

คู่มือปฏิบัติงาน  
แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง  
อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย

ช่องทางการแจ้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชน

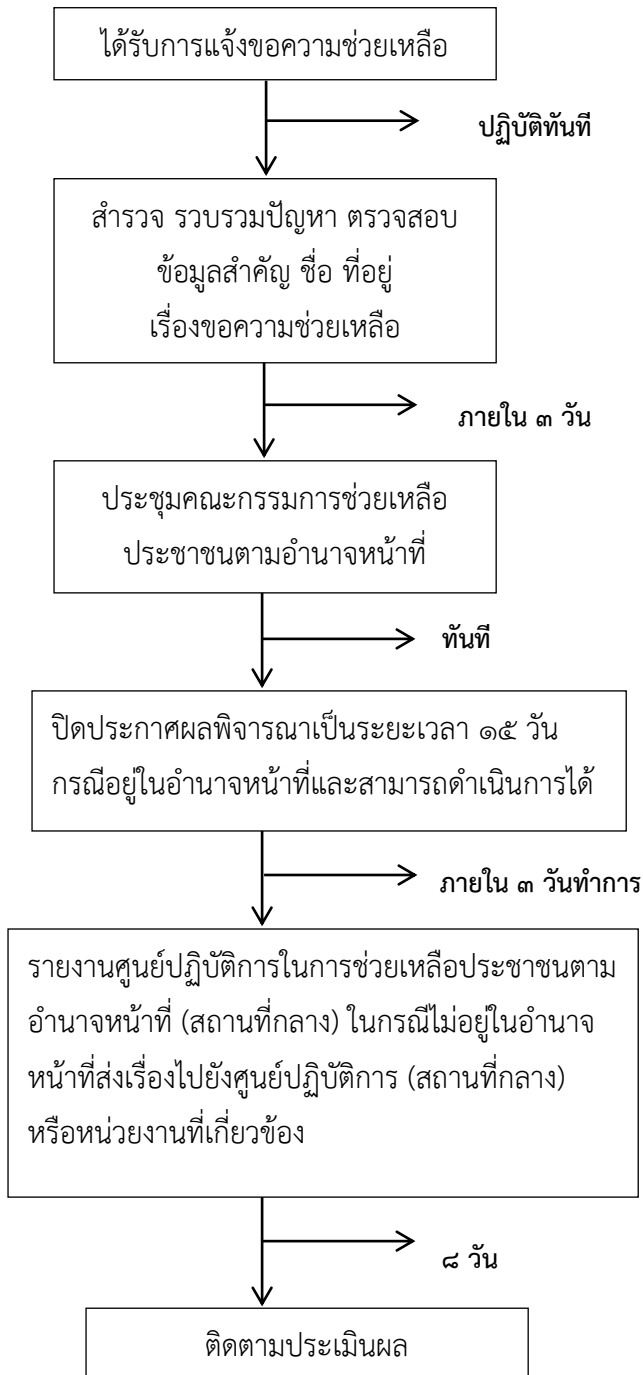
เว็บไซต์ <https://www.tambonponpang.go.th/index.php>

