

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน

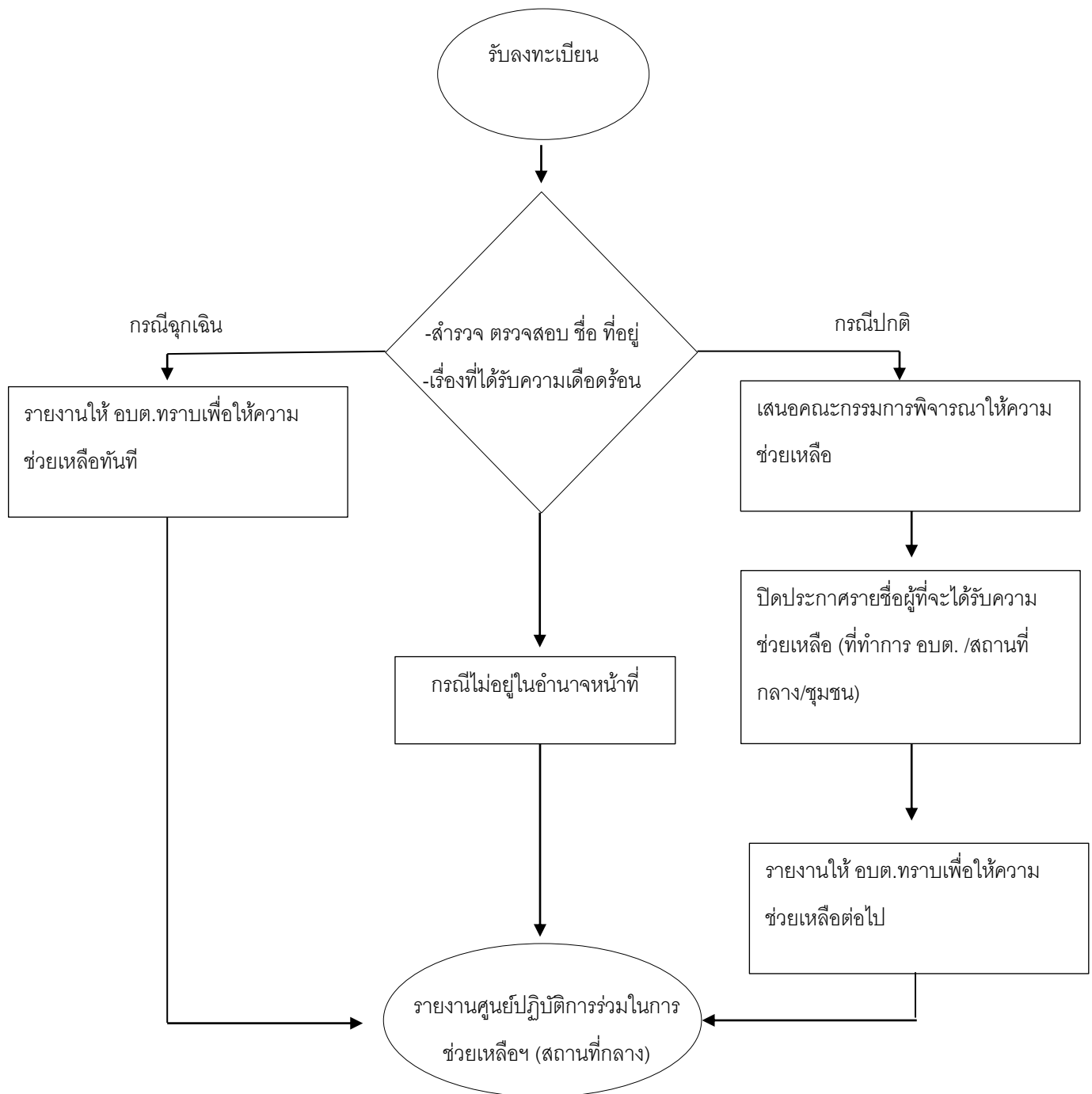


องค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์
อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

ช่องทางการติดต่อ

๑. เลขที่ ๖๗๒ หมู่ ๑ ตำบลบุพราหมณ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี
๒. โทรศัพท์ ๐๓๗-๖๒๙๗๓๖
๓. <http://www.bupram.go.th/>
๔. <https://www.facebook.com/BuPhram/>

แผนผังขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือประชาชน



หมายเหตุ: การให้ความช่วยเหลือ ๑.กรณีปกติให้ความช่วยเหลือไม่เกิน ๑๘ วัน

๒.กรณีฉุกเฉินให้ความช่วยเหลือไม่เกิน ๑ วันทำการ

คำนำ

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ ประกอบกับหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว๖๗๖๘ ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ จึงประกาศจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์ หมู่ที่ ๑ ตำบลบุพราหมณ์ อำเภอนาคู จังหวัดปราจีนบุรี โดยมีโครงสร้าง ดังนี้

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์ เป็นผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์

มีอำนาจหน้าที่วางแผนควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหัวหน้าศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์

มีหน้าที่ช่วยเหลือผู้อำนวยการศูนย์ดูแลควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงานของศูนย์ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย และนโยบาย

ให้ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์

(๒) จัดให้มีการสำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือติดตามผลการดำเนินการและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๓) จัดให้มีช่องทางรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์สายด่วน สายตรง สื่อออนไลน์ (เช่น Line, Facebook ฯลฯ) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ <http://www.bupram.go.th/> <https://www.facebook.com/BuPhram/> ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์ เป็นต้น ทั้งนี้ให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารและขอความช่วยเหลือได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

(๔) จัดให้มีฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ หน่วยเคลื่อนที่เร็วขององค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์ที่สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันทั่วถึงและรวดเร็ว

(๕) รวบรวมข้อมูลของประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์

(๖) ติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์มอบหมาย

(๗) รายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพราหมณ์ให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

(๘) ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพราหมณ์มอบหมาย

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณามอบหมายบุคลากร เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพราหมณ์ ออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้

๑) ฝ่ายอำนวยการ

มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพราหมณ์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการติดต่อวิธีการติดต่อและแจ้งเรื่องขอความช่วยเหลือ และผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพราหมณ์รวมถึงประชาสัมพันธ์เรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนในพื้นที่ทราบโดยทั่วกัน

๒) ฝ่ายรับเรื่อง

มีหน้าที่รับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่หรือใช้ข้อมูลที่มีหน่วยงานรัฐสำรวจไว้แล้ว จัดให้มีการลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีตอบได้) วิเคราะห์แยกเรื่องและส่งเรื่องให้ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลพราหมณ์หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องหรือศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) จัดทำสถิติและทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือและรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(สถานที่กลาง) ทราบทุกเดือน

๓) ฝ่ายติดตามและประสานงาน

มีหน้าที่ติดตามประสานงานและประเมินเรื่องเพื่อจัดทำลำดับความสำคัญเร่งด่วนประสานแจ้งหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลพราหมณ์ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขประสานงานกับหน่วยงานภายนอกและศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) แสวงหาและประสานเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนภาคประชาชนเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนมอบหมายและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๔) ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว)

มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่ฝ่ายรับเรื่องประสานมาโดยลงไปปฏิบัติในพื้นที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทันทีที่ได้รับแจ้งและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมปฏิบัติ ทั้งนี้ให้พิจารณาจัดตั้งอาสาสมัครหน่วยปฏิบัติการย่อยโดยพิจารณาประสานความร่วมมือจากหน่วยงานในพื้นที่ เช่น กำนันผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน/ชุมชน ผู้นำชุมชน อสม. อปพร. ฯลฯ

วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์

๒.๑ กรณีขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเองให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญพอสมควรเช่นชื่อที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการข้อเสนอแนะต่างๆและให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๓) ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยอมลงชื่อให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุผลดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- (๔) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้
- (๕) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

(๖) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นหน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตรงเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒.๒ กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการดังนี้

๑ ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่นชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไขเป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๒ บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

๓ แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๔ กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้ ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สถานที่กลาง เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒.๓ การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

- ๑ ตรวจสอบข้อมูลจากผู้รับบริการ
- ๒ สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
- ๓ หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอนวิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

๔ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นบันทึกการให้บริการ

ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

การจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นพิจารณาจากนั้นแยกเป็น ๒ กรณี

๑ กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ให้ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๒ กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะดำเนินการได้เองให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) พิจารณาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

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

ขั้นตอนที่ ๔ เมื่อครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด

ให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการหากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการหากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้เสนอนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพิจารณาส่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในระเบียบของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

ส่วนที่ ๔ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าวัสดุ ฯลฯ ให้ใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน
(กรณีร้องขอด้วยตนเอง)
องค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

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...องค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์...ดำเนินการช่วยเหลือดังนี้

๑ ประเภทการให้ความช่วยเหลือ

☐ ๑.๑ ด้านสาธารณภัย (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....

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

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

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

๒ ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

๓ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยจำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
 (.....))

(ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
 (.....))

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน
(กรณีร้องขอด้วยผู้แทน)
องค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์ อำเภอ นาดี จังหวัดปราจีนบุรี

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

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

มีความประสงค์ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์ ดำเนินการช่วยเหลือ (ชื่อผู้รับความ
 ช่วยเหลือ)..... 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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

(.....)