

ด่วนที่สุด

ที่ อต ๐๐๒๓.๓/ว ๖๐๑๖



ศาลากลางจังหวัดอุดรดิตถ์
ถนนประชนานิมิตร อต ๕๓๐๐๐

๙ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดอุดรดิตถ์ และนายกเทศมนตรีเมืองอุดรดิตถ์

อ้างถึง สำเนาหนังสือจังหวัดอุดรดิตถ์ ด่วนที่สุด ที่ อต ๐๐๒๓.๕/ว ๕๐๘๓ ลงวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว ๖๗๖๘
ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐

จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้ว เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามข้อ ๕ แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการช่วยเหลือประชาชนเกี่ยวกับการแต่งตั้งคณะกรรมการ การจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชน อำนาจหน้าที่ และการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ สำหรับอำเภอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบและถือปฏิบัติต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรวัฒน์ วุฒิคุณ)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด

กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น

โทร. ๐-๕๕๔๑-๔๘๘๕

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๖๗๖๑



สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดอุตรดิตถ์

เลขที่รับ..... ๑๕๑๓

วันที่..... 7 ธ.ค. 2560

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๘.๒/ว ๕๘๓๖ ลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน จำนวน ๑ ชุด
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. แบบรายงานฯ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้ว เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามข้อ ๔ แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการช่วยเหลือประชาชน ดังนี้

๑. ให้แต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยดังกล่าว

๒. ให้จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและมอบหมายให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓. ให้ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๓.๑ รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓.๒ จัดให้มีการสำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน เพื่อใช้เป็น

ข้อมูลในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ ติดตามผลการดำเนินการ และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ จัดให้มีช่องทางรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์

สายด่วน สายตรง สื่อออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ ให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูล

ข่าวสารและขอความช่วยเหลือได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

๓.๔ จัดให้มีฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันทีที่และรวดเร็ว ทั้งนี้ ให้พิจารณาตามความเหมาะสมและบริบทของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓.๕ รวบรวมข้อมูลของประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

/๓.๖ ติดตาม...

๓.๖ ติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมาย

๓.๗ รายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

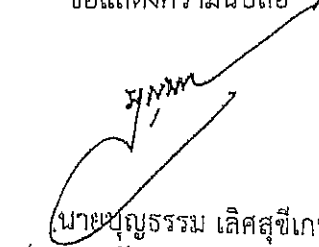
๓.๘ ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมาย

๔. ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยถือปฏิบัติตามประกาศกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้ กระทรวงมหาดไทยได้จัดทำแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนต่อไป และขอให้จังหวัดรวบรวมผลการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบตามแบบรายงานทุกวันที่ ๕ ของเดือน รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ


(นายบุญธรรม เลิศสุขีเกษม)
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย
หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและ
ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น
ส่วนส่งเสริมการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีท้องถิ่น
โทร. ๐-๒๒๔๑-๙๐๐๐ ต่อ ๒๓๑๑
โทรสาร ๐-๒๒๔๑-๖๙๕๖

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๑ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”

กรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย

- | | |
|---|------------------------------------|
| ๑) นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด | เป็นประธานกรรมการ |
| หรือรองนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่ได้รับมอบหมาย
จากนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด | |
| ๒) ท้องถิ่นจังหวัด | เป็นกรรมการ |
| ๓) ผู้แทนส่วนราชการ ที่ได้รับมอบหมาย | เป็นกรรมการ |
| จากผู้ว่าราชการจังหวัดจำนวนไม่เกิน ๒ คน | |
| ๔) ผู้แทนประชาคม ที่นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด
คัดเลือกจำนวนไม่เกิน ๓ คน | เป็นกรรมการ |
| ๕) ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด | เป็นกรรมการ
และเลขานุการ |
| ๖) หัวหน้าหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
ที่ได้รับมอบหมายจากนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด
จำนวนไม่เกิน ๒ คน | เป็นกรรมการ
และผู้ช่วยเลขานุการ |

