

# บทบาทหน้าที่และภารกิจ

## ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของ อปท.
2. จัดให้มีการสำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดให้มีช่องทางรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์สายด่วน สายตรง ลี้ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
4. จัดให้มีฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ของอปท. ที่สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันทีและรวดเร็ว
5. รวบรวมข้อมูลของประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนฯ
6. ติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชน
7. รายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชนให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

\*\* อปท. ที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของสถานที่กลาง อาจพิจารณาสนับสนุนงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการบริหารงานของสถานที่กลาง

เป็นการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เฉพาะในพื้นที่และเป็นกรณีที่ อปท. สามารถดำเนินการให้การช่วยเหลือได้ด้วยตนเองเท่านั้น ส่วนกรณีที่เกินขีดความสามารถของ อปท. ก็ให้ส่งเรื่องไปยังสถานที่กลาง เพื่อประสานหน่วยงานอื่นให้การช่วยเหลือประชาชนต่อไป

## ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือ ประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง)

1. รวบรวมและแจ้งเวียนกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือประชาชน โดยปิดประกาศข้อมูลดังกล่าวไว้ในที่ทำการหรือเว็บไซต์ของสถานที่กลาง เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบและสามารถสืบค้นข้อมูลต่างๆ ได้โดยสะดวก
  2. ให้คำปรึกษา แนะนำหลักเกณฑ์และวิธีการในการขอรับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ
  3. รวบรวมข้อมูลปัญหาความต้องการของประชาชนและแจ้ง อปท. เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่
  4. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือประชาชน
  5. ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนของ อปท. ณ สถานที่กลาง หรือเว็บไซต์ให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วกันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- เป็นการทำงานในลักษณะหน่วยบูรณาการการทำงานของ อปท. ในภาพรวม โดยรวบรวมข้อมูลการช่วยเหลือประชาชนของ อปท. เชื่อมต่อกับจังหวัดและส่วนกลางเพื่อประโยชน์ในการวางแผนการช่วยเหลือประชาชนในภาพรวมและเป็นการเพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถยื่นขอรับความช่วยเหลือได้อีกช่องทางหนึ่ง

การดำเนินงานของทั้ง 2 ศูนย์ฯ ไม่ซ้ำซ้อนกัน แต่เป็นการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด



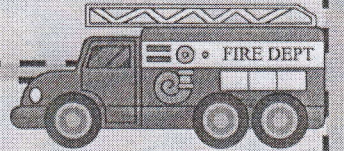
