

คู่มือปฏิบัติงาน  
แนวทางการดำเนินงานของศูนย์  
ช่วยเหลือประชาชนขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น



องค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮย  
อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

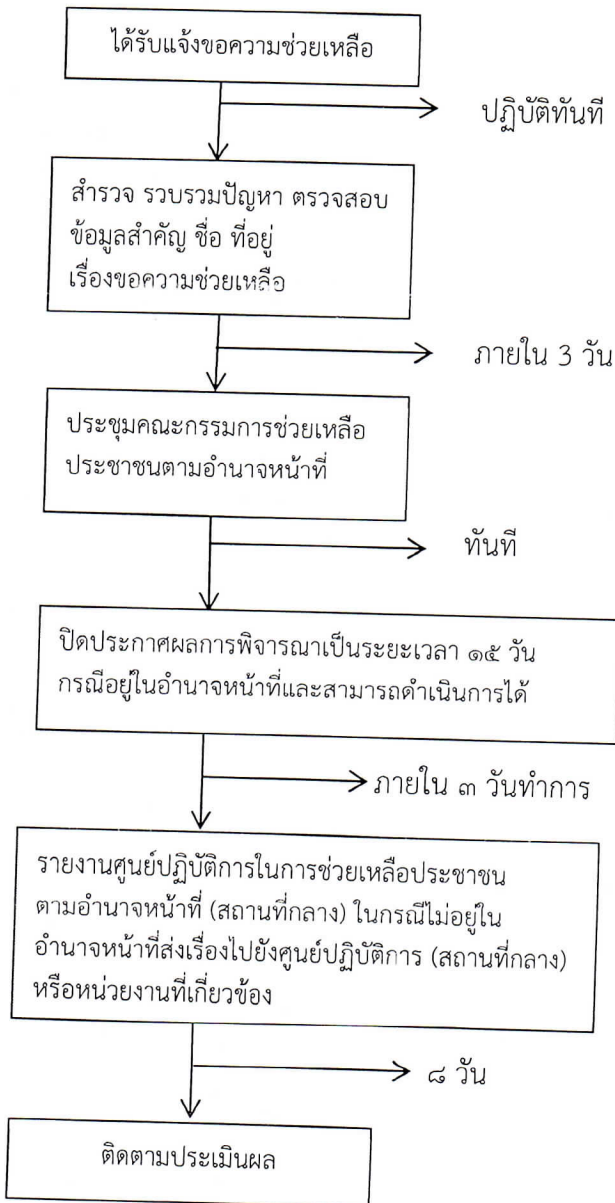
ช่องทางการแจ้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชน

เว็บไซต์ [www.bahoy.go.th](http://www.bahoy.go.th) , Facebook: อบต.บาโฮย

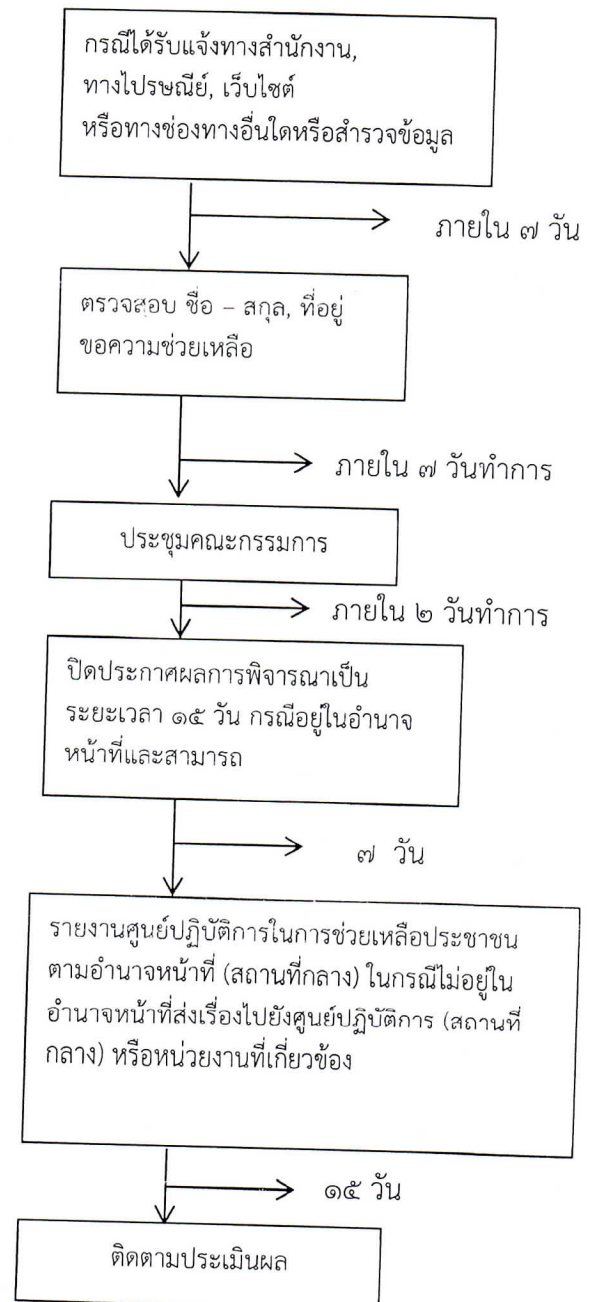
e-mail: [bahoy\\_๐๑@hotmail.com](mailto:bahoy_๐๑@hotmail.com) โทรศัพท์/โทรสาร ๐๗๓-๒๖๓๓๓๒-๓