กรณีเทศบาล ประกอบด้วย

- | | |
|---|------------------------------------|
| ๑) นายกเทศมนตรี หรือรองนายกเทศมนตรี
ที่ได้รับมอบหมายจากนายกเทศมนตรี | เป็นประธานกรรมการ |
| ๒) ข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
จังหวัดที่ท้องถิ่นจังหวัดมอบหมาย | เป็นกรรมการ |
| ๓) ผู้แทนส่วนราชการ ที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ
จำนวนไม่เกิน ๒ คน | เป็นกรรมการ |
| ๔) ผู้แทนประชาคม ที่นายกเทศมนตรีคัดเลือก
จำนวนไม่เกิน ๓ คน | เป็นกรรมการ |
| ๕) ปลัดเทศบาล | เป็นกรรมการ
และเลขานุการ |
| ๖) หัวหน้าหน่วยงานของเทศบาล ที่ได้รับมอบหมาย
จากนายกเทศมนตรี จำนวนไม่เกิน ๒ คน | เป็นกรรมการ
และผู้ช่วยเลขานุการ |

กรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------|
| ๑) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล | เป็นประธานกรรมการ |
| หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล | |
| ๒) ข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | เป็นกรรมการ |
| จังหวัดที่ท้องถิ่นจังหวัดมอบหมาย | |
| ๓) ผู้แทนส่วนราชการ ที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ | เป็นกรรมการ |
| จำนวนไม่เกิน ๒ คน | |
| ๔) ผู้แทนประชาคม ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล | เป็นกรรมการ |
| คัดเลือกจำนวนไม่เกิน ๓ คน | |
| ๕) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | เป็นกรรมการ |
| | และเลขานุการ |
| ๖) หัวหน้าหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบล | เป็นกรรมการ |
| ที่ได้รับมอบหมายจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล | และผู้ช่วยเลขานุการ |
| จำนวนไม่เกิน ๒ คน | |

ให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑)ให้นำรายชื่อของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนที่สำรวจโดยหน่วยงานของรัฐและรายชื่อประชาชนที่ยื่นลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาใช้พิจารณาช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐

(๒) ปิดประกาศรายชื่อประชาชนตาม (๑) ที่จะได้รับความช่วยเหลือ ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และที่ทำการหมู่บ้าน ชุมชนให้ทราบ เป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน

(๓) รายงานผลการพิจารณาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

(๔) ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นธรรม

(๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐

๑.๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้ง “ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อเป็นฝ่ายธุรการและปฏิบัติการให้กับคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน โดยมีโครงสร้าง ดังนี้

๑.๒.๑ นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็น ผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ วางแผน ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๒.๒ ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็น หัวหน้าศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ดูแล ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย และนโยบาย

โดยให้ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(๒) จัดให้มีการสำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ ติดตามผลการดำเนินการ และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๓) จัดให้มีช่องทางรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์สายด่วน สายตรง สื่อออนไลน์ (เช่น LINE , Facebook ฯลฯ) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (เช่น E-mail, Website/Webboard , Application ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ) เป็นต้น ทั้งนี้ให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารและขอความช่วยเหลือได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

(๔) จัดให้มีฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันทีและรวดเร็ว ทั้งนี้ ให้พิจารณาตามความเหมาะสมและบริบทของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(๕) รวบรวมข้อมูลของประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(๖) ติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมาย

(๗) รายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

(๘) ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมาย

๑.๒.๓ ให้นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณามอบหมายบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑) ฝ่ายอำนวยความสะดวก ให้แต่งตั้ง ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่นจำนวน ๑ คน เป็นหัวหน้าฝ่าย และมอบหมายข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น หรือพนักงานจ้างเป็นเจ้าหน้าที่ในฝ่าย

มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการติดต่อ วิธีการติดต่อและแจ้งเรื่องขอความช่วยเหลือ และผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงประชาสัมพันธ์เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบโดยทั่วกัน

๒) ฝ่ายรับเรื่อง ให้แต่งตั้ง ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑ คน เป็นหัวหน้าฝ่าย และมอบหมายข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น หรือพนักงานจ้างเป็นเจ้าหน้าที่ในฝ่าย

