

คู่มือปฏิบัติงาน
แนวทางการดำเนินงาน
ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน



งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
เทศบาลตำบลหนองไผ่
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

ช่องทางการแจ้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชน

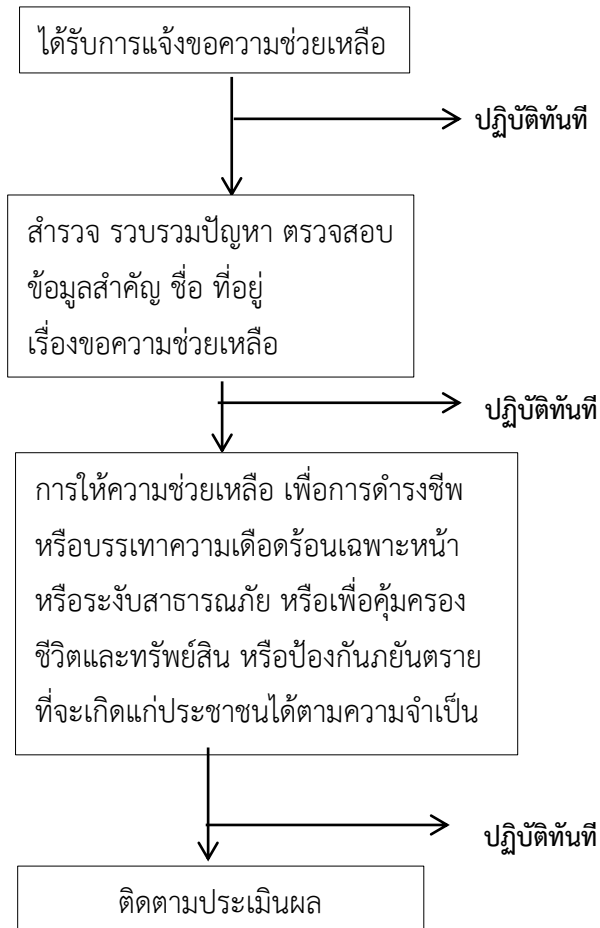
E-mail : nongpaiudon@gmail.com

เว็บไซต์ : www.np-nongpai.go.th

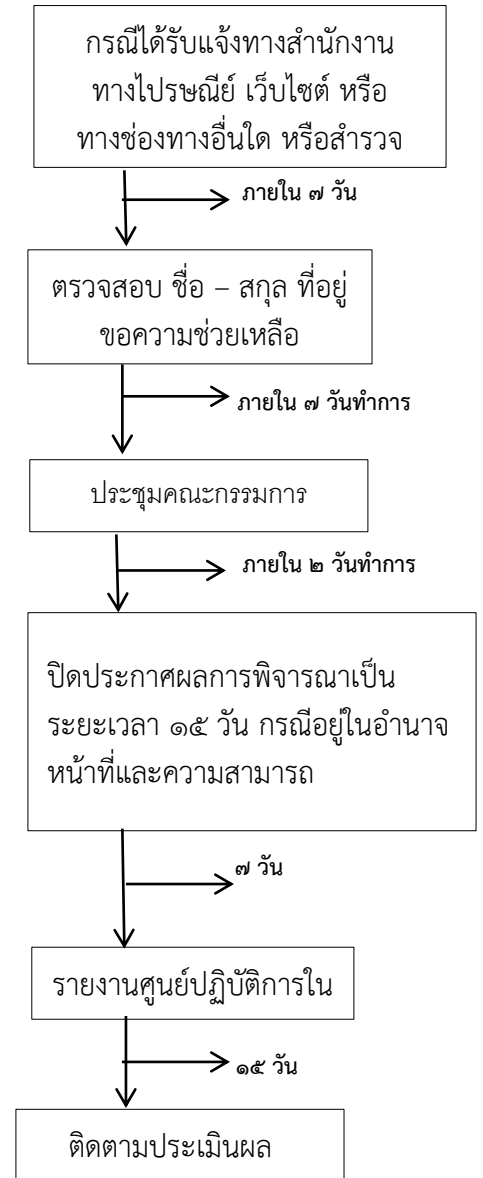
โทรศัพท์ : 042-219321

ผังขั้นตอนการช่วยเหลือประชาชน

กรณีเร่งด่วน



กรณีปกติ



**แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
ของเทศบาลตำบลหนองไผ่**

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อาศัยอำนาจ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๖ หมวด ๒ ข้อ ๙(๒) จึงแต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน เรียกว่า "คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลหนองไผ่" ประกอบด้วย

๑. นายกเทศมนตรีตำบลหนองไผ่		ประธานกรรมการ
๒. ท้องถิ่นอำเภอเมืองอุดรธานี		กรรมการ
๓. ปลัดอำเภอประจำตำบลหนองไผ่		กรรมการ
๔. เกษตรตำบล ผู้รับผิดชอบประจำตำบลหนองไผ่		กรรมการ
๕. นายวิกร นครจันทร์	ตัวแทนประชาคม	กรรมการ
๖. นายสุนทร ชัยประทุม	ตัวแทนประชาคม	กรรมการ
๗. นายประยงค์ จันทจร	ตัวแทนประชาคม	กรรมการ
๘. นายพิชัยยุทธ เบ้าทองหล่อ	ปลัดเทศบาลตำบลหนองไผ่	กรรมการ/เลขานุการ
๙. นายอนันต์ ไชยภักดี	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๐. ว่าที่ร้อยโทสมพร อยู่เจริญ	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลหนองไผ่ มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