Facebook: อบต.โพนแพง

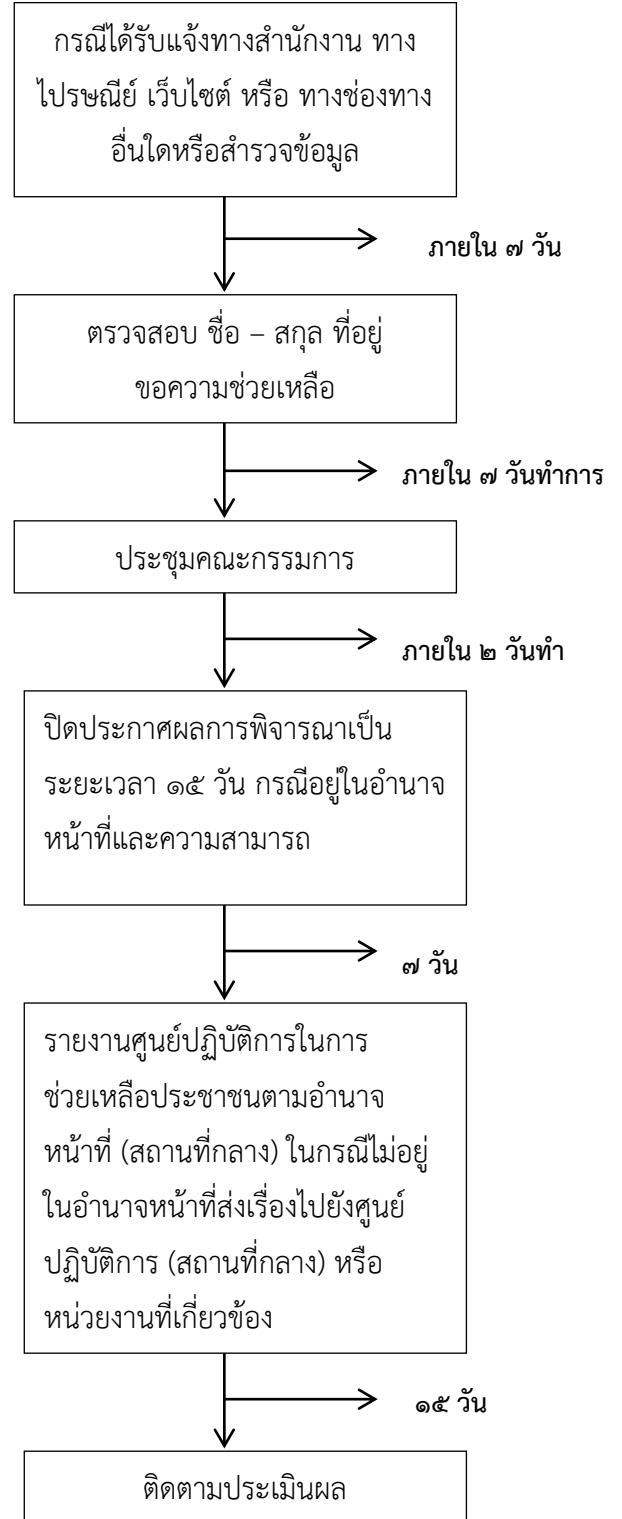
โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๑๙๐๑

ผังขั้นตอนการช่วยเหลือประชาชน

กรณีเร่งด่วน



กรณีปกติ



**แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง**

**ส่วนที่ ๑** โครงสร้างของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๖ และที่แก้ไข คณะหนึ่งเรียกว่า "คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น"

ประกอบด้วย ประกอบด้วย

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| ๑) นายกององค์การบริหารส่วนตำบล                       | เป็นประธานกรรมการ       |
| หรือรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล                   |                         |
| ที่ได้รับมอบหมายจากรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล    |                         |
| ๒) ข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด | เป็นกรรมการ             |
| ที่ท้องถิ่นจังหวัดมอบหมาย                            |                         |
| ๓) ผู้แทนส่วนราชการ ที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ      | เป็นกรรมการ             |
| จำนวนไม่เกินสองคน                                    |                         |
| ๔) ผู้แทนประชาคม ที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบล      | เป็นกรรมการ             |
| คัดเลือกจำนวนไม่เกิน ๓ คน                            |                         |
| ๕) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล                         | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| ๖) หัวหน้าหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบล           | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| ที่ได้รับมอบหมายจากรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล    |                         |
| จำนวนไม่เกิน ๒ คน                                    |                         |

ให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ๑)ให้นำรายชื่อของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนที่สำรวจโดยหน่วยงานของรัฐและรายชื่อประชาชนที่ยื่นลงทะเบียน ขอรับความช่วยเหลือต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๒ และ (สถานที่กลาง) ตามข้อ ๑๙ มาใช้ในการพิจารณาช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบนี้
  - ๒) ปิดประกาศรายชื่อประชาชนตาม (๑) ที่จะได้รับความช่วยเหลือ ณ สำนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและ (สถานที่กลาง) ที่ทำการหมู่บ้าน ชุมชนให้ทราบเป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน
  - ๓) รายงานผลการพิจารณาให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป
- ควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นธรรม
- ๕) การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

## ส่วนที่ ๒ วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง

๒.๑ กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

๑. สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระพอสมควรเช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรหรือ ความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๓. ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย /หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๔. บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพงกำหนดไว้

๕. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งในรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๖. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกิน ความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒.๒. กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการ ดังนี้

๑. ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของทางติดต่อที่ ติดต่อดี เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๒. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง กำหนดไว้

๓. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วน ราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกิน ความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒.๓. การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

๑. สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๒. หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

๓. หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

๔. ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบันทึกการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

### ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอรับความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง

**ขั้นตอนที่ ๑** รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

**ขั้นตอนที่ ๒** รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพงพิจารณา จากนั้นแยกเป็น ๒ กรณี

๑. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ให้ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานในองค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพงที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๒. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพงที่จะดำเนินการได้เอง ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(สถานที่กลาง) พิจารณาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

**ขั้นตอนที่ ๓** หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. มูลเหตุของปัญหา

๒. แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

๓. ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

๔. ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

**ขั้นตอนที่ ๔** ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่ง หนังสือแจ้ง ทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้ง ทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้เสนอนายก องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

**ขั้นตอนที่ ๕** การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการ จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูล ผลการช่วยเหลือ ลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง แล้วรายงานศูนย์ ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไปปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชน

### ส่วนที่ ๔ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง เช่น ค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าวัสดุให้ใช้งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

คำร้องแบบลงทะเบียนขอรับการช่วยเหลือสำหรับผู้ประสบภัย

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโพนแพง

ด้วยข้าพเจ้า ชื่อ(นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... ตำบล..... อำเภอ.....

