

คู่มือ

แนวทางการดำเนินงานของ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม



งานสวัสดิการสังคม
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

ช่องทางช่วยเหลือประชาชน

เว็บไซต์ : www.kwaeom.go.th



เว็บไซต์ อบต. แควอ้อม

E-mail : kwae-aom@hotmail.com

โทรศัพท์ : 034-702129 Fax: 034-702129-108

คำนำ

การจัดทำคู่มือแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล แควอ้อมเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ให้บุคลากรในหน่วยงานที่มีหน้าที่ ปฏิบัติงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม เป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องและ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปในทางเดียวกันและ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อราชการต่อไป

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจไม่มากนักน้อย

งานสวัสดิการและสังคม
องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม

ความเป็นมาของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0410.7/ว.6768 ลงวันที่ 29 พฤศจิกายน 2560 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2560 โดยให้ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น มีการสำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือจากประชาชนเพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณา ให้ความช่วยเหลือ ติดตามการดำเนินงาน ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีช่องทางรับเรื่องขอความช่วยเหลือ ของประชาชนในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ สายด่วน สายตรง ลี้ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารและขอความช่วยเหลือได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ที่สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทันทั่วถึง และ รวดเร็ว รวมถึงรวบรวมข้อมูลประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือมาเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และติดตามผลการดำเนินงานช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือ ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมาย ตลอดจนรายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือ ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ซึ่งการช่วยเหลือประชาชนของศูนย์ ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เฉพาะในพื้นที่และเป็น ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการให้การช่วยเหลือได้ด้วยตนเอง ส่วนกรณีที่เกิดขึ้น ความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ให้ส่งเรื่องไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อประสานหน่วยงานอื่น ๆ ในการให้ความช่วยเหลือประชาชนของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2560 ข้อ 19 กำหนดว่า เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดให้มีศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้เป็นสถานที่กลางเพื่อเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลปัญหาความต้องการของประชาชน การประสานงานกับ หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด โดย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจพิจารณาสนับสนุนงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ที่จำเป็นในการบริหารงานของ สถานที่กลางดังกล่าวให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือส่วนราชการที่เป็นที่ตั้งของสถานที่กลางดำเนินการ แทนก็ได้

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้มีประกาศลงวันที่ 11 ตุลาคม 2560 เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ ปฏิบัติงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ 4 กำหนดให้ท้องถิ่น จังหวัดดำเนินการเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันจัดให้มีสถานที่กลางขึ้นอย่างน้อยอำเภอละ 1 แห่ง รวมทั้งกำหนดพื้นที่ให้บริการของสถานที่กลางแต่ละแห่งให้ชัดเจนโดยคำนึงถึงความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการให้บริการประชาชน

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ มท 0808.2/ว 3185 ลงวันที่ 9 สิงหาคม 2562 เรื่อง แจ้งแนวทางปฏิบัติสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการศูนย์ปฏิบัติการร่วม ในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยชักซ้อมแนวทางปฏิบัติในการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการ ร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