มีหน้าที่รับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่หรือใช้ข้อมูลที่มีหน่วยงานรัฐสำรวจไว้แล้ว จัดให้มีการลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่ตอบได้) วิเคราะห์ แยกเรื่องและส่งเรื่องให้ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องหรือศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) จัดทำสถิติและทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือ และรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบทุกเดือน

๓) ฝ่ายติดตามและประสานงานให้แต่งตั้ง ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑ คน เป็นหัวหน้าฝ่าย และมอบหมายข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น หรือพนักงานจ้างเป็นเจ้าหน้าที่ในฝ่าย

มีหน้าที่ติดตามประสานงานและประเมินเรื่องเพื่อจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประสานแจ้งหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกและศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง)แสวงหาและประสานเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนภาคประชาชนเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนมอบหมายและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๔) ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว)ให้แต่งตั้ง ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑ คน เป็นหัวหน้าฝ่าย และมอบหมายข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น หรือพนักงานจ้างเป็นเจ้าหน้าที่ในฝ่าย ทั้งนี้ ในการจัดตั้งฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ให้พิจารณาตามบริบทและความเหมาะสมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่ฝ่ายรับเรื่องประสานมา โดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทันทีที่ได้รับแจ้ง และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมปฏิบัติ ทั้งนี้ ให้พิจารณาจัดตั้งอาสาสมัครหน่วยปฏิบัติการย่อย โดยพิจารณาประสานความร่วมมือจากหน่วยงานในพื้นที่ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน/ชุมชน ผู้นำชุมชน อสม. อปพร. ฯลฯ

ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจพิจารณาจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายต่าง ๆ และพิจารณาจัดโครงสร้างเพิ่มเติมได้ตามบริบทและความเหมาะสมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ ๒ วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓.๑ กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้

(๕) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

(๖) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๓.๒ กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

(๒) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้

(๓) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

(๔) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๓.๓ การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

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

(๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณา จากนั้นแยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ ให้ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(๒) กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะดำเนินการได้เอง ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(สถานที่กลาง) พิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๓) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๔) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๔ ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้
ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้
แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับ
รายงาน ให้เสนอนายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอน
ที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและ
บันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้ว
รายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

ส่วนที่ ๔ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ค่า
ล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าวัสดุ
 ฯลฯ ให้ใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

* * * * *

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน
(กรณีร้องขอด้วยตนเอง)

ชื่อ อ.ป.ท. อำเภอ จังหวัด

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

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

หมายเลขประจำตัวประชาชน

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)..... สกุล เบอร์ติดต่อ

มีความประสงค์ขอให้ (หน่วยงาน) ดำเนินการช่วยเหลือ ดังนี้

๑. ประเภทการช่วยเหลือ

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

๒. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

.....
.....
.....
.....

๓. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำขอ
(.....)

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ
(.....)

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน

(กรณีร้องขอด้วยผู้แทน)

ชื่อ อปท. อำเภอ จังหวัด

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล.....อายุ..... ปี
อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ซอย ถนน ตำบล

อำเภอ จังหวัด..... โทรศัพท์.....

หมายเลขประจำตัวประชาชน

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)..... สกุส เบอร์ติดต่อ

มีความประสงค์ขอให้(หน่วยงาน) ดำเนินการช่วยเหลือ.....(ชื่อผู้รับความช่วยเหลือ).....ดังนี้

๑. ประเภทการช่วยเหลือ

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

๒. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

.....
.....
.....
.....

๓. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำขอ
(.....)

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ
(.....)

แบบสำรวจรายชื่อขอความช่วยเหลือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ชื่อ อปท. อำเภอ จังหวัด

ที่	ชื่อ - สกุล	อายุ	เพศ	ที่อยู่ตามสำเนา ทะเบียนบ้าน โทรศัพท์/ ช่องทางติดต่อ	เรื่องที่ขอความช่วยเหลือ	อปท. ช่วยเหลือ		แนวทางการช่วยเหลือ (กรณีที่ไม่ได้ ให้ระบุสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข เบื้องต้นเพื่อเป็นข้อเสนอแนะต่อไป)
						ได้	ไม่ได้	
๑								
๒								
๓								
...								

ลงชื่อ ผู้รับรอง

(.....)

ตำแหน่ง นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

