความสำคัญเร่งด่วนประสานแจ้ง หน่วยงานภายในเทศบาลตำบลเวียงคุกที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไข ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกและศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) แสวงหาและประสานเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนภาคประชาชน เร่งรัดติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนมอบหมายและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๔) ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่ฝ่ายรับเรื่องประสานมาโดยลงไปปฏิบัติในพื้นที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทันทีที่ได้รับแจ้งและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมปฏิบัติทั้งนี้ให้พิจารณา จัดตั้งอาสาสมัครหน่วยปฏิบัติการย่อยโดยพิจารณาประสานความร่วมมือจากหน่วยงานในพื้นที่ เช่น กำนันผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน/ชุมชน ผู้นำชุมชน อสม. อปพร. ฯลฯ

วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงคุก

๒.๑ กรณีขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเองให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือ ความเห็น ความต้องการข้อเสนอแนะต่างๆและให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยอมลงชื่อมิให้ รับเรื่องนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุผลดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

(๕) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

(๖) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นหน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตรงเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือ ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒.๒ กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการดังนี้

(๑) ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไขเป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

(๒) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

(๓) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

(๔) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือ ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถานที่กลาง เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒.๓ การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ตรวจสอบข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอนวิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๔. คุณสมบัติของผู้มีสิทธิที่จะขอความช่วยเหลือ ดังต่อไปนี้

๑. มีสัญชาติไทย
๒. มีบัตรประจำตัวร
๓. มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน
๔. ได้รับปัญหาความเดือดร้อนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วย ค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐

๕. วิธีการขั้นตอน ระยะเวลาแต่ละขั้นตอน และสถานที่ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ลำดับขั้นตอน	ประเภทวิธีการขั้นตอนการบริการ	รายละเอียดของวิธีการขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาการให้บริการ	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	รับเรื่องขอความช่วยเหลือ	ผู้ที่มีความประสงค์ที่จะขอความช่วยเหลือ เรื่อง ขอน้ำเพื่อการอุปโภค/บริโภค ตามแบบฟอร์มที่กำหนด	๑ นาที	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียงคุก	สามารถยื่นคำร้องทาง E-Service One Stop Service
๒	การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราวขอความช่วยเหลือจากประชาชน	ตรวจสอบขอเอกสารหลักฐานรวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้ ผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาแนวทางช่วยเหลือต่อไป	๕ นาที	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียงคุก	
๓	การพิจารณาคำร้องขอความช่วยเหลือ	เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้ ๑. มูลเหตุของปัญหา ๒. แนวทางและวิธีการแก้ไข ๓. ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ ๔. ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน	๕ นาที	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียงคุก	
๔	แจ้งผลการช่วยเหลือจากประชาชน	รายงานให้เสนอนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๔ นาที	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียงคุก	
๕	รายงานผลการช่วยเหลือประชาชน	การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชน ตามระเบียบของศูนย์	-	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	

		ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อไป		สำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียงคุก	

* ระยะเวลาดำเนินการให้บริการ รวม ๑๕ นาที

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

การลงทะเบียนขอความช่วยเหลือในเรื่องข้อน้ำเพื่อการอุปโภค/บริโภค ได้แก่

- | | |
|-----------------------------|--------------|
| ๑. แบบคำร้องขอความช่วยเหลือ | จำนวน ๑ ชุด |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๓. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน ๒ ฉบับ |

ตัวอย่างแบบฟอร์ม การลงทะเบียนข้อน้ำเพื่อการอุปโภค/บริโภค ตามเอกสารแนบท้ายนี้

ค่าธรรมเนียม ไม่มีค่าธรรมเนียมในการลงทะเบียน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วย ค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐

๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว๖๗๖๘ ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่เทศบาลตำบลเวียงคุก โทรศัพท์: ๐๔๒-๔๓๘-๑๔๕ ฝ่ายงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล หรือเว็บไซต์ <https://www.wiengkuk.go.th/>

แบบขอรับความช่วยเหลือ เรื่องน้ำการอุปโภค/บริโภค
เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

เขียนที่
.....
.....

วันที่เดือนพ.ศ.

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขอรับความช่วยเหลือน้ำการอุปโภค/บริโภค
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงคุก

ข้าพเจ้า (นาย/ นาง/ นางสาว)..... นามสกุล..... อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัดหนองคาย โทรศัพท์.....หมายเลขประจำตัวประชาชน.....

ข้าพเจ้าได้ประสบปัญหา/เป็นตัวแทนผู้ประสบปัญหา) ขาดแคลนน้ำในการอุปโภค/บริโภค
จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในเขต
พื้นที่ตำบลเวียงคุก หรือตำบล.....ดังนี้

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

◆ ขอรับน้ำอุปโภค (น้ำใช้)	จำนวน เทียว
◆ ขอรับน้ำบริโภค (น้ำกิน)	จำนวน เทียว
โดยประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน	จำนวน หลังคาเรือน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ
(.....)
ตำแหน่ง.....