## ผังขั้นตอนการช่วยเหลือประชาชน

### กรณีเร่งด่วน



### กรณีปกติ



**แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮย**

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๐ คณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น”

ประกอบด้วย ประกอบด้วย

- |  |                     |
|--|---------------------|
| ๑) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล                         | เป็นประธานกรรมการ   |
| หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล                     |                     |
| ที่ได้รับมอบหมายจากรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล      |                     |
| ๒) ข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด | เป็นกรรมการ         |
| ที่ท้องถิ่นจังหวัดมอบหมาย                            |                     |
| ๓) ผู้แทนส่วนราชการ ที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ      | เป็นกรรมการ         |
| จำนวนไม่เกินสองคน                                    |                     |
| ๔) ผู้แทนประชาคม ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล        | เป็นกรรมการ         |
| คัดเลือกจำนวนไม่เกิน ๓ คน                            |                     |
| ๕) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล                         | เป็น กรรมการ และ    |
| เลขานุการ  |                     |
| ๖) หัวหน้าหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบล           | เป็นกรรมการและ      |
| ที่ได้รับมอบหมายจากรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล      | และผู้ช่วยเลขานุการ |
| จำนวนไม่เกิน ๒ คน                                    |                     |

ให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮย มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ๑) ให้นำรายชื่อของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนที่สำรวจโดยหน่วยงานของรัฐและรายชื่อประชาชนที่ยื่นลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๑๒ มาใช้ในการพิจารณาช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบนี้
- ๒) ปิดประกาศรายชื่อประชาชนตาม (๑) ที่จะได้ได้รับความช่วยเหลือ ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และที่ทำการหมู่บ้าน ชุมชนให้ทราบเป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน
- ๓) รายงานผลการพิจารณาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป
- ๔) ควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นธรรม
- ๕) การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทย



ส่วนที่ ๒ วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮ

๒.๑ กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

๑.สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒.ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๓.ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๔.บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮ กำหนดไว้

๕.แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งในรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๖.กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒.กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการ ดังนี้

๑.ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลเพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๒.บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮ กำหนดไว้

๓.แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮ ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๓.การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

๑.สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๒.หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

๓.หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

๔.ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอรับความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮย

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮยพิจารณา จากนั้นแยกเป็น ๒ กรณี

๑.กรณี que พิจารณาแล้วเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ให้ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานในองค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮยที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๒.กรณี que พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮยที่จะดำเนินการได้เอง ให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) พิจารณาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑.มูลเหตุของปัญหา

๒.แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

๓.ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

๔.ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๔ ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮย เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮย แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

ส่วนที่ ๔ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮย

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮย เช่น ค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮย ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าวัสดุ ให้ใช้งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโฮย โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน  
(กรณีร้องขอด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลบาโหย อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

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).....สกุล.....เบอร์ติดต่อ.....

มีความประสงค์ขอให้ องค์การบริหารส่วนตำบลบาโหย ดำเนินการช่วยเหลือ ดังนี้

๑. ประเภทการช่วยเหลือ

- ☐ ๑.๑ ด้านสาธารณสุข (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- ☐ ๑.๒ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- ☐ ๑.๓ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- ☐ ๑.๔ ด้านอื่น ๆ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....

๒. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

.....

.....

.....

.....

๓. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) .....ผู้ยื่นคำขอ  
(.....)

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



แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน  
(กรณีร้องขอด้วยผู้แทน)

องค์การบริหารส่วนตำบลบาโหย อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

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)..... สกุ.....เบอร์ติดต่อ.....

มีความประสงค์ขอให้ องค์การบริหารส่วนตำบลบาโหย ดำเนินการช่วยเหลือ (นาย/  
นาง/นางสาว)..... นามสกุล..... ดังนี้

๑. ประเภทการช่วยเหลือ

- ☐ ๑.๑ ด้านสาธารณสุข (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- ☐ ๑.๒ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- ☐ ๑.๓ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- ☐ ๑.๔ ด้านอื่น ๆ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....

๒. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

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

๓. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) .....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ลงชื่อ) .....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

(.....)

## หนังสือมอบอำนาจ

เขียนที่.....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า ..... อายุ..... ปี  
เชื้อชาติ ....ไทย..... สัญชาติ ....ไทย..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ซอย.....  
ถนน .....ตำบล/แขวง .....อำเภอ/เขต .....จังหวัด.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....  
ปัจจุบันอาศัยอยู่ที่.....  
ได้มอบอำนาจให้..... อายุ ..... ปี  
เชื้อชาติ ....ไทย..... สัญชาติ ....ไทย..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ..... ตรอก/ ซอย.....  
ถนน .....ตำบล/แขวง .....อำเภอ/เขต .....  
จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....  
เป็นผู้มีอำนาจ.....แทนข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการกระทำที่ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำไปนั้น ให้ถือเสมือนหนึ่งเป็นการกระทำ ของ  
ข้าพเจ้าและเพื่อเป็นหลักฐานรับรองหนังสือฉบับนี้ ผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจต่างได้ลงลายมือชื่อไว้เป็น  
สำคัญต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ  
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน  
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน  
(.....)



