

คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน



องค์การบริหารส่วนตำบลแม่กา อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ช่องทางติดต่อ

๑. เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๖ ตำบลแม่กา อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
๒. โทรศัพท์ ๐๕๓- ๘๓๗๔๓๒
๓. <https://www.maeka.go.th>
๔. <https://www.facebook.com/อบต.แม่กา>

คำนำ

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๐ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ ประกอบกับหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว๖๗๖๘ ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ จึงประกาศจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า หมู่ที่ ๖ ตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

ธันวาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. ความเป็นมาของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๑
๒. โครงสร้างศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๒ - ๓
๓. วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน	๔ - ๖
๕. การจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๖
๖. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๗
๗. ผังขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือ	๗
๘. ผังกระบวนการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน	๘
๙. ผังกระบวนการวิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน	๙- ๑๐
๑๐. ผังกระบวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน	๑๑
๑๑. ผังกระบวนการ/ขั้นตอน กรณีประชาชนขอรับความช่วยเหลือศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๑๒
๑๒. การช่วยเหลือประชาชนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๑๓-๑๔
๑๓. หลักเกณฑ์การช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย	๑๕

ความเป็นมาของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน

ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว ๖๗๖๘ ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยให้ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีการสำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือจากประชาชนเพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณา ให้ความช่วยเหลือ ติดตามการดำเนินงาน ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีช่องทางรับเรื่องขอความช่วยเหลือ ของประชาชนในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ สายด่วน สายตรง สื่อออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารและขอความช่วยเหลือได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ที่สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทันท่วงที และรวดเร็ว รวมถึง รวบรวมข้อมูลประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือมานำเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และติดตามผลการดำเนินงานช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น มอบหมาย ตลอดจนรายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบ และประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ซึ่งการช่วยเหลือประชาชนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เฉพาะในพื้นที่และเป็นกรณีที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการ ให้การช่วยเหลือได้ด้วยตนเอง ส่วนกรณีที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นก็ให้ส่งเรื่องไปยัง ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อประสานหน่วยงานอื่น ๆ ในการให้ความช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๑๙ กำหนดว่า เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดให้มีศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้เป็น สถานที่กลาง เพื่อเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลปัญหาความต้องการของประชาชน การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับ วิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด โดยองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอาจพิจารณา สนับสนุนงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ที่จำเป็นในการบริหารงานของสถานที่กลาง ดังกล่าวให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือส่วนราชการที่เป็นที่ตั้งของสถานที่กลางดำเนินการแทนก็ได้

โครงสร้างศูนย์ช่วยเหลือประชาชน

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า เป็นผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

มีอำนาจหน้าที่วางแผนควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า เป็นหัวหน้าศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

มีหน้าที่ช่วยเหลือผู้อำนวยการศูนย์ดูแลควบคุมกำกับการปฏิบัติงานของศูนย์ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และนโยบาย

ให้ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. จัดให้มีการสำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ ติดตามผลการดำเนินการ และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. จัดให้มีช่องทางรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์สายด่วนสายตรง สื่อออนไลน์ (เช่น LINE, Facebook ฯลฯ) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ <https://www.maeka.go.th> ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า เป็นต้น ทั้งนี้ ให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูล ข่าวสารและขอความช่วยเหลือได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

๔. จัดให้มีฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าที่สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันท่วงทีและรวดเร็ว

๕. รวบรวมข้อมูลของประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

๖. ติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

๗. รายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

๘. ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้ามอบหมาย

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณามอบหมายบุคลากร เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้

๑. ฝ่ายอำนวยการ

มีหน้าที่ รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการติดต่อ วิธีการติดต่อและแจ้งเรื่องขอความช่วยเหลือและผล

การดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เก่า รวมถึงประชาสัมพันธ์เรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบโดยทั่วกัน

๒. ฝ่ายรับเรื่อง

มีหน้าที่ รับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน สำรวจปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่ใช้ข้อมูลในการสำรวจไว้แล้ว จัดให้มีการลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือ ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่ตอบได้) วิเคราะห์ แยกเรื่องและส่งเรื่องให้ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานภายในองค์กรหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องหรือศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) จัดทำสถิติและทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือ และรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบทุกเดือน

๓. ฝ่ายติดตามและประสานงาน

มีหน้าที่ ติดตามประสานงาน และประเมินเรื่องเพื่อจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประสานแจ้งหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไขประสานงานกับหน่วยงานภายนอกและศูนย์ปฏิบัติการ ร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) แสวงหาและประสานเครือข่ายการทำงาน ร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนภาคประชาชน เร่งรัดติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่ คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนมอบหมาย และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

๔. ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว)