จังหวัด..... โทรศัพท์.....

หมายเลขประจำตัวประชาชน.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก ( ) ว่างภัย ( ) อุทกภัย ( ) อื่น ๆ ระบุ

เมื่อวันที่..... เดือน..... พ.ศ. .... เวลา .....น. มีผู้บาดเจ็บ.....เสียชีวิต.....คน

ที่อยู่อาศัยได้รับความเสียหาย ( ) ทั้งหมด ( ) บางส่วน ค่าเสียหายประมาณ.....บาท

ทรัพย์สินอื่น ๆ เสียหาย ได้แก่

คิดเป็นเงิน.....บาท รวมค่าเสียหายทั้งสิ้น.....บาท

ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

จึงขอรับการช่วยเหลือจากราชการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ประสบภัย

(.....)

ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน

(.....)

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน  
(กรณีร้องขอด้วยผู้แทน)  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง

ด้วยข้าพเจ้า ชื่อ(นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... ตำบล..... อำเภอ.....

จังหวัด..... โทรศัพท์.....

หมายเลขประจำตัวประชาชน.....

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

มีความประสงค์ขอให้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพงดำเนินการช่วยเหลือ.....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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

(.....)

## หนังสือมอบอำนาจ

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า..... อายุ .....ปี  
เชื้อชาติ..... สัญชาติ..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย.....  
ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....

ได้มอบอำนาจให้..... อายุ .....ปี  
เชื้อชาติ..... สัญชาติ..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย.....  
ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....  
จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....

เป็นผู้มีอำนาจ..... แทนข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการกระทำที่ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำไปนั้น ให้ถือเสมือนหนึ่งเป็นการกระทำ ของ  
ข้าพเจ้าและเพื่อเป็นหลักฐานรับรองหนังสือฉบับนี้ ผู้มอบอำนาจและรับมอบอำนาจต่างได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ  
ต่อหน้าพยาน

(ลงชื่อ).....ผู้มอบอำนาจ  
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับมอบอำนาจ  
(.....)

(ลงชื่อ).....พยาน  
(.....)

(ลงชื่อ).....พยาน  
(.....)



คู่มือสำหรับประชาชน : การบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

หน่วยงานที่ให้บริการ : องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย

หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และพิจารณาอนุญาต

ไม่มีข้อมูลหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ช่องทางให้บริการ

สถานที่ให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง ๙๙ หมู่ ๘ ต.โพนแพง อ.รัตนวาปี จ.หนองคาย ๔๓๑๒๐ โทร ๐๔๒-๐๑๙๐๑๙	ระยะเวลา เปิดให้บริการ เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง
--	--

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม :

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
๑	การพิจารณา แจ้งเหตุสาธารณภัยสามารถแจ้งได้สองช่องทาง โดยรับแจ้งตลอด ๒๔ ชั่วโมง - ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๐๑๙๐๑๙	๓๐ นาที	งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย

ช่องทางการรับร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ
๑	องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง ๙๙ หมู่ ๘ ต.โพนแพง อ.รัตนวาปี จ.หนองคาย ๔๓๑๒๐ โทร ๐๔๒-๐๑๙๐๑๙

แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม

ข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่

ชื่อกระบวนงาน : การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

หน่วยงานกลางเจ้าของกระบวนงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย

ประเภทของงานบริการ : กระบวนงานบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว

หมวดหมู่ของงานบริการ : รับแจ้ง

กฎหมายที่ใช้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง :

๑. พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๗ (พ.ศ. ๒๕๖๒)

๒. พ.ร.บ. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐

๓. พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

ระดับผลกระทบ : บริการทั่วไป

พื้นที่ให้บริการ : ท้องถิ่น

กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา : พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐

ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ : ๓๐.๐

ข้อมูลสถิติของกระบวนงาน :

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน ๐

จำนวนคำขอที่มากที่สุด ๐

จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด ๐

ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน : การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย