



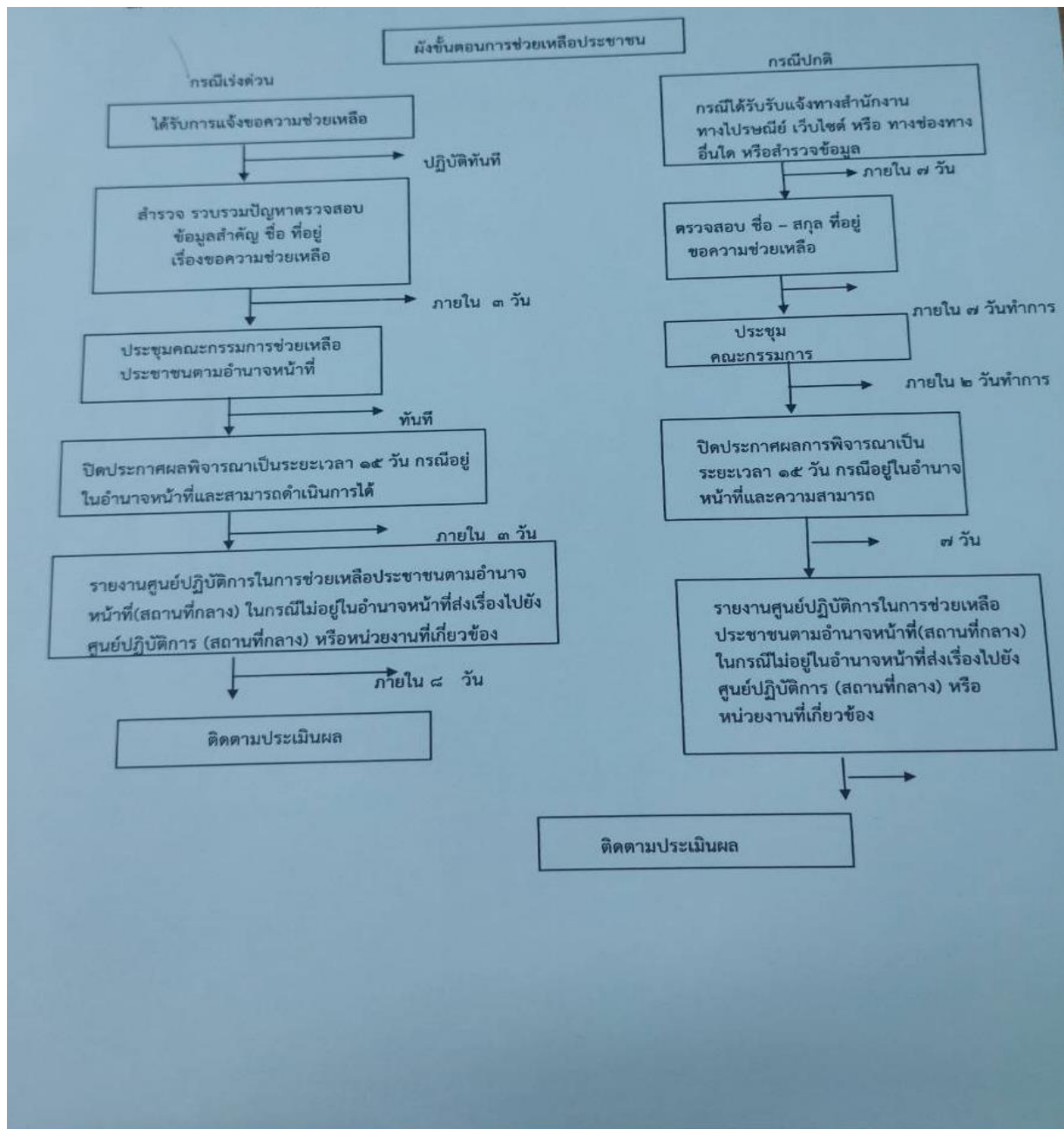
คู่มือ

ปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม

อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น

1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาแต่ละขั้นตอน



**แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม**

ส่วนที่ 1 โครงสร้างของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่า ด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566 คณะหนึ่ง เรียกว่า "คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น" ประกอบด้วย

- 1) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานกรรมการ
หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ที่ได้รับมอบหมายจากรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) ข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด เป็นกรรมการ
ที่ท้องถิ่นจังหวัดมอบหมาย
- 3) ผู้แทนส่วนราชการ ที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ เป็นกรรมการ
จำนวนไม่เกินสองคน
- 4) ผู้แทนประชาคม ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการ
คัดเลือกจำนวนไม่เกิน 3 คน
- 5) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการและเลขานุการ
- 6) หัวหน้าหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
ที่ได้รับมอบหมายจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
จำนวนไม่เกิน 2 คน

ให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- 1) ให้นำรายชื่อของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนที่สำรวจโดยหน่วยงานของรัฐและรายชื่อประชาชนที่ยื่น
ลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ 12 และ (สถานที่กลาง) ตามข้อ 19 มาใช้ในการ
พิจารณาช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบนี้
- 2) ปิดประกาศรายชื่อประชาชนตาม (1) ที่จะได้รับความช่วยเหลือ ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นและ (สถานที่กลาง) ที่ทำการหมู่บ้าน ชุมชนให้ทราบเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 15 วัน
- 3) รายงานผลการพิจารณาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป
- 4) ควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นธรรม
- 5) การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทย

ส่วนที่ 2 วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม

2.1 กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

1. สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
2. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรหรือความเห็นความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อชื่อของผู้ร้อง
3. ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย /หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
4. บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอมกำหนดไว้
5. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งในรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันทำการ

6. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือ ประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

2.2. กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ช่องทางการติดต่อที่ติดต่อได้เรื่องขอความช่วยเหลือปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
2. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดไว้

3 แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 15 วันทำการ

4 กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอมให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชน ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง)เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

2.3 การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

1. สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ
2. หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
3. หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540 โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ
- 4 ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ 3 ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ 2 รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอมพิจารณา จากนั้นแยกเป็น 2 กรณี

1. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ให้ส่งต่อ
เรื่องให้หน่วยงานในองค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอมที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

2. แล้วเห็นว่าเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอมที่จะดำเนินการได้เองให้ส่ง
ต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) พิจารณา
แนวทางช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. มูลเหตุของปัญหา
2. แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
3. ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
4. ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 4 ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่ง หนังสือแจ้ง
ทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน 5 วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่
2 ให้รายงานภายใน 3 วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ 2 แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้เสนอนายกองค์การ
บริหารส่วนตำบลโนนพะยอม เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ 3 ให้ดำเนินการ
จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูล ผลการ
ช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม แล้วรายงานศูนย์
ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไปปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชน

ส่วนที่ 4 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม
เช่นค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง
ค่าวัสดุให้ใช้งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๖

4. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล

- 5.1 หมายเลขโทรศัพท์ 043 009 874
- 5.2 อีเมล saraban_06401806@dla.go.th
- 5.3 เว็บไซต์ <https://www.nonphayom.go.th>
- 5.4 เฟซบุ๊ก <https://องค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม>