

## เรื่องที่จะขอความช่วยเหลือ

- ★ ด้านสาธารณสุข
- ★ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต
- ★ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน  
การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่  
ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ อบต.มาย

### กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง

1. สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงใน แบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
2. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือพร้อมข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
3. ถ้าเห็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/ หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุผลดังกล่าวไว้ในใบคำร้อง
4. บันทึกข้อมูลลงในระบบทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ อบต.เกาะโพธิ์ กำหนด
5. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วัน ทำการ
6. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นหน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถ ของ อบต.เกาะโพธิ์ ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยัง ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานากลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

### กรณีเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑. ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
  ๒. บันทึกข้อมูลลงแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ อบต.เกาะโพธิ์ กำหนดไว้
  ๓. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ
  ๔. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นหรือเกินความสามารถของ อบต.เกาะโพธิ์ ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานากลาง) เพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน
๑. สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ
  ๒. หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
  ๓. หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสาร
  ๔. ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ อบต.เกาะโพธิ์ บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

## ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลมาย



งานนิติการ สำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลมาย  
โทร. 042-794924

E-mail : Tambonmai275@gmail.com

www.maisnk.go.th

www.Facebook.com อบต.มาย

## ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลมาย

อาศัยอำนาจตามความใน ข้อ ๕ ของระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบกับหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๒.๗/ว ๖๗๖๘ ลงวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะโพธิ์ จึงจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะโพธิ์

### สถานที่ตั้ง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะโพธิ์  
อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก

### อำนาจหน้าที่

๑. รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของ อบต.เกาะโพธิ์
๒. จัดให้มีการสำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ ติดตามผลการดำเนินการและ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. จัดให้มีช่องทางรับเรื่องขอความช่วยเหลือประชาชนที่ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์สายด่วน สายตรง สื่อออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ ให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารและขอความช่วยเหลือได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
๔. จัดให้มีฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ของ อบต.เกาะโพธิ์ ที่สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันทีทั้งที่และรวดเร็ว
๕. รวบรวมข้อมูลของประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของ อบต.
๖. ติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของ อบต.เกาะโพธิ์
๗. รายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชน ของ อบต.เกาะโพธิ์ ให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(สถานที่กลาง) ทราบ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน
๘. ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของ อบต.เกาะโพธิ์ มอบหมาย

### ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือ

- ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ  
ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือเสนอ

คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนพิจารณา

- (๑) พิจารณาแล้วเห็นว่า อบต.เกาะโพธิ์ สามารถช่วยเหลือได้ ส่งต่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
- (๒) พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถของ อบต.เกาะโพธิ์ ที่จะดำเนินการได้เอง ให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) พิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ โดยให้สาระสำคัญ ดังนี้

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

ขั้นตอนที่ ๔ ครบกำหนดรายงานแล้วส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความช่วยเหลือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงาน ให้เสนอนายก อบต.เกาะโพธิ์ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงโน้ตเขียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ อบต.เกาะโพธิ์