

คู่มือการให้บริการ
สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ
ภารกิจงานการให้บริการประชาชน



งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลกุฎประทาย
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

การประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับประชาชน สาธารณชน หรือกลุ่มชน หรืออาจกล่าวได้ว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามขององค์กรที่จะแสวงหาความสัมพันธ์และความร่วมมือจากประชาชน ตลอดจนดำรงไว้ซึ่งทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อองค์กร เพื่อสร้างสรรค์ความรู้ ความเข้าใจความเชื่อถือ ความศรัทธา ฯลฯ ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการยอมรับและสนับสนุน ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายของสถาบันหรือองค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ

คู่มือการให้บริการเล่มนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ที่มาขอรับบริการกับเทศบาลตำบลกุตประทายได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติและการให้บริการเพื่อประชาชนผู้ขอรับบริการจากงานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลกุตประทาย จะได้รับความสะดวก รวดเร็ว อันเป็นการสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานเพื่อประโยชน์สูงสุดในการบริการประชาชน

งานประชาสัมพันธ์
เทศบาลตำบลกุตประทาย

คู่มือการให้บริการ งานประชาสัมพันธ์

ภารกิจงานการให้บริการประชาชน

๑. ชื่อ

งานการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลกุตประทาย

๒. หลักการเหตุผลและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำคู่มือการให้บริการตามพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้นำหลักการของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาเป็นหลักการสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของภาครัฐ การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ โดยการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาให้ประชาชนทราบ เพื่อเป้าหมายอันเป็นหัวใจสำคัญคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การบริการงานของเทศบาลตำบลกุตประทาย มีมาตรฐาน โดยประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการ เพื่อสร้างความโปร่งใสในการให้บริการ อีกทั้งเพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการที่มาขอรับบริการกับงานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลกุตประทาย ได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติ การให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดในการบริการประชาชนของงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุตประทาย จึงได้จัดทำคู่มือการให้บริการของงานการให้บริการประชาชน ตามพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้มีคู่มือการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรและสร้างมาตรฐานการให้บริการ

๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการขอรับบริการ อีกทั้งสร้างความเข้าใจและใช้เป็นแนวทางในการขอรับบริการจากเทศบาลตำบลกุตประทาย

๓.๓ เพื่อใช้เป็นวิธีการและกระบวนการการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ใหม่ได้ปฏิบัติงานบริการได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งพัฒนาให้การบริการสอดคล้องกับบริบทในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกุตประทาย

๓.๔ เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานบริการของงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุตประทาย

๔. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

๕. สถานที่ตั้งให้บริการ

งานประชาสัมพันธ์ ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลกุตประทาย ตำบลกุตประทาย อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๖๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕๒๕ ๒๙๗๐

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

๗. หน้าที่และผู้รับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ งานประชาสัมพันธ์ โดย นางสาวสุพัตรา วงศ์ศิริ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

มีหน้าที่ เป็นศูนย์กลางในการบริการ ให้บริการประชาชน งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาล ให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ การติดต่อต้อนรับชี้แจงและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการกอง/งานต่างๆ

๘. ช่องทางการให้บริการประชาชน

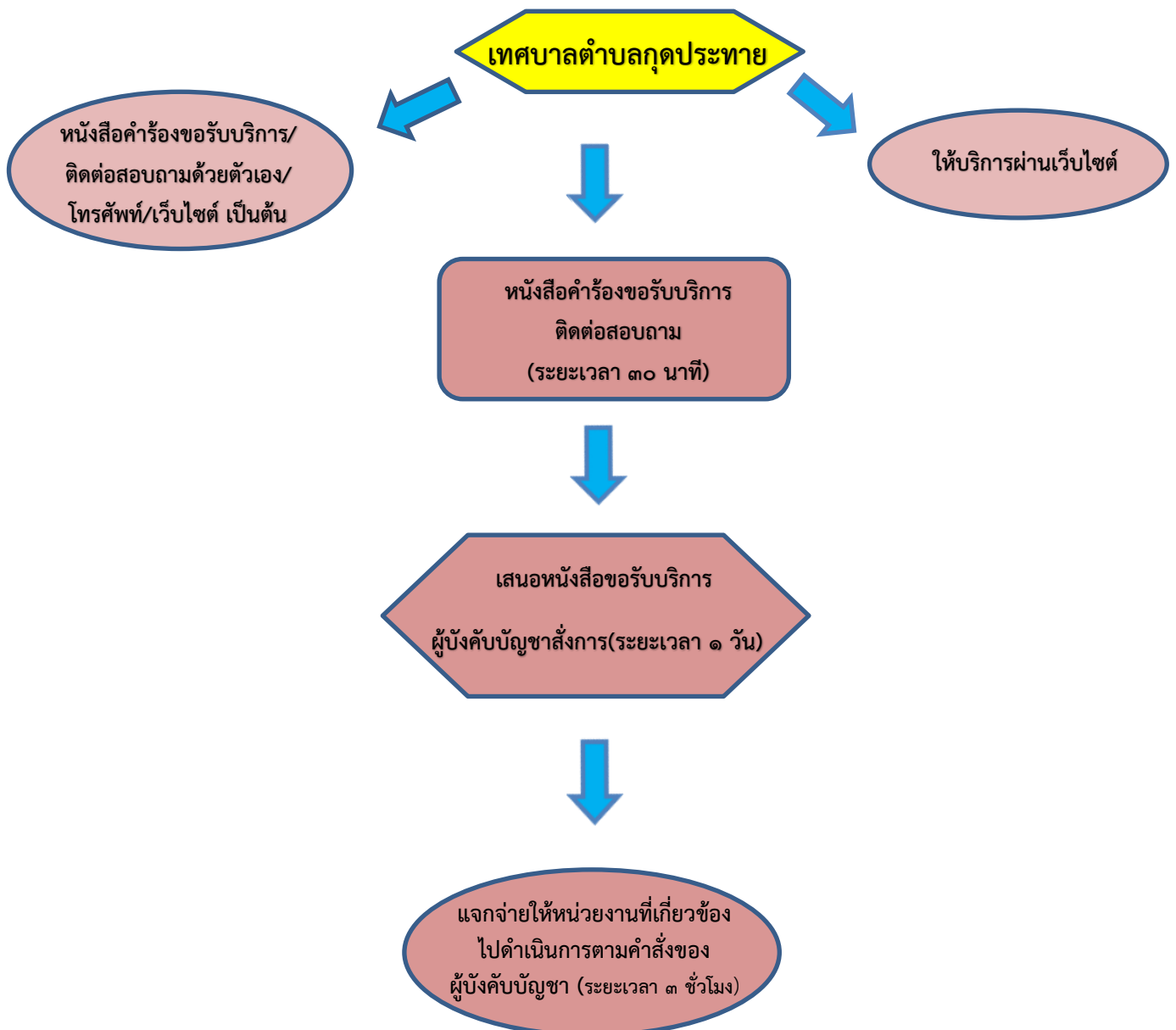
๑. ประชาชนเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเอง (ในวันและเวลาราชการ)
๒. ประชาชนโทรศัพท์มารับบริการ ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๕๒๕ ๒๙๗๐ (ในวันและเวลาราชการ)
๓. ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลกุตประทาย
๔. ประชาชนติดต่อรับบริการ ได้ที่ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุตประทาย ตำบลกุตประทาย อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๖๐
๕. ทาง Facebook ทต.กุตประทาย อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี

๙. ค่าธรรมเนียมการให้บริการ

- ไม่มีค่าธรรมเนียมการบริการ

ขั้นตอนการให้บริการ
งานการให้บริการประชาชน

แผนผังวิธีการขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน
งานการให้บริการประชาชน



พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
ตามพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. ๒๕๕๘
ไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการ

๑๐. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการให้บริการ

๑๑. วิธีการให้บริการประชาชนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับบริการและติดตามให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนที่ติดต่อเทศบาลตำบลกุฎประทายจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการมาติดต่อ	ภายใน ๓๐ ชม.	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ติดต่อทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓๐ นาที	
ติดต่อผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ติดต่อทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรีตำบล กุฎประทาย ๐๘๓-๙๖๖๑๒๓๙	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒) วิธีการและหลักเกณฑ์ในการให้บริการประชาชน

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขอรับบริการ
- ๒) ให้บริการข้อมูลการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น
- ๓) แนะนำให้คำปรึกษาด้านข้อมูลที่ประชาชนมาขอใช้บริการ เพื่อให้ตรงตามความต้องการผู้ใช้บริการ
- ๔) วัน เดือน ปี ของหนังสือขอรับบริการ

๑๓) การรายงานผลการให้บริการประชาชน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปผลการให้บริการประชาชนประจำไตรมาสและรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลกุดประทายทราบ

๒) รวบรวมรายงานสรุปการให้บริการประชาชน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการให้บริการประชาชนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

คำร้องทั่วไป

สำนักงานเทศบาลตำบลกุตประทาย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกุตประทาย

ข้าพเจ้า.....นามสกุล.....อายุ.....ปี สัญชาติ..... เชื้อชาติ.....
ที่อยู่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....
.....
.....
.....
.....

และขอรับรองว่าเป็นจริงทุกประการ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน
.....
.....

(ลงชื่อ).....
(.....)

ความเห็นปลัดเทศบาล
.....
.....

(ลงชื่อ).....
(.....)

ความเห็นนายกเทศมนตรี
.....
.....

(ลงชื่อ).....
(.....)