๑.ให้นำรายชื่อของประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อนที่สำรวจโดยหน่วยงานของรัฐ และรายชื่อประชาชน ที่ยื่นลงทะเบียน ขอรับความช่วยเหลือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือสถานที่กลาง มาใช้ในการพิจารณาช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบนี้

๒. การประกาศรายชื่อผู้ได้รับการพิจารณาให้ความช่วยเหลือตาม (๑) โดยต้องปิดประกาศไว้ให้ทราบไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน หากไม่มีการคัดค้านให้ดำเนินการช่วยเหลือต่อไปได้ เว้นแต่กรณีจำเป็นเร่งด่วน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้สามารถดำเนินการให้ความช่วยเหลือได้ โดยไม่ต้องรอครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว

๓. รายงานผลการพิจารณาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๔. ควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นธรรม

๕. การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามระเบียบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

ส่วนที่ ๒ วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษา และการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลหนองไผ่

๒.๑ กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

๑. สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ช่องทางการติดต่อของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๓. ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๔. บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลหนองไผ่กำหนดไว้

๕. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๖. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถของเทศบาลตำบลหนองไผ่ ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือ ประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒.๒. กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ดังนี้

๑. ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ช่องทางติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๒. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลหนองไผ่ กำหนดไว้

๓. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถของเทศบาลตำบลหนองไผ่ ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒.๓. การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

๑. สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๒. หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

๓. หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการ ให้ผู้รับบริการทราบ

๔. ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลหนองไผ่บันทึกการให้บริการข้อมูล ข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอรับความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลหนองไผ่

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอ คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลหนองไผ่พิจารณา จากนั้นแยกเป็น ๒ กรณี

๑. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่า องค์รปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเทศบาลตำบลหนองไผ่ดำเนินการต่อไป

๒. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เกินความสามารถของเทศบาลตำบลหนองไผ่ที่จะดำเนินการได้เอง ให้ส่งเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) พิจารณาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. มูลเหตุของปัญหา
๒. แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
๓. ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
๔. ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๔ ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้เสนอนายกเทศมนตรีตำบลหนองไผ่ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการ จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลหนองไผ่ แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

ส่วนที่ ๔ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลหนองไผ่

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลหนองไผ่ เช่น ค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลหนองไผ่ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าวัสดุ ให้ใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลหนองไผ่ โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

คำร้องแบบลงทะเบียนขอรับการช่วยเหลือสำหรับผู้ประสบภัย

เขียนที่

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองไผ่

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

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

จังหวัด โทรศัพท์

หมายเลขประจำตัวประชาชน.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก () ภัยพิบัติ () อุทกภัย () อื่น ๆ ระบุ

.....

.....

เมื่อวันที่เดือน.....พ.ศ. เวลาน. มีผู้บาดเจ็บ.....เสียชีวิต.....คน

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

ทรัพย์สินอื่น ๆ เสียหาย ได้แก่

.....

.....

.....

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

ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ(ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

.....

.....

.....

จึงขอรับการช่วยเหลือจากราชการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ประสบภัย

(.....)

ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน

(.....)

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน
(กรณีร้องขอด้วยผู้แทน)
เทศบาลตำบลหนองไผ่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนต. าบลห้วยบง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นามสกุล อายุ ปี
อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่.....ซอย..... ถนน.....ตำบล
อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์

หมายเลขประจำตัวประชาชน

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว) เบอร์ติดต่อ

มีความประสงค์ขอให้ เทศบาลตำบลหนองไผ่ดำเนินการช่วยเหลือดังนี้

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)เจ้าหน้าที่ผู้รับคำ
(.....)

หนังสือมอบอำนาจ

เขียนที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

ปัจจุบันอาศัยอยู่ที่.....

ได้มอบอำนาจให้.....อายุ.....ปี

เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

เป็นผู้มีอำนาจ.....แทนข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการกระทำที่ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำไปนั้น ให้เสมือนหนึ่งเป็นการกระทำของข้าพเจ้าและเพื่อเป็นหลักฐานรับรองหนังสือฉบับนี้ ผู้รับมอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจต่างได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน

(ลงชื่อ).....ผู้มอบอำนาจ

(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับมอบอำนาจ

(.....)

(ลงชื่อ).....พยาน

(.....)

(ลงชื่อ).....พยาน

(.....).

คู่มือสำหรับประชาชน : การบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
หน่วยงานที่ให้บริการ : เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ช่องทางการให้บริการ

<u>สถานที่ให้บริการ</u>	<u>ระยะเวลาเปิดให้บริการ</u>
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลหนองไผ่ ๗๗ ม.๑ อาคารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ต.หนองไผ่ อ.เมือง จ.อุดรธานี ๔๑๓๓๐ โทร ๐๔๒ ๒๑๙ ๓๒๑	เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม :

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
๑	<u>การพิจารณา</u> แจ้งเหตุสาธารณภัยสามารถแจ้งได้สองช่องทาง โดยรับแจ้งตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๑.ทางวิทยุสื่อสารที่ความถี่ ๑๕๔.๙๒๕ MHz ๒.ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒ ๒๑๙ ๓๒๑	๓๐ นาที	งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย

ช่องทางการรับร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ
๑.	เทศบาลตำบลหนองไผ่ ๗๗ ม.๑ ต.หนองไผ่ อ.เมือง จ.อุดรธานี โทร ๐๔๒ ๒๑๙ ๓๒๑