

คู่มือปฏิบัติงาน

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



องค์การบริหารส่วนตำบลกอก้อย ตำบลกอก้อย
อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองก่อย อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน ตามระเบียบ กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๐ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๑ คณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น” ประกอบด้วย

- ๑) นายองค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายองค์การบริหารส่วนตำบล ที่ได้รับมอบหมายจากนายองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานกรรมการ
- ๒) ข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ที่ท้องถิ่นจังหวัดมอบหมาย เป็นกรรมการ
- ๓) ผู้แทนส่วนราชการ ที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ เป็นกรรมการ
จำนวนไม่เกินสองคน
- ๔) ผู้แทนประชาคม ที่นายองค์การบริหารส่วนตำบล คัดเลือกจำนวนไม่เกิน ๓ คน เป็นกรรมการ
- ๕) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการและเลขานุการ
- ๖) หัวหน้าหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
ที่ได้รับมอบหมายจากนายองค์การบริหารส่วนตำบล
จำนวนไม่เกิน ๒ คน

ให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ๑) ให้นำรายชื่อของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนที่สำรวจโดยหน่วยงานของรัฐและรายชื่อประชาชนที่ยื่นลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๑๒ มาใช้ในการพิจารณาช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบนี้
- ๒) ปิดประกาศรายชื่อประชาชนตาม (๑) ที่จะได้รับความช่วยเหลือ ณ สำนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และที่ทำการหมู่บ้าน ชุมชนให้ทราบเป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน

๓) รายงานผลการพิจารณาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๔) ควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นธรรม

๕) การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทย

ส่วนที่ ๒ วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย

๒.๑ กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

๑. สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่

หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรหรือ

ความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๓. ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ

มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๔. บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อยกำหนดไว้

๕. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งในรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๖. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒. กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการ ดังนี้

๑. ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๒. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย กำหนดไว้

๓.แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน๑๕ วันทำการ

๔.กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๓.การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

๑.สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๒.หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

๓.หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

๔.ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอรับความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อยพิจารณา จากนั้นแยกเป็น ๒ กรณี

๑.กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ให้ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานในองค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อยที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๒.กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อยที่จะดำเนินการได้เอง ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(สถานที่กลาง) พิจารณาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑.มูลเหตุของปัญหา

๒.แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

๓.ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

๔. ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๔ ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่ง

หนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

ส่วนที่ ๔ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อยเช่น ค่าน้ำมัน เชื้อเพลิง ค่าวัสดุ ให้ใช้งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน

(กรณีร้องขอด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย อำเภอสมเด็จ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่..... ซอย..... ถนนตำบล.....
อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์
หมายเลขประจำตัวประชาชน.....
บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)..... สกุ.....
เบอร์ติดต่อ.....

มีความประสงค์ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย ดำเนินการช่วยเหลือ ดังนี้

๑. ประเภทการช่วยเหลือ

- ๑.๑ ด้านสาธารณสุข (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น)
- ๑.๒ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น)
- ๑.๓ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น)
- ๑.๔ ด้านอื่น ๆ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น)

๒. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

.....
.....

๓. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาแล้ว จำนวน.....ฉบับ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า
ข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

(.....)

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน

(กรณีร้องขอด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่..... ซอย..... ถนนตำบล.....
อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์
หมายเลขประจำตัวประชาชน.....
บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)..... สกุ.....
เบอร์ติดต่อ.....

มีความประสงค์ขอให้ องค์การบริหารส่วนตำบลกองก้อย ดำเนินการช่วยเหลือ (นาย/นาง/
นางสาว)..... นามสกุล..... ดังนี้

๑. ประเภทการช่วยเหลือ

- ๑.๑ ด้านสาธารณสุข (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น)
- ๑.๒ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น)
- ๑.๓ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น)
- ๑.๔ ด้านอื่น ๆ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น)

๒. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

.....
.....

๓. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

(.....)

หนังสือมอบอำนาจ

เขียนที่.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

โดยหนังสือฉบับนี้ข้าพเจ้า อายุ..... ปี เชื้อชาติ...ไทย..... สัญชาติ...ไทย..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ตรอก/ซอย..... ถนน ตำบล/แขวงอำเภอ/เขตจังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์ ปัจจุบันอาศัยอยู่ที่.....

ได้มอบอำนาจให้..... อายุ ปี เชื้อชาติ...ไทย..... สัญชาติ...ไทย..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ตรอก/ ซอย..... ถนนตำบล/แขวงอำเภอ/เขตจังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

เป็นผู้มีอำนาจ.....แทนข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการกระทำที่ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำไปนั้น ให้ถือเสมือนหนึ่งเป็นการกระทำของข้าพเจ้า และเพื่อเป็นหลักฐานรับรองหนังสือฉบับนี้ ผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจต่างได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)