คู่มือ

สำหรับการช่วยเหลือประชาชน/วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือประชาชน/
แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือประชาชน

จัดทำโดย
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

คู่มือการปฏิบัติงานช่วยเหลือประชาชน

งานที่ให้บริการ	การช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ได้จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2560 เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ด้านสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ให้เกิดประโยชน์กับประชาชน ในการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอบเขตการให้บริการ

1. พื้นที่จังหวัดสระบุรี
2. ประชาชนจังหวัดสระบุรี

สถานที่ ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

1. ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี — วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.
2. ทางไปรษณีย์ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 797 ถ.พหลโยธิน ต.ปากเพรียว อ.เมืองสระบุรี จ.สระบุรี 18000 — ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุด
3. โทรศัพท์ : 0-3621-1852 , โทรสาร : 0-3622-2997 ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุด
4. Facebook : องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี — ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุด
5. เว็บไซต์ https://www.saraburipao.com — ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุด

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน		หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. รับเรื่องขอความช่วยเหลือ และตรวจสอบเอกสาร	(1 วัน)	ฝ่ายรับเรื่อง ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนฯ
2. ฝ่ายรับเรื่อง ดำเนินการ		
- ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม กรณีมีข้อมูลไม่เพียงพอ	(2 วัน)	ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว)
- ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการช่วยเหลือ	(2 วัน)	ฝ่ายรับเรื่อง ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนฯ
- ส่งให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมฯ กรณีเกินความสามารถ	(2 วัน)	ฝ่ายรับเรื่อง ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนฯ
3. เสนอเรื่องให้คณะกรรมการฯ พิจารณา	(5 วัน)	ฝ่ายรับเรื่อง ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนฯ
4. ประกาศให้ประชาชนทราบ	(15 วัน)	ฝ่ายรับเรื่อง ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนฯ
5. ส่งเรื่องให้หน่วยงานภายใน อบจ.สระบุรี ดำเนินการ	(17 วัน)	ฝ่ายรับเรื่อง ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนฯ
6. ประกาศผลดำเนินงานให้ประชาชนทราบ	(15 วัน)	ฝ่ายรับเรื่อง ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนฯ

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 40 วัน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. สำเนาบัตรประชาชน	จำนวน 1 ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้าน	จำนวน 1 ฉบับ
3. ใบมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจ)	จำนวน 1 ฉบับ
4. แบบคำขอความช่วยเหลือ	จำนวน 1 ฉบับ
5. รูปถ่าย (ถ้ามี)	

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เลขที่ 797 ถนนพหลโยธิน ตำบลปากเพรียว อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี 18000 โทรศัพท์ : 0-3621-1852

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

(แสดงตัวอย่างแบบฟอร์มและกรอกข้อมูล)

วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน
การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูล ข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑.) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒.) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๓.) ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอม ลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๔.) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

๕.) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๖.) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกิน ความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการ ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒. กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการ ดังนี้

๑.) ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์/ช่องทาง ติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้นหากไม่ สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๒.) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้

๓.) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกิน ความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการ ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๓. การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

๑.) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๒.) หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

๓.) หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมา รับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

๔.) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบันทึกการ ให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณา จากนั้นแยกเป็น ๒ กรณี

(๑.) กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ให้ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(๒.) กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะ ดำเนินการได้เอง ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น (สถานที่กลาง) พิจารณาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

(๑.) มูลเหตุของปัญหา

(๒.) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๓.) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๔.) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๔ ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่ง หนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้ แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้วยัง ไม่ได้รับรายงาน ให้เสนอนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูล ผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน

(กรณีร้องขอด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

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) ..... เบอร์ติดต่อ .....

มีความประสงค์ขอให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ดำเนินการช่วยเหลือ ดังนี้

1. ประเภทการช่วยเหลือ

☐ 1.1 ด้านสาธารณภัย (ระบุปัญหา/ความเดือนร้อนที่เกิดขึ้น) .....

☐ 1.2 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือนร้อนที่เกิดขึ้น) .....

.....

☐ 1.3 ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือนร้อนที่เกิดขึ้น) .....

.....

☐ 1.4 ด้านอื่นๆ (ระบุปัญหา/ความเดือนร้อนที่เกิดขึ้น) .....

2. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

.....

.....

.....

.....

3. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว จำนวน ..... ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ลงชื่อ) ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

(.....)

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน

(กรณีร้องขอด้วยผู้แทน)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

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) ..... เบอร์ติดต่อ .....

มีความประสงค์ขอให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ดำเนินการช่วยเหลือ ..... ดังนี้

1. ประเภทการช่วยเหลือ

☐ 1.1 ด้านสาธารณภัย (ระบุปัญหา/ความเดือนร้อนที่เกิดขึ้น) .....

☐ 1.2 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือนร้อนที่เกิดขึ้น) .....

.....

☐ 1.3 ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือนร้อนที่เกิดขึ้น) .....

....

☐ 1.4 ด้านอื่นๆ (ระบุปัญหา/ความเดือนร้อนที่เกิดขึ้น) .....

2. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

....

....

....

....

3. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว จำนวน ..... ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ลงชื่อ) ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

(.....)