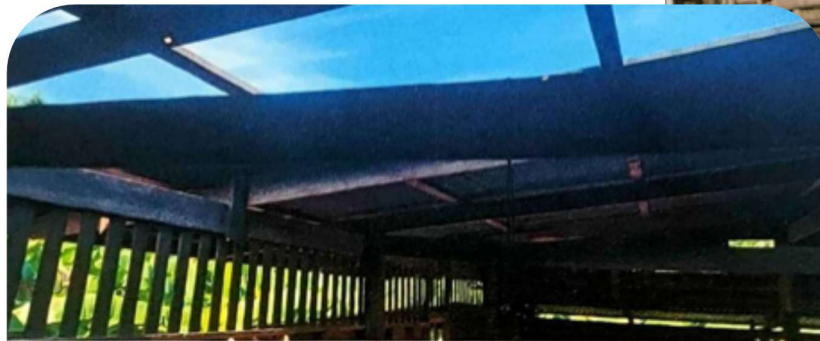


# คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน



เทศบาลตำบลบ่อกร อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

งานให้บริการ	ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล
<p><b>ขอบเขตการให้บริการ</b></p> <p><b>สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>สำนักงานเทศบาลตำบลบ่อกรู โทรศัพท์ 035 575001</li> <li>เว็บไซต์ <a href="http://www.bokru-sm.go.th">www.bokru-sm.go.th</a></li> <li>E-mail : <a href="mailto:saraban-bokru-sm@lgo.mail.go.th">saraban-bokru-sm@lgo.mail.go.th</a></li> </ol>	<p><b>ระยะเวลาเปิดให้บริการ</b></p> <p>วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.</p>
<p><b>ค่าธรรมเนียม</b></p> <p>ไม่เสียค่าธรรมเนียม</p>	
<p><b>กฎหมายที่เกี่ยวข้อง</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566</li> <li>ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินอุดหนุนราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. 2568</li> <li>หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข การใช้จ่ายเงินอุดหนุนราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. 2569</li> </ol>	

ผังขั้นตอนการรับเรื่องจากประชาชนกรณีขอความช่วยเหลือ  
ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชน  
ตามอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566



## แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**ส่วนที่ 1** โครงสร้างของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน ตามระเบียบ กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2566 คณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”

### กรณีเทศบาล ประกอบด้วย

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1. นายกเทศมนตรี หรือรองนายกเทศมนตรี<br>ที่ได้รับมอบหมายจากนายกเทศมนตรี                | เป็นประธานกรรมการ              |
| 2. ข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด<br>ที่ถ้อยถิ่นจังหวัดมอบหมาย | เป็นกรรมการ                    |
| 3. ผู้แทนส่วนราชการ ที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ<br>จำนวนไม่เกิน 2 คน                  | เป็นกรรมการ                    |
| 4. ผู้แทนประชาชนที่นายกเทศมนตรีคัดเลือก<br>จำนวนไม่เกิน 3 คน                          | เป็นกรรมการ                    |
| 5. ปลัดเทศบาล   | เป็นกรรมการและเลขานุการ        |
| 6. หัวหน้าหน่วยงานของเทศบาล ที่ได้รับมอบหมาย  | เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) ให้นำรายชื่อของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนที่สำรวจโดยหน่วยงานของรัฐและรายชื่อ ประชาชนที่ยื่นลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ 12 มาใช้ ในการพิจารณาช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบนี้

(2) ปิดประกาศรายชื่อประชาชนตาม (1) ที่จะได้รับความช่วยเหลือ ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และที่ทำการหมู่บ้าน ชุมชนให้ทราบ เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 15 วัน

(3) รายงานผลการพิจารณาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

(4) ควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นธรรม

(5) การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทย

**ส่วนที่ 2** วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนการให้คำปรึกษาและการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นแล้วกรอกลงในแบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

2. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ขอความช่วยเหลือ

3. ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ขอไม่ยินยอม ลงชื่อมิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ขอทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

4. บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้

5. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 15 วันทำการ

6. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

**กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการ ดังนี้**

1. ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์/ช่องทาง ติดต่ได้ที่ ติดต่อบริการได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้นหากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอ ให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

2. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้

3. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 15 วันทำการ

4. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นหน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการ ต่อไป

**การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้**

1. สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

2. หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

3. หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการ ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

4. ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

**ส่วนที่ 3 ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

**ขั้นตอนที่ 1** รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

**ขั้นตอนที่ 2** รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณา จากนั้นแยกเป็น 2 กรณี

1. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ให้ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

2. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะดำเนินการได้เองให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

**ขั้นตอนที่ 3** หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. มูลเหตุของปัญหา

2. แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

3. ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

4. ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

**ขั้นตอนที่ 4** ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน 5 วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ 2 ให้รายงานภายใน 3 วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ 2 แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน ให้เสนอ นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

**ขั้นตอนที่ 5** การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ 3 ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและ บันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

**ส่วนที่ 4** ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเชื้อเพลิง ค่าวัสดุ ฯลฯ ให้ใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

**แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน**  
**(กรณีร้องขอด้วยตนเอง)**  
**เทศบาลตำบลบ่อกรู อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี**

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)..... สกุ.....เบอร์ติดต่อ.....  
 มีความประสงค์ขอให้ (หน่วยงาน) **เทศบาลตำบลบ่อกรู** ดำเนินการช่วยเหลือ ดังนี้

1. ประเภทการช่วยเหลือ

- 1.1 ด้านสาธารณสุข (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- 1.2 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....
- 1.3 ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- 1.4 ด้านอื่น ๆ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....

2. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

.....

.....

.....

.....

3. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

(.....)

**แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน**  
**(กรณีร้องขอด้วยผู้แทน)**  
**เทศบาลตำบลบ่อกรู อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี**

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)..... สกุ.....เบอร์ติดต่อ.....  
 มีความประสงค์ขอให้ (หน่วยงาน) **เทศบาลตำบลบ่อกรู** ดำเนินการช่วยเหลือ

(ชื่อผู้ขอรับความช่วยเหลือ) ..... ดังนี้

1. ประเภทการช่วยเหลือ

- 1.1 ด้านสาธารณสุข (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- 1.2 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....
- 1.3 ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- 1.4 ด้านอื่น ๆ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....

2. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

.....

.....

.....

.....

3. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

(.....)