

คู่มือการปฏิบัติงาน
การช่วยเหลือประชาชน



องค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร
อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขั้นตอนการช่วยเหลือประชาชน

กรณีเร่งด่วน

กรณีปกติ

ได้รับแจ้งขอความช่วยเหลือ

กรณีรับแจ้งทางสำนักงาน , ทางไปรษณีย์ ,
เว็บไซต์หรือจากการสำรวจข้อมูล

ปฏิบัติทันที

สำรวจ รวบรวมปัญหา ตรวจสอบข้อมูล
สำคัญ ชื่อ ที่อยู่ เรื่องขอความช่วยเหลือ

ภายใน ๗ วันทำการ

ตรวจสอบข้อมูลสำคัญ ชื่อ ที่อยู่ เรื่องขอ
ความช่วยเหลือ

ภายใน ๓ วัน

ประชุมคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน
ตามอำนาจหน้าที่

ภายใน ๗ วันทำการ

ประชุมคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน

ปฏิบัติทันที

ปิดประกาศผลการพิจารณาเป็นระยะเวลา
๑๕ วัน กรณีอยู่อำนาจหน้าที่และสามารถ
ดำเนินการได้

ภายใน ๒ วันทำการ

ปิดประกาศผลการพิจารณาเป็นระยะเวลา
๑๕ วัน กรณีอยู่อำนาจหน้าที่และสามารถ
ดำเนินการได้

ภายใน ๓ วันทำการ

รายงานศูนย์ปฏิบัติการในการช่วยเหลือ
ประชาชนตามอำนาจหน้าที่(สถานที่
กลาง) ในกรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ส่ง
เรื่องไปยังศูนย์ปฏิบัติการ(สถานที่กลาง)
หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ภายใน ๗ วันทำการ

รายงานศูนย์ปฏิบัติการในการช่วยเหลือ
ประชาชนตามอำนาจหน้าที่(สถานที่
กลาง) ในกรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ส่ง
เรื่องไปยังศูนย์ปฏิบัติการ(สถานที่กลาง)
หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ภายใน ๘ วันทำการ

ภายใน ๑๕ วันทำการ

ติดตามประเมินผล

ติดตามประเมินผล

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

- (ก) นายกององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานกรรมการ
หรือรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ได้รับมอบหมาย จากนายกององค์การบริหารส่วนตำบล
- (ข) ข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด เป็นกรรมการ
ที่ท้องถิ่นจังหวัดมอบหมาย
- (ค) ผู้แทนส่วนราชการที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ เป็นกรรมการ
จำนวนไม่เกินสองคน
- (ง) ผู้แทนประชาคม ที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลคัดเลือก เป็นกรรมการ
จำนวนไม่เกินสามคน
- (จ) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการและเลขานุการ
- (ฉ) หัวหน้าหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการ
ที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย และผู้ช่วยเลขานุการ จำนวนไม่เกินสองคน

ให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) ให้นำรายชื่อของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนที่สำรวจโดยหน่วยงานของรัฐและรายชื่อ ประชาชนที่ยื่นลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๑๒ มาใช้ในการ พิจารณาช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบนี้
- (๒) ปิดประกาศรายชื่อประชาชนตาม (๑) ที่จะได้รับความช่วยเหลือ ณ สำนักงานองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และที่ทำการหมู่บ้าน ชุมชนให้ทราบ เป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน
- (๓) รายงานผลการพิจารณาในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ต่อไป
- (๔) ควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นธรรม (๕) การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทย

ส่วนที่ ๒ วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูล ข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑ กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- ๑. สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- ๓. ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอม ลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๔. บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้

๕. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๖. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกิน ความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการ ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒. กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการ ดังนี้

๑. ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์/ช่องทาง ติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้นหากไม่ สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๒. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้

๓. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกิน ความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการ ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๓. การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

๑. สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๒. หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

๓. หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมา รับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

๔. ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบันทึกการ ให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณา จากนั้นแยกเป็น ๒ กรณี

๑. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ให้ส่ง ต่อเรื่องให้หน่วยงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๒. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะ ดำเนินการได้เอง ให้ส่ง ต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น (สถานที่กลาง) พิจารณา แนวทางช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. มูลเหตุของปัญหา
๒. แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
๓. ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
๔. ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๔ ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่ง หนังสือแจ้ง ทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้ แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงาน ให้เสนอนายก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ ดำเนิน การจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูล ผลการ ช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วรายงานศูนย์ ปฏิบัติการร่วม ในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

ส่วนที่ ๔ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่า วัสดุฯฯ ให้ใช้งบประมาณขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๖
๒. หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการช่วยเหลือประชาชนระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อ ช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามหนังสือ กระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๘.๒/ว ๕๙๑๑ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