

## แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### กรณีเทศบาล ประกอบด้วย

- ๑) นายกเทศมนตรี หรือรองนายกเทศมนตรี  
ที่ได้รับมอบหมายจากนายกเทศมนตรี เป็นประธานกรรมการ
- ๒) ข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น  
จังหวัดที่ท้องถิ่นจังหวัดมอบหมาย ท้องถิ่นอำเภอเชียงใหม่ เป็นกรรมการ
- ๓) ผู้แทนส่วนราชการ ที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ  
จำนวนไม่เกิน ๒ คน เป็นกรรมการ
- ๔) ผู้แทนประชาคม ที่นายกเทศมนตรีคัดเลือก  
จำนวนไม่เกิน ๓ คน เป็นกรรมการ
  - ๔.๑ นางคำมวล จินดา
  - ๔.๒ นางชฎาทิพย์ บุญพันธ์
  - ๔.๓ นายสุรพล อินตา
- ๕) ปลัดเทศบาล เป็นกรรมการ  
และเลขานุการ
- ๖) หัวหน้าหน่วยงานของเทศบาล ที่ได้รับมอบหมาย  
จากนายกเทศมนตรี จำนวนไม่เกิน ๒ คน เป็นกรรมการ  
และผู้ช่วยเลขานุการ
  - ๖.๑ นายกิตติกร แกล่งนิตย์
  - ๖.๒ นางสาวจิตาภา นาดัน

ให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

(๑) ให้นำรายชื่อของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนที่สำรวจโดยหน่วยงานของรัฐ และรายชื่อประชาชนที่ยื่นลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาใช้พิจารณาช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐

(๒) ปิดประกาศรายชื่อประชาชนตาม (๑) ที่จะได้รับความช่วยเหลือ ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และที่ทำการหมู่บ้าน ชุมชนให้ทราบ เป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน

(๓) รายงานผลการพิจารณาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

(๔) ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นธรรม

(๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐

๑.๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้ง “ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อเป็นฝ่ายธุรการและปฏิบัติการให้กับคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน โดยมีโครงสร้าง ดังนี้

๑.๒.๑ นายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็น ผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ วางแผน ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๒.๒ ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็น หัวหน้าศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ดูแล ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย และนโยบาย

โดยให้ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(๒) จัดให้มีการสำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน เพื่อให้เป็นข้อมูลในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ ติดตามผลการดำเนินการ และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๓) จัดให้มีช่องทางรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์สายด่วน สายตรง สื่อออนไลน์ (เช่น LINE , Facebook ฯลฯ) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (เช่น E-mail, Website/Webboard, Application ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ) เป็นต้น ทั้งนี้ให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารและขอความช่วยเหลือได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

(๔) จัดให้มีฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันที่และรวดเร็ว ทั้งนี้ให้พิจารณาตามความเหมาะสมและบริบทของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(๕) รวบรวมข้อมูลของประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(๖) ติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมาย

(๗) รายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

(๘) ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมาย

๑.๒.๓ ให้นายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณามอบหมายบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑) ฝ่ายอำนวยการ ให้แต่งตั้ง ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑ คน เป็นหัวหน้าฝ่าย และมอบหมายข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น หรือพนักงานจ้างเป็นเจ้าหน้าที่ในฝ่าย

๑. นายกิตติกร	แกลงนิตย์	ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ
๒. นายสรายุทธ	อินทะนุ	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
๓. นางสาวทิพวรรณ	ดวงภู	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ

มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการติดต่อ วิธีการติดต่อและแจ้งเรื่องขอความช่วยเหลือ และผลการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงประชาสัมพันธ์เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบโดยทั่วกัน

๒) ฝ่ายรับเรื่อง ให้แต่งตั้ง ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑ คน เป็นหัวหน้าฝ่าย และมอบหมายข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น หรือพนักงานจ้างเป็นเจ้าหน้าที่ในฝ่าย

๑. นางสาวจิตาภา	นาตัน	ตำแหน่ง	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
๒. นางรัตติกาล	แก้วมา	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
๓. นางสาวพัชรียา	ต้นวงศ์	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

มีหน้าที่รับเรื่องขอความช่วยเหลือประชาชน สืบหาปัญหาและความต้องการของประชาชน ในพื้นที่หรือใช้ข้อมูลที่มีหน่วยงานรัฐสำรวจไว้แล้ว จัดให้มีการลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือ ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณี queตอบได้) วิเคราะห์ แยกเรื่องและส่งเรื่องให้ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องหรือศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) จัดทำสถิติและทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือ และรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบทุกเดือน

๓) ฝ่ายติดตามและประสานงาน ให้แต่งตั้ง ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑ คน เป็นหัวหน้าฝ่าย และมอบหมายข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น หรือพนักงานจ้างเป็นเจ้าหน้าที่ในฝ่าย

๑. นายวินัย	อินตะ	ตำแหน่ง	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ
๒. นายสะอาด	กาลินทร์จินดา	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน
๓. นางพิกุล	กันใจ	ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

มีหน้าที่ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องเพื่อจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประสานแจ้งหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไข ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกและศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) แสวงหาและประสานเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน เร่งรัดติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนมอบหมาย และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๔) ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ให้แต่งตั้ง ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑ คน เป็นหัวหน้าฝ่าย และมอบหมายข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น หรือพนักงานจ้าง เป็นเจ้าหน้าที่ในฝ่าย ทั้งนี้ในการจัดตั้ง ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ให้พิจารณาตามบริบทและความเหมาะสมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑. จำเอกอัครนิยวุธ	ปัญญารัตโสภณ	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานป้องกันฯ
๒. นายศักดิ์ระพี	จันแปงเงิน	ตำแหน่ง	คนงานทั่วไป
๓. นายอพิเชษฐ	ชัยบุญ	ตำแหน่ง	คนงานทั่วไป
๔. นางสาวจุฬาลักษณ์	นันทะเสน	ตำแหน่ง	คนงานทั่วไป

มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่ฝ่ายรับเรื่องประสานมา โดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทันทีที่ได้รับแจ้ง และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมปฏิบัติ ทั้งนี้ ให้พิจารณาจัดตั้งอาสาสมัครหน่วยปฏิบัติการย่อย โดยพิจารณาประสานความร่วมมือจากหน่วยงานในพื้นที่ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน/ชุมชน ผู้นำชุมชน อสม. อปพร. ฯลฯ