



คู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลบักเรือ

องค์การบริหารส่วนตำบลบักเรือ  
อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

## คำนำ

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ ประกอบกับหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว๖๗๖๘ ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ความช่วยเหลือ ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามแนวทาง ปฏิบัติที่ กำหนด กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นขึ้น เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ท้องถิ่น อำเภอ และบุคลากรขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยเหลือประชาชนได้อย่าง ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเรือ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน เล่มนี้ เป็นคู่มือที่ช่วยให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคลากรสังกัดกรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทันที่ รวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ ประชาชนในท้องถิ่นได้มากยิ่งขึ้น

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางเรือ

## สารบัญ

## หน้า

### คำนำ

|   |     |
|---|-----|
| บทที่ ๑ความเป็นมาของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน<br>ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น                  | ๑   |
| บทที่ ๒ องค์ประกอบและแนวทางปฏิบัติของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน<br>ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | ๒   |
| -โครงสร้างศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น                                | ๒   |
| -โครงสร้างสายบริหารศูนย์ช่วยเหลือประชาชน  | ๒   |
| -อำนาจหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน  | ๒   |
| -การมอบหมายบุคลากรประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชน  | ๓   |
| -วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน  | ๔   |
| การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ<br>เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชน    |     |
| -การจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน                                   | ๕   |
| -ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน   | ๕   |
| ภาคผนวก   |     |
| -แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือประชาชน  | ๖-๗ |

## บทที่ ๑

### ความเป็นมาของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๖๗๖๘ ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยให้ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีการสำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือจากประชาชนเพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณา ให้ความช่วยเหลือ ติดตามการดำเนินงาน ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีช่องทางรับเรื่องขอความช่วยเหลือ ของประชาชนในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ สายด่วน สายตรง สื่อออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารและขอความช่วยเหลือได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ที่สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทันท่วงที และรวดเร็ว รวมถึง รวบรวมข้อมูลประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือมานำเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และติดตามผลการดำเนินงานช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมอบหมาย ตลอดจนรายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบ และประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ซึ่งการช่วยเหลือประชาชนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เฉพาะในพื้นที่และเป็นกรณีที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการ ให้การช่วยเหลือได้ด้วยตนเอง ส่วนกรณีที่เกิดขึ้นขีดความสามารถขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นก็ให้ส่งเรื่องไปยัง ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อประสานหน่วยงานอื่น ๆ ในการให้ความช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กร ปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๑๙ กำหนดว่า เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดให้มีศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น โดยใช้เป็นสถานที่กลางเพื่อเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลปัญหาความต้องการของประชาชน การ ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับ วิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่นกำหนด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจพิจารณา สนับสนุนงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ที่จำเป็น ในการบริหารงานของสถานที่กลางดังกล่าวให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น หรือส่วนราชการที่เป็นที่ตั้งของ สถานที่กลางดำเนินการแทนก็ได้ บทที่ ๑ ความเป็นมาของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ๓ คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น ได้มีประกาศลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน ศูนย์ปฏิบัติการ ร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ ๔ กำหนดให้ท้องถิ่นจังหวัด ดำเนินการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันจัดให้มีสถานที่กลางขึ้นอย่างน้อยอำเภอละ ๑ แห่ง รวมทั้ง กำหนด พื้นที่ให้บริการของสถานที่กลางแต่ละแห่งให้ชัดเจนโดยคำนึงถึงความสะดวกในการติดต่อประสานงานระหว่าง

## บทที่ ๒

### องค์ประกอบและแนวทางปฏิบัติของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลราบรื่นเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ จึงประกาศจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลราบรื่น ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลราบรื่น หมู่ที่ ๑ ตำบลราบรื่น อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

#### โครงสร้างศูนย์ช่วยเหลือประชาชน

- ๑) นายองค์การบริหารส่วนตำบลหรือรองนายองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากนายองค์การบริหารส่วนตำบล
- ๒) ข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นกรรมการที่ท้องถิ่นจังหวัดมอบหมาย
- ๓) ผู้แทนส่วนราชการ ที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ จำนวนไม่เกิน ๒ คน เป็นกรรมการ
- ๔) ผู้แทนประชาคม ที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลคัดเลือก จำนวนไม่เกิน ๓ คน เป็นกรรมการ
- ๕) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการและเลขานุการ
- ๖) หัวหน้าหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการที่ได้รับมอบหมาย จากนายองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนไม่เกิน ๒ คน

#### โครงสร้างสายบริหารศูนย์ช่วยเหลือประชาชน

- ๑) นายองค์การบริหารส่วนตำบลราบรื่น เป็นผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลราบรื่น มีอำนาจหน้าที่วางแผนควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหัวหน้าศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลราบรื่น มีหน้าที่ช่วยเหลือผู้อำนวยการศูนย์ดูแลควบคุมกำกับการปฏิบัติงานของศูนย์ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย และนโยบาย

#### อำนาจหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน

- (๑) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (๒) จัดให้มีการสำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือติดตามผลการดำเนินการและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๓) จัดให้มีช่องทางรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์สายด่วนสายตรง สื่อออนไลน์ (เช่น Line, Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลราบรื่น เป็นต้น ทั้งนี้ให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารและขอความช่วยเหลือได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
- (๔) จัดให้มีฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ หน่วยเคลื่อนที่เร็วขององค์การบริหารส่วนตำบลราบรื่นที่สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันทั่วถึงและรวดเร็ว

(๕) รวบรวมข้อมูลของประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบวกลือ

-๓-

(๖) ติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบวกลือมอบหมาย

(๗) รายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบวกลือให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

(๘) ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบวกลือ  
**การมอบหมายบุคลากรประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชน**

ให้นายกองการบริหารส่วนตำบล พิจารณามอบหมายบุคลากร เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบวกลือ ดังนี้

๑) ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบวกลือประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการติดต่อวิธีการติดต่อและแจ้งเรื่องขอความช่วยเหลือ และผลการ ดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบวกลือรวมถึงประชาสัมพันธ์เรื่องอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้องให้ประชาชนในพื้นที่ทราบโดยทั่วกัน

๒) ฝ่ายรับเรื่อง มีหน้าที่รับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนใน พื้นที่หรือใช้ข้อมูลที่มีหน่วยงานรัฐสำรวจไว้แล้ว จัดให้มีการลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือตอบปัญหาข้อ ซักถาม (กรณีตอบได้) วิเคราะห์แยกเรื่องและส่งเรื่องให้ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ส่งต่อ เรื่องให้หน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบวกลือหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องหรือศูนย์ปฏิบัติการ ร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) จัดทำสถิติและทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือและรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น(สถานที่กลาง) ทราบทุกเดือน

๓) ฝ่ายติดตามและประสานงาน มีหน้าที่ติดตามประสานงานและประเมินเรื่องเพื่อจัดทำลำดับความสำคัญเร่งด่วนประสานแจ้ง หน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบวกลือที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไข ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกและศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) แสวงหาและประสานเครือข่ายการทำงาน ร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนภาคประชาชน เร่งรัดติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนมอบหมายและแจ้งผลการ ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

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

วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ

**๑) กรณีขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้**

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือ ความเห็น ความต้องการข้อเสนอแนะต่างๆและให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยอมลงชื่อมิให้ รับเรื่องนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุผลดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

(๕) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

(๖) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นหน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตรงเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือ ประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

**๒) กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการดังนี้**

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

(๒) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

(๓) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

(๔) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้ ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือ ประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สถานที่กลาง เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

**๓) การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้**

(๑) ตรวจสอบข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

มารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอนวิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

-๕-

(๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

### การจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางเรือ

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณา จากนั้นแยกเป็น ๒ กรณี

๑) กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ให้ส่งต่อเรื่อง ให้หน่วยงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๒) กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะดำเนินการได้เอง ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานากลาง) พิจารณาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

๑) มูลเหตุของปัญหา

๒) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

๓) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

๔) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๔ เมื่อครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการหากยังไม่ได้รับ รายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการหากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับ รายงานให้เสนอนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในระเบียบของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานากลาง) ต่อไป

### ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าวัสดุ ฯลฯ ให้ ใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน

(กรณีร้องขอด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า (นาย/ นาง/ นางสาว)..... นามสกุล..... อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบล..... อำเภอ.....  
จังหวัด..... โทรศัพท์..... หมายเลขประจำตัวประชาชน.....  
บุคคลที่สามารถติดต่อได้ชื่อ นาย/นาง/นางสาว..... นามสกุล.....  
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ.....

มีความประสงค์ขอให้ หน่วยงาน...องค์การบริหารส่วนตำบลบางเรือ ดำเนินการช่วยเหลือดังนี้

๑ ประเภทการให้ความช่วยเหลือ

๑.๑ ด้านสาธารณสุข (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....

๑.๒ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....

๑.๓ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....

๑.๔ ด้านอื่นอื่น (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่  
เกิดขึ้น).....

๒ ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

๓ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน  
(กรณีร้องขอด้วยผู้แทน)  
องค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ อำเภอบากเรือ จังหวัดยโสธร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า (นาย/ นาง/ นางสาว)..... นามสกุล..... อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด.....โทรศัพท์.....หมายเลขประจำตัวประชาชน.....  
บุคคลที่สามารถติดต่อได้ชื่อนาย/นาง/นางสาว..... นามสกุล.....  
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ.....

มีความประสงค์ขอให้ หน่วยงาน...องค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ ดำเนินการช่วยเหลือดังนี้

๑ ประเภทการให้ความช่วยเหลือ

๑.๑ ด้านสาธารณสุข (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....

๑.๒ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....

๑.๓ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....

๑.๔ ด้านอื่นอื่น (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....

๒ ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

๓ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

ภาคผนวก