

## ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ

อาศัยอำนาจตามความใน ข้อ ๕ ของระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือ ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบกับหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๖๗๖๘ ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือ ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ จึงจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือ ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามคำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ที่ ๕๘๘/๒๕๖๓ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๓

### สถานที่ตั้ง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ ๑๖๐ หมู่ ๑ ตำบลเหมืองหม้อ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ๕๔๐๐๐

### อำนาจหน้าที่

๑. รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของ อบต.เหมืองหม้อ
๒. จัดให้มีการสำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการ พิจารณาให้ความช่วยเหลือ ติดตามผลการดำเนินการ และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. จัดให้มีช่องทางรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์สายด่วน สายตรง สื่อออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ ให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารและขอความช่วยเหลือได้อย่าง สะดวกและรวดเร็ว

๔. จัดให้มีฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ของ อบต.เหมืองหม้อ ที่สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้ ทันทีและรวดเร็ว

๕. รวบรวมข้อมูลของประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือ เสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของ อบต.เหมืองหม้อ

๖. ติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนที่ คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของ อบต.เหมืองหม้อ มอบหมาย

๗. รายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชน ของ อบต.เหมืองหม้อ ให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือ ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ โดยทั่วกัน

๘. ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน ของ อบต.เหมืองหม้อมอบหมาย

### ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือ

**ขั้นตอนที่ ๑** รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

**ขั้นตอนที่ ๒** รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอ คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนฯ พิจารณา

(๑) พิจารณาแล้วเห็นว่า อบต.เหมืองหม้อ สามารถช่วยเหลือ ได้ ส่งต่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(๒) พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถของ อบต.เหมืองหม้อที่จะดำเนินการได้เอง ให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วม ในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) พิจารณาหาแนวทาง ช่วยเหลือต่อไป

**ขั้นตอนที่ ๓** หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดย ให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

- (๑) มูลเหตุของปัญหา
- (๒) แนวทางและวิธีการแก้ปัญหา
- (๓) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (๔) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

**ขั้นตอนที่ ๔** ครบกำหนดรายงานแล้วส่วนราชการไม่ รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตาม ระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วัน ทำการ หากยังไม่รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับ รายงาน ให้เสนอนายก อบต.เหมืองหม้อ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

**ขั้นตอนที่ ๕** การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อ ได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการ จัดทำ บันทึกรายชื่อ ความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกรายชื่อผลการช่วยเหลือ ประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกรายชื่อ ผล การช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ของ อบต.เหมืองหม้อ แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการ ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่ กลาง) ต่อไป

### เรื่องที่ขอรับความช่วยเหลือ

- ด้านสาธารณสุข
- ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต
- ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ อบต.เหมือง หม้อ

WELCOME

## กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง

๑. สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๓. ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในใบแบบคำร้อง

๔. บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ อบต.เหมืองหม้อ กำหนดไว้

๕. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๖. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น

หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถของ อบต.เหมืองหม้อ ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

## กรณีเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑. ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๒. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ อบต.เหมืองหม้อ กำหนดไว้

๓. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นหน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถของ อบต.เหมืองหม้อ ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

## การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน

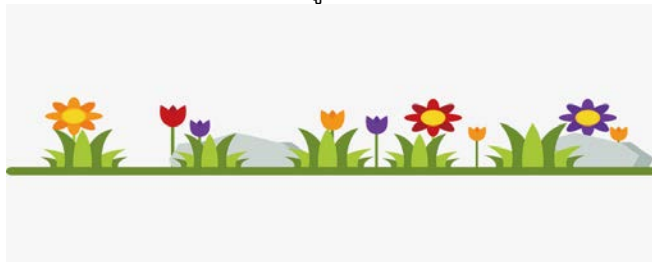
๑. สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๒. หากสามารถให้ข้อมูลหรือคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับ

ผู้รับบริการ

๓. หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

๔. ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ อบต.เหมืองหม้อบันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป



## ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ

“เกษตรดี กีฬาเด่น เน้นการศึกษา  
รักษาวัดวัฒนธรรม บำเพ็ญสังคม อารังสิ่งแวดล้อม น้อมนำ  
เศรษฐกิจพอเพียง”

จัดทำโดย

งานป้องกันฯ สำนักปลัด  
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองหม้อ  
๑๖๐ หมู่ ๑ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ๕๔๐๐๐  
โทรศัพท์ ๐๕๔-๖๒๔๓๑๐ ต่อ ๑๐๐  
โทรสาร ๐๕๔-๖๒๔๓๑๐ ต่อ ๑๑๖

[www.muangmor.go.th](http://www.muangmor.go.th)

facebook : อบต.เหมืองหม้อ