



คู่มือปฏิบัติงาน

การดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๖ คณะหนึ่งเรียกว่า "คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น" ประกอบด้วย ประกอบด้วย

- ๑) นายกององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานกรรมการ หรือรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ได้รับมอบหมายจากรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล
- ๒) ข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด เป็นกรรมการ ที่ท้องถิ่นจังหวัด มอบหมาย
- ๓) ผู้แทนส่วนราชการ ที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ เป็นกรรมการ จำนวนไม่เกินสองคน
- ๔) ผู้แทนประชาคม ที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบล คัดเลือก จำนวนไม่เกิน ๓ คน
- ๕) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการและ เลขานุการ
- ๖) หัวหน้าหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ ที่ได้รับมอบหมายจากรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนไม่เกิน ๒ คน

ให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ๑)ให้นำรายชื่อของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนที่สำรวจโดยหน่วยงานของรัฐและรายชื่อประชาชนที่ยื่นลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๑๒ และ (สถานที่กลาง) ตามข้อ ๑๙ มาใช้ในการพิจารณาช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบนี้
- ๒) ปิดประกาศรายชื่อประชาชนตาม (๑) ที่จะได้รับความช่วยเหลือ ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ (สถานที่กลาง) ที่ทำการหมู่บ้าน ชุมชนให้ทราบเป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน
- ๓) รายงานผลการพิจารณาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป
- ๔) ควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นธรรม ๕) การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทย

ส่วนที่ ๒ วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

๒.๑ กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

๑. สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๓. ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย /หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๔. บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ กำหนดไว้

๕. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งในรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๖. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒.๒. กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์

โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการ ดังนี้

๑. ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของทางติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๒. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ กำหนดไว้

๓. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒.๓ การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

๑. สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๒. หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

๓. หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอนวิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

๔. ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบันทึกการให้บริการข้อมูล ข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอรับความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอพิจารณา จากนั้นแยกเป็น ๒ กรณี

๑. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ให้ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานในองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๒. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอที่จะดำเนินการได้เอง ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(สถานที่กลาง) พิจารณาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. มูลเหตุของปัญหา

๒. แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

๓. ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

๔. ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๔ ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่ง หนังสือแจ้ง ทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูล ผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ แล้วรายงานศูนย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไปปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชน

ส่วนที่ ๔ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

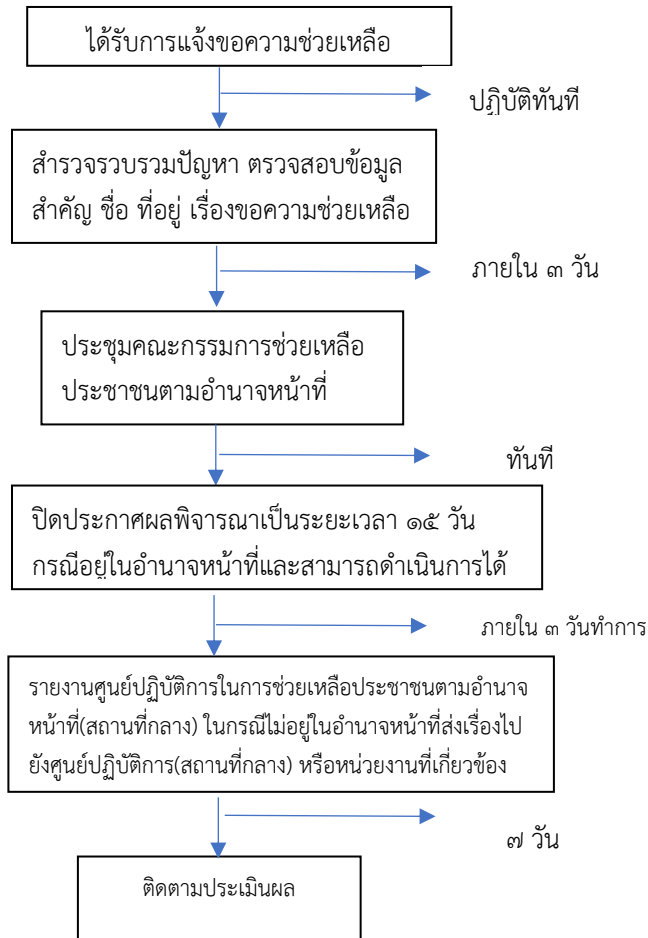
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ เช่น ค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ค่าน้ำมัน เชื้อเพลิง ค่าวัสดุให้ ใช้งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง

ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง/ระเบียบ

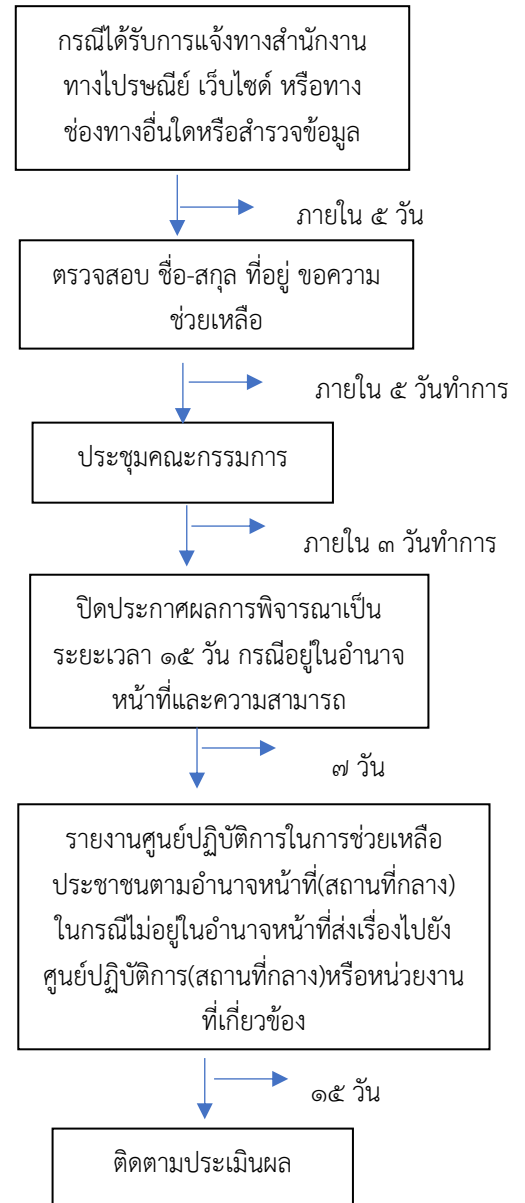
๑. ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๖
๒. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินอุดหนุนราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๖๒
๓. หลักเกณฑ์การใช้จ่ายเงินอุดหนุนเพื่อการช่วยเหลือผู้ประสบภัยกรณีฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๖๓
๔. หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติปลีกย่อยเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือด้านการเกษตรผู้ประสบภัยกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๖
๕. หลักเกณฑ์ของกระทรวงสาธารณสุข
๖. หลักเกณฑ์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๗. พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๐

ผังขั้นตอนการช่วยเหลือประชาชน

กรณีเร่งด่วน



กรณีปกติ



ภาคผนวก

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน

(กรณีร้องขอด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

หมายเลขประจำตัวประชาชน.....

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ (นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล.....

เบอร์ติดต่อ.....มีความประสงค์ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ดำเนินการ
ช่วยเหลือ ดังนี้

1. ประเภทการช่วยเหลือ

() 1.1 ด้านสาธารณสุข (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....

() 1.2 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....

() 1.3 ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....

() 1.4 ด้านอื่นๆ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....

2. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ).....

3. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

(.....)

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน

(กรณีร้องขอด้วยผู้แทน)

องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....หมายเลขประจำตัวประชาชน.....

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ (นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล.....
เบอร์ติดต่อ.....มีความประสงค์ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ดำเนินการ
ช่วยเหลือ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....ดังนี้

1. ประเภทการช่วยเหลือ

- () 1.1 ด้านสาธารณสุข (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....
() 1.2 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....
() 1.3 ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....
() 1.4 ด้านอื่นๆ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....

2. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ).....
.....

3. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

(.....)