มีหน้าที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่ฝ่ายรับเรื่องประสานมา โดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทันทีที่ได้รับแจ้ง และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมปฏิบัติ ทั้งนี้ให้พิจารณาจัดตั้งอาสาสมัครหน่วยงานปลื้กย่อย โดยพิจารณาประสานความร่วมมือจากหน่วยงานในพื้นที่ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน/ชุมชน ผู้นำชุมชน อสม. อปพร. ฯลฯ

**วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร
ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า**

๑ กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับ เรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้

(๕) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

(๖) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นหน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับอำเภอ (เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล) ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือ ไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณา หาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒ กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสาน ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

(๒) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้

(๓) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วัน ๔ กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับอำเภอ (องค์การบริหารส่วนตำบล) ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือ ไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหา แนวทางดำเนินการต่อไป

๓ การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการ

ตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยรับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บันทึกการให้บริการข้อมูล ข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

๑ กรณีขอความช่วยเหลือด้วยตนเองให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางติดต่อ ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุผลดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

(๕) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

(๖) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นหน่วยงานอื่น เกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ดังนี้

๒ กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าดำเนินการดังนี้

๑. ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไขเป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๒. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้ากำหนดไว้

๓. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถานากลาง เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๓ การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

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

การจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าพิจารณาจากนั้นแยกเป็น ๒ กรณีดังนี้

๑. กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าสามารถให้ความช่วยเหลือได้ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานในองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าดำเนินการต่อไป

๒. กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าที่จะดำเนินการได้เองให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (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 แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้เสนอนายองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในระเบียบของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่นค่า
ล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าวัสดุ ฯลฯ
ให้ใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า



วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีที่มสำรวจจัดเก็บข้อมูลประชาชนที่ต้องการขอรับความช่วยเหลือ
จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		▶ ทีมสำรวจลงพื้นที่จัดเก็บข้อมูลประชาชนที่ต้องการขอรับความช่วยเหลือในเขตพื้นที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
๒		▶ สอบถามข้อมูลจากประชาชนที่ต้องการขอรับความช่วยเหลือในเขตพื้นที่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้สัมภาษณ์สำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ ▶ รายละเอียดเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริง หรือความเจ็บ ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ พร้อมลงลายมือชื่อของผู้ร้อง	▶ หนังสือมอบอำนาจ, ข้อเท็จจริงและเอกสารประกอบการขอรับความช่วยเหลือ, หลักฐานประกอบข้อเท็จจริง เช่น ภาพถ่าย เอกสารประกอบ ฯลฯ ▶ หากเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบลายมืออำนาจด้วย/ หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มีให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุผลไว้ในรูปแบบคำร้อง
๓		▶ บันทึกข้อมูลลงในทะเบียน เรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้	
๔		▶ แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน ▶ กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น พิจารณาสืบ หรือกับความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยัง ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถาบันที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป	

วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		▶ ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์/ ช่องทางติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น ▶ หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	▶ หมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางการติดต่อ, บัตรประจำตัวประชาชน, สำเนาทะเบียนบ้าน, หรือเอกสารที่สามารถระบุตัวตนและมีสาระสำคัญตามรายละเอียดข้างต้น ▶ ข้อเท็จจริงและเหตุผลในการขอรับความช่วยเหลือ, หลักฐานประกอบข้อเท็จจริง เช่น ภาพถ่าย เอกสารประกอบ ฯลฯ
๒		▶ บันทึกข้อมูลลงในทะเบียน เรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้	
๓		▶ แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๓๕ วัน ▶ กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป	

วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีที่ทีมสำรวจจัดเก็บข้อมูลประชาชนที่ต้องการขอรับความช่วยเหลือ จากองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	ทีมสำรวจ จัดเก็บข้อมูล	► ทีมสำรวจลงพื้นที่จัดเก็บข้อมูลประชาชน ที่ต้องการขอรับความช่วยเหลือในเขตพื้นที่ ที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
๒	สอบถามข้อมูล	► สอบถามข้อมูลจากประชาชนที่ต้องการขอรับ ความช่วยเหลือในเขตพื้นที่แล้วกรอกข้อมูลลงใน แบบฟอร์ม โดยให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อ ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ ► ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริง หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ พร้อมลงลายมือชื่อของผู้ร้อง	► หนังสือมอบอำนาจ, ข้อเท็จจริงและ เหตุผลในการขอรับความช่วยเหลือ, หลักฐานประกอบข้อเท็จจริง เช่น ภาพถ่าย เอกสารประกอบ ฯลฯ ► หากเป็นการขอความช่วยเหลือ แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/ หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้ รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าว ไว้ในแบบคำร้อง
๓	บันทึกข้อมูล	► บันทึกข้อมูลลงในทะเบียน เรื่องขอความ ช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้	
๔	แจ้งส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ	► แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อม ทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วัน ► กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้อง กับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความ สามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่ง เรื่องขอความช่วยเหลือไปยัง ศูนย์ปฏิบัติการร่วม ในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (สถานทีกลาง) เพื่อพิจารณา หาแนวทางดำเนินการต่อไป	

การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน

การให้บริการข้อมูลข่าวสารและ การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน



๑. สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ



๒. หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้
ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ



๓. หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้
ให้โทรศัพท์ทักประสานส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้อง
มารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสารและ
คำปรึกษากันที่ ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้น
ต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ
ทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและ
แจ้งขั้นตอน วิธีการ ให้ผู้รับบริการทราบ



๔. ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บันทึกการให้
บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียน
เพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

กระบวนการ/ขั้นตอน กรณีประชาชนยื่นขอรับความช่วยเหลือศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรณีประชาชนมายื่นขอรับความช่วยเหลือจากศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนท้องถิ่น



การช่วยเหลือประชาชนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ กำหนดความหมายของ “การช่วยเหลือประชาชน” หมายความว่า การให้ความช่วยเหลือ ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในการดำรงชีพ โดยอาจให้เป็นสิ่งของหรือจ่ายเป็น เงินหรือการจัดบริการสาธารณะเพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนในระดับเขตพื้นที่ หรือท้องถิ่น ตามอำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การให้ความช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบ กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตาม อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ กำหนด ให้ช่วยเหลือประชาชนใน ๔ ด้าน ได้แก่ การ ให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสาธารณสุข การให้ความช่วยเหลือ ประชาชนด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ ชีวิต ด้านการป้องกันและควบคุมโรค และการให้ความช่วยเหลือเกษตรกร ผู้มีรายได้น้อย โดยมีรายละเอียดการให้ ความช่วยเหลือในแต่ละด้าน ดังนี้

๑.การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสาธารณสุข เป็นการให้ความช่วยเหลือประชาชน ผู้ประสบสาธารณภัย หรือภัยพิบัติฉุกเฉิน มีลักษณะเป็นการช่วยเหลือที่จำเป็นต้องแก้ไขโดยฉับพลัน ในการ ดำรงชีพ หรือบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า หรือระงับสาธารณภัย หรือคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน หรือ ป้องกันภัยอันตรายที่จะเกิดขึ้นแก่ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันที ภายใต้ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย กรณีสาธารณสุขประโยชน์ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นได้รับความเสียหาย หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นว่า การซ่อมแซมให้คืนสู่สภาพเดิมจะไม่คุ้มค่า และการก่อสร้างใหม่ จะเกิดประโยชน์ต่อทางราชการมากกว่า ให้เสนอคณะกรรมการเป็นผู้พิจารณาให้ความ เห็นชอบก่อนใช้จ่าย งบประมาณโดยคำนึงถึงสถานะทางการคลัง

๒. การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต นอกจาก กรณีการ ช่วยเหลือด้านสาธารณสุขฉุกเฉิน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศให้ประชาชนที่ประสบภัย จะขอรับความ ช่วยเหลือ ยื่นลงทะเบียนเพื่อขอรับความช่วยเหลือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเสนอ คณะกรรมการ พิจารณา ในกรณีเกิดอัคคีภัยที่ไม่เข้าข่ายภัยพิบัติ ในการช่วยเหลือประชาชนให้อยู่ในดุลพินิจของคณะ กรรมการ ที่จะพิจารณาให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น เหมาะสม โดยไม่เกินอัตราตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวง การคลังกำหนด

๓. การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เมื่อเกิดโรคติดต่อ โรคติดต่ออันตราย โรคติดต่อที่ต้อง เฝ้าระวัง หรือโรคระบาด หรือมีเหตุสงสัยว่าได้เกิดโรคดังกล่าวในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นดำเนินการหรือสนับสนุนให้มีการป้องกัน การควบคุม การแพร่ และการระงับ การระบาดของโรคนั้น หรือสร้างภูมิคุ้มกันโรคให้กับผู้ที่มีภาวะเสี่ยง รวมทั้ง การประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ เกี่ยวกับ โรคติดต่อ การช่วยเหลือหน่วยงานของรัฐและเอกชนให้เกิดการปฏิบัติการตามนโยบายและแผนการ เฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดโรคหรือมีเหตุสงสัยได้ว่าเกิดโรค ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการป้องกัน การควบคุม การแพร่ และการระงับการระบาดของโรค โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร่วมดำเนินการหรือสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าว กรณีมีหน่วยงาน ที่รับผิดชอบแต่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุมหรือไม่สามารถระงับการ ระบาดของโรคติดต่อได้ให้องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการ การป้องกันและควบคุมได้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเบิกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้ดังนี้ ๓.๑ ยา เวชภัณฑ์ วัสดุที่ใช้ในการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ เช่น ถุงมือยางหรือหน้ากากปิดปาก หรือ ปิดจมูก รองเท้ายางหุ้มส้นสูงใต้เข่า (รองเท้าบูต) หรือเสื้อกันฝน ๓.๒ เครื่องแต่งกายและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความ จำเป็น เหมาะสม และประหยัด

๔. การให้ความช่วยเหลือเกษตรกรผู้มีรายได้น้อย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอาจให้ความช่วยเหลือเกษตรกรผู้มีรายได้น้อยที่ประสบปัญหาในการประกอบอาชีพ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๔.๑ จัดหาหรือปรับปรุงแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

๔.๒ การสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปรับปรุงแหล่งน้ำ

๔.๓ ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การสนับสนุนด้านการเกษตร

๔.๔ ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

๕. การให้ความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยรายจ่ายเกี่ยวกับทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๑ ให้นักศึกษา นักเรียน หรือผู้ปกครอง ที่ประสงค์จะขอรับทุนการศึกษาหรือการช่วยเหลือจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วแต่กรณี ยื่นคำขอต่อผู้บริหารท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นส่งคำขอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาผู้ที่สมควรได้รับทุนการศึกษาและความช่วยเหลือตามคำขอดังกล่าว

หลักเกณฑ์การช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือ ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ มีดังนี้

๑. การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย หรือภัยพิบัติฉุกเฉิน ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาใช้จ่าย งบประมาณช่วยเหลือประชาชนตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงการคลังโดยอนุโลม

๒. การช่วยเหลือด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาใช้จ่าย งบประมาณช่วยเหลือประชาชน ตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด หรือหลักเกณฑ์ของกระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยอนุโลม

๓. การช่วยเหลือประชาชนด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณา ใช้จ่ายงบประมาณช่วยเหลือประชาชนตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงสาธารณสุข โดยอนุโลม

๔. การช่วยเหลือเกษตรกรผู้มีรายได้น้อย ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาใช้จ่าย งบประมาณ ช่วยเหลือประชาชน ตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยอนุโลม

การใช้จ่ายงบประมาณเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือ ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำโครงการแสดงสาระสำคัญของกิจกรรมที่ต้องดำเนินการและบรรจุไว้ในแผนพัฒนา ท้องถิ่น และตั้งจ่ายในข้อบัญญัติหรือเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย

ประจำปีหรืองบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ให้ถูกต้องตามประเภทของรายจ่าย ทั้งนี้ ให้ชี้แจงเหตุผลความจำเป็นที่จะต้องตั้งงบประมาณดังกล่าวไว้ในชี้แจง ประกอบงบประมาณรายจ่ายด้วย กรณีเกิดสาธารณภัยฉุกเฉิน จำเป็นเร่งด่วน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเบิกจ่ายจากงบกลาง ประเภท เงินสำรองจ่าย ในข้อบัญญัติหรือเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีโดยโครงการไม่จำเป็นต้องอยู่ในแผนพัฒนา ท้องถิ่น

สำหรับการให้ความช่วยเหลือประชาชนของศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เนื่องจากศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) มีขอบเขตการให้บริการให้บริการช่วยเหลือประชาชนที่มีความชัดเจน มีการติดต่อประสานงานระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่การให้บริการ การปฏิบัติงานในการ ให้ความช่วยเหลือประชาชนจะเกี่ยวข้อง กับการบริหารจัดการข้อมูล เช่น รวบรวมและแจ้งเวียนกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การช่วยเหลือประชาชนในด้านสาธารณภัย การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต โรคติดต่อ โรคระบาดในท้องถิ่น การให้ความช่วยเหลือเกษตรกรผู้มีรายได้น้อย เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หลักเกณฑ์วิธีการในการให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำในการขอรับความช่วยเหลือแก่ประชาชน เป็นหน่วยประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการให้ความช่วยเหลือประชาชน และเป็นสถานที่ที่ประชาชนสามารถ ค้นหาข้อมูลการให้ความช่วยเหลือได้ โดยสะดวก ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เป็นการดำเนินการ ร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้ความช่วยเหลือประชาชน เป็นการทำงานในลักษณะบูรณาการ เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลการให้ความช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เชื่อมโยงโดยตรง กับอำเภอ จังหวัด และส่วนกลาง เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับการวางแผนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชน และเป็นช่องทางสำคัญอีกช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถยื่นขอรับความช่วยเหลือได้

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. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาแล้ว 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)..... สกุล 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. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำขอ
(.....)

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ
(.....)