

**คู่มือและแนวปฏิบัติ**

**เรื่องขั้นตอนและวิธีการช่วยเหลือของประชาชน**

**การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสาร**

**ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี**

**อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู**

**วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสาร**

**ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี**

**๓.๑. กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้**

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ /ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย /หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี กำหนดไว้

(๕) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

(๖) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินขีดความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

**๓.๒. กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ดำเนินการ ดังนี้**

(๑) ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์/ ช่องทางติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

(๒) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

(๓) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

(๔) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่น หรือเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการ ต่อไป

**๓.๓.การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้**

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

**ผังขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ อปท.**

# ขั้นตอนที่ ๑ : รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

**ขั้นตอนที่ ๔ : ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในกำหนดระยะเวลาที่กำหนด ให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน ให้เสนอนายก อปท. เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป**

**ขั้นตอนที่ ๓ : หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้**

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

# ขั้นตอนที่ ๒ : รวบรวมเรื่องขอความ ช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของ อปท. พิจารณา

**กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่า อปท. สามารถให้ความช่วยเหลือได้ ให้ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานใน อปท. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป**

**กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถของ อปท. ที่จะดำเนินการได้เอง ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนของ อปท. (สถานที่กลาง) พิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือต่อไป**

**ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน**

**ขั้นตอนที่ ๕ : การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี**

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสักพิจารณา จากนั้นแยกออกเป็น ๒ กรณี

1. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ ให้ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
2. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะดำเนินการได้เอง ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) พิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือ ต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

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

ขั้นตอนที่ ๔ ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ส่งหนังสือแจ้ง

ทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเห็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงาน ให้เสนอนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

**สรุปขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี**

**ภาคผนวก**

**แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน**

**(กรณีร้องขอด้วยตนเอง)**

**ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู**

 วันที่...........เดือน.........................................พ.ศ............... ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .......................................... นามสกุล....................................อายุ..........ปี

อยู่บ้านเลขที่...........หมู่ที่.......ซอย...................................ถนน.......................................ตำบล.............................หมายเลขประจำตัวประชาชน

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว) .........................................สกุล...............................................เบอร์ติดต่อ................................มีความประสงค์ขอให้ (หน่วยงาน) .....................................................................ดำเนินการช่วยเหลือ ดังนี้

 ๑.ประเภทการช่วยเหลือ

 ๑.๑.ด้านสาธารณภัย (ระบุ).....................................................................................................

 ๑.๒.ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุ )..............................................................

 ๑.๓.ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุ)....................................................................

 ๑.๔.ด้านอื่นๆ (ระบุ)................................................................................................................

 ๒.ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/ สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

 ..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

 ๓.ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว จำนวน.......................ฉบับ

 ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

 (ลงชื่อ).....................................................ผู้ยื่นคำขอ

 (................................................)

 (ลงชื่อ)................................................เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

 (...............................................)

**แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน**

**(กรณีร้องขอด้วยผู้แทน)**

**ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู**

 วันที่........เดือน.............................พ.ศ...............

 ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ...................................... นามสกุล......................................อายุ............ปี

อยู่บ้านเลขที่..........หมู่ที่........ซอย...................................ถนน.......................................ตำบล.............................หมายเลขประจำตัวประชาชน

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว) ..........................................สกุล..............................................เบอร์ติดต่อ..............................มีความประสงค์ขอให้ (หน่วยงาน) .......................................................................ดำเนินการช่วยเหลือ (ผู้รับความช่วยเหลือชื่อ)........................................................................... ดังนี้

 ๑.ประเภทการช่วยเหลือ

 ๑.๑.ด้านสาธารณภัย (ระบุ)......................................................................................................

 ๑.๒.ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุ )................................................................

 ๑.๓.ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุ)....................................................................

 ๑.๔.ด้านอื่นๆ (ระบุ)................................................................................................................

 ๒.ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/ สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

 ..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

 ๓.ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว จำนวน.......................ฉบับ

 ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

 (ลงชื่อ)...................................................ผู้ยื่นคำขอ

 (.............................................)

 (ลงชื่อ)................................................เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

 (..............................................)