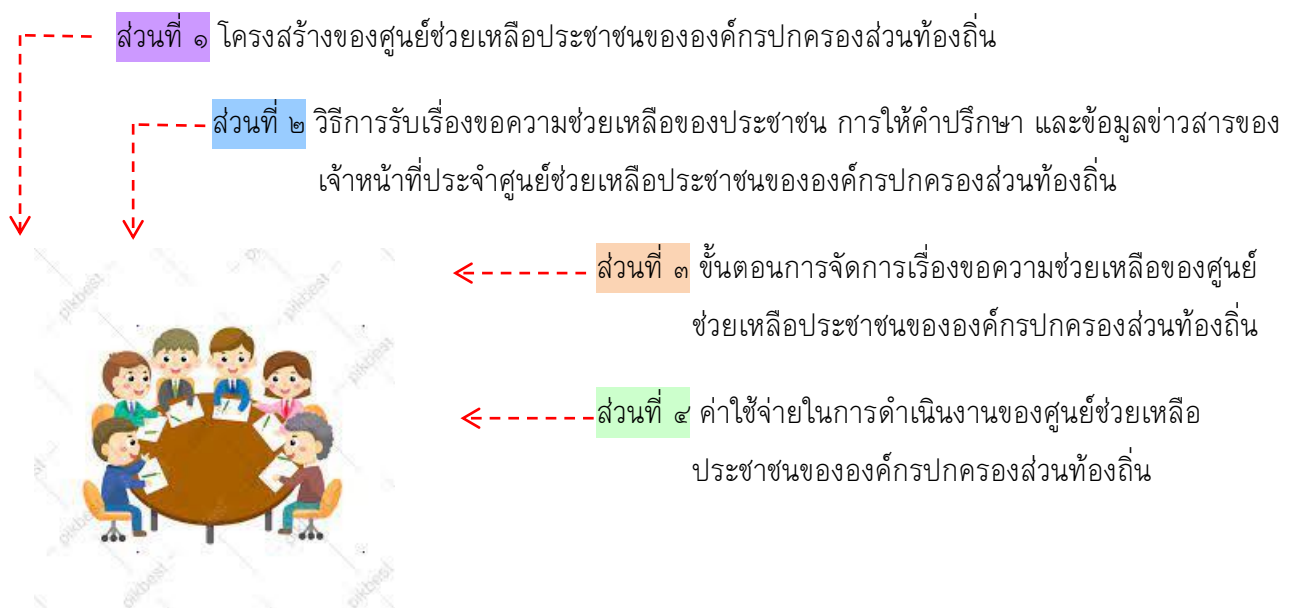
1. วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลปัญหาความต้องการของ ประชาชนประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ให้ท้องถิ่นจังหวัดดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันจัดให้มีสถานที่กลางขึ้น อย่างน้อยอำเภอละ 1 แห่ง โดยสถานที่กลางอาจตั้งอยู่ในสำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใดแห่ง หนึ่งหรือที่ว่าการอำเภอก็ได้
3. ให้ท้องถิ่นจังหวัดมอบหมายข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดที่ปฏิบัติ หน้าที่ในพื้นที่ที่กำหนดให้เป็นสถานที่กลางรับผิดชอบดูแลสถานที่กลาง
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของสถานที่กลาง อาจพิจารณาสนับสนุน งบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการบริหารงานของสถานที่กลางเป็นผู้ดำเนินการจัดหาแทนหรืออาจ สนับสนุนงบประมาณให้แก่ส่วนราชการที่เป็นที่ตั้งของสถานที่กลางดำเนินการแทน
5. ในกรณีที่มีการจ้างเหมาบริการบุคคลธรรมดามาช่วยปฏิบัติงาน จะต้องกำหนดขอบเขตของ งานให้ชัดเจนและก่อนเบิกจ่ายเงินค่าจ้างจะต้องมีการตรวจรับงานก่อนทุกครั้งโดยถือปฏิบัติตามหนังสือ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท 0808.2/ว 4044 ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2563 เรื่อง ชักซ้อมแนวทาง การดำเนินการและการใช้จ่ายงบประมาณในการดำเนินการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อกรณีโรคติดเชื้อไวรัส โควโรนา 2019 (โควิด - 19)

การดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับ ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) จะเป็นการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้ง เป็นการเพิ่มศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการให้บริการประชาชนตามเจตนารมณ์ ของการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



องค์ประกอบและแนวทางปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการ ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง)

องค์ประกอบของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย



โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 โครงสร้างของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 คณะหนึ่งเรียกว่า "คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น" ประกอบด้วย

คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

- 1) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานกรรมการ
หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับมอบหมายจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) ข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดที่ท้องถิ่นจังหวัดมอบหมาย กรรมการ
- 3) ผู้แทนส่วนราชการ ที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ จำนวนไม่เกิน 2 คน กรรมการ
- 4) ผู้แทนประชาคม ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคัดเลือก กรรมการ
- 5) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการและเลขานุการ
- 6) หัวหน้าหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ได้รับมอบหมาย กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
จากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนไม่เกิน 2 คน

กรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีวาระการดำรงตำแหน่งจนกว่าผู้บริหารท้องถิ่น จะมีคำสั่งเปลี่ยนแปลง แม้ผู้บริหารท้องถิ่นเป็นผู้คัดเลือกจนพ้นจากตำแหน่งแล้วก็ตาม ย่อมเป็นดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นในการพิจารณาคัดเลือกผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเข้าร่วมเป็นกรรมการ โดยสามารถเสนอเหตุผลความจำเป็นขอเปลี่ยนแปลงผู้แทนไปยังผู้มีอำนาจมอบหมายเพื่อพิจารณาได้ ทั้งนี้ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 มาตรา 5 กำหนดว่า "คำสั่งทางปกครอง" หมายความว่า การใช้อำนาจตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มีผลเป็นการสร้างนิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคลในอันที่จะก่อเปลี่ยนแปลง โอน สงวน รั้ง หรือมีผลกระทบต่อสถานภาพของสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการถาวร หรือชั่วคราว เช่น การสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การวินิจฉัยอุทธรณ์ การรับรองและการรับจดทะเบียน แต่ไม่หมายความรวมถึงการออกกฎ และมาตรา 46 วรรคสอง กำหนดว่าคำสั่งทางปกครองย่อมมีผลตราบเท่าที่ยังไม่มีการเพิกถอนหรือสิ้นผลลงโดยเงื่อนไขเวลาหรือโดยเหตุอื่น

ให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ให้นำรายชื่อของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนที่สำรวจโดยหน่วยงานของรัฐ และรายชื่อประชาชนที่ยื่นลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาใช้พิจารณาช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561
2. ปิดประกาศรายชื่อประชาชนตาม (1) ที่จะได้รับความช่วยเหลือ ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) และที่ทำการหมู่บ้านชุมชน ให้ทราบเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 15 วัน
3. รายงานผลการพิจารณาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ต่อไป
4. ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นธรรม
5. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561

๒ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้ง "ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น" และมอบหมายบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นฝ่ายธุรการและปฏิบัติการให้กับคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน โดยมีโครงสร้าง ดังนี้

2.1 นายกององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ วางแผน ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหัวหน้าศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ดูแล ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และนโยบาย

โดยให้ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. จัดให้มีการสำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ ติดตามผลการดำเนินการ และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดให้มีช่องทางรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์สายด่วน สายตรง ลี้อออนไลน์ (เช่น LINE, Facebook ฯลฯ) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (เช่น E-mail, Website/ Webboard, Application ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ) เป็นต้น ทั้งนี้ ให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารและขอความช่วยเหลือได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
4. จัดให้มีฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันเวลาที่และรวดเร็ว ทั้งนี้ ให้พิจารณาตามความเหมาะสมและบริบทของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. รวบรวมข้อมูลของประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมาย
7. องค์กรบริหารส่วนตำบลรายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

8. ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมาย

3 นายกององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณามอบหมายบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

3.1 ฝ่ายอำนวยการ ให้แต่งตั้งข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าฝ่าย และมอบหมายข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น หรือพนักงานจ้างเป็นเจ้าหน้าที่ในฝ่าย มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ ของคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการติดต่อ วิธีการติดต่อ แจ้งเรื่องขอความช่วยเหลือ และผลการดำเนินงาน ของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงประชาสัมพันธ์เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนในพื้นที่ทราบโดยทั่วกัน

3.2 ฝ่ายรับเรื่องให้แต่งตั้งข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 คนเป็นหัวหน้าฝ่าย และมอบหมายข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น หรือพนักงานจ้างเป็นเจ้าหน้าที่ในฝ่าย มีหน้าที่รับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่หรือใช้ข้อมูลที่มีหน่วยงานรัฐสำรวจไว้แล้ว จัดให้มีการลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือ ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีตอบได้) วิเคราะห์ แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ให้รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบทุกเดือน

3.3 ฝ่ายติดตามและประสานงานให้แต่งตั้งข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่นจำนวน ๑ คน เป็นหัวหน้าฝ่ายและมอบหมายข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น หรือพนักงานจ้างเป็นเจ้าหน้าที่ในฝ่าย มีหน้าที่ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องเพื่อจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประสานแจ้งหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไข ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกและศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) แสวงหาและประสานเครือข่ายการทำงานร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐภาคเอกชน ภาคประชาชน เร่งรัดติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนมอบหมาย และแจ้งผลการดำเนินงานให้ ผู้ร้องทราบ

3.4 ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ให้แต่งตั้งข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 คน เป็นหัวหน้าฝ่าย และมอบหมายข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น หรือพนักงานจ้าง เป็นเจ้าหน้าที่ ในฝ่าย ทั้งนี้ ให้จัดตั้งฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ให้พิจารณาตามบริบทและความเหมาะสมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่ฝ่ายรับเรื่องประสานมา โดยการลงไปปฏิบัติ ในพื้นที่ ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทันทีที่ได้รับแจ้ง และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วม ปฏิบัติ ทั้งนี้ ให้พิจารณาจัดตั้งอาสาสมัครหน่วยปฏิบัติการย่อย โดยพิจารณาประสานความร่วมมือจากหน่วยงาน ในพื้นที่ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน/ชุมชน ผู้นำชุมชน อสม. อปพร. ฯลฯ ทั้งนี้ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอาจพิจารณาจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายต่าง ๆ และพิจารณาจัดโครงสร้างเพิ่มเติมได้ตามบริบทและ ความเหมาะสมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ 2 วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1 กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

1.1 สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

1.2 ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมตามสมควร หรือ ความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

1.3 ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอม ลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

1.4 บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

1.5 แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 15 วัน

1.6 กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นหน่วยงานอื่น หรือเกิน ความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับอำเภอ (ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการ ร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการ ต่อไป

2 กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการ ดังนี้

2.1 ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ / ช่องทางติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

2.2 บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

2.3 แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 15 วัน

2.4 กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับอำเภอ ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

3 การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

3.1 สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

3.2 หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

3.3 หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 โดยรับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

3.4 ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ 3 ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ 1



รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ 2



รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณา จากนั้นแยกเป็น ๒ กรณี

(1) กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ให้ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(2) กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะดำเนินการได้เองให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) พิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ 3



หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

- (1) มูลเหตุของปัญหา
- (2) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (3) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (4) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 4



ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ส่งหนังสือ แจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน 5 วัน หากยังไม่รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ 2 ให้รายงานภายใน 3 วัน หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ 2 แล้วยังไม่ได้รับรายงาน ให้เสนอนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ 5

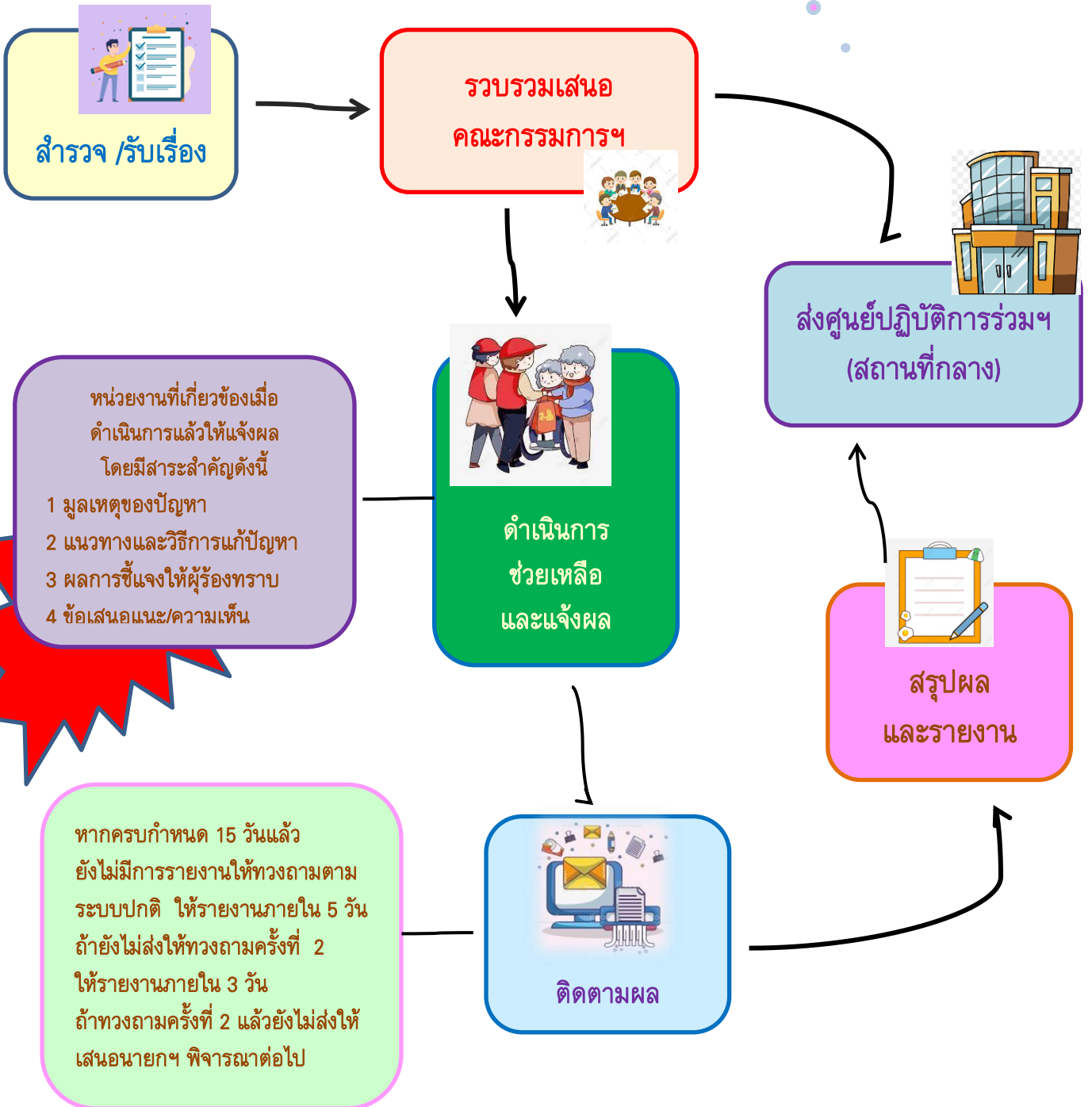


การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ 3 ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชา ตามลำดับและบันทึกข้อมูล ผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือ ประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

ส่วนที่ 4 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วน

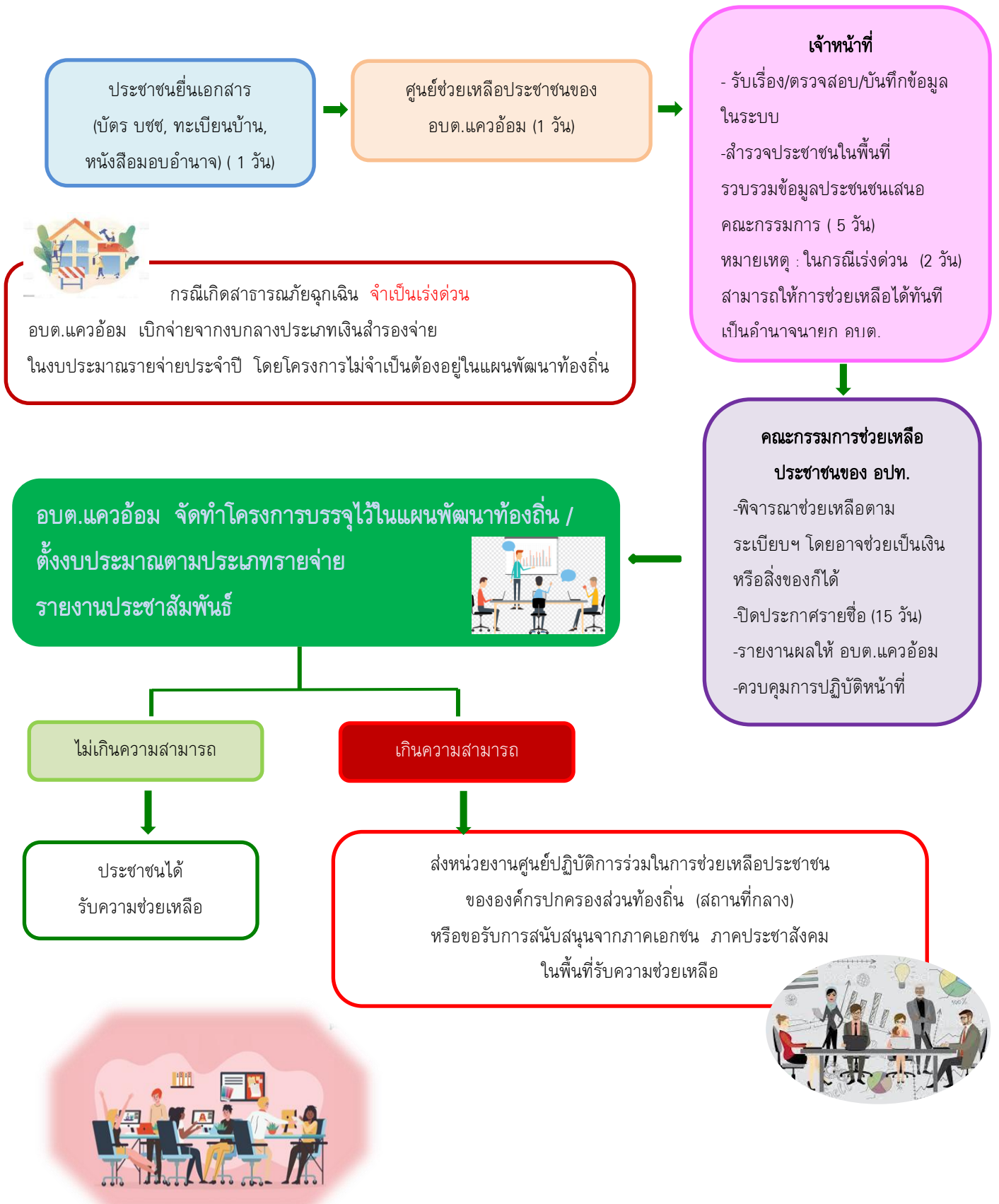
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าวัสดุ ฯลฯ ให้ใช้งบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

“ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องขอความช่วยเหลือ
 ของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



กระบวนการ/ขั้นตอน กรณีประชาชนยื่นขอรับความช่วยเหลือศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม

1. กรณีประชาชนมายื่นขอรับความช่วยเหลือจากศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม



2. กรณีประชาชนมายื่นขอรับความช่วยเหลือ ณ ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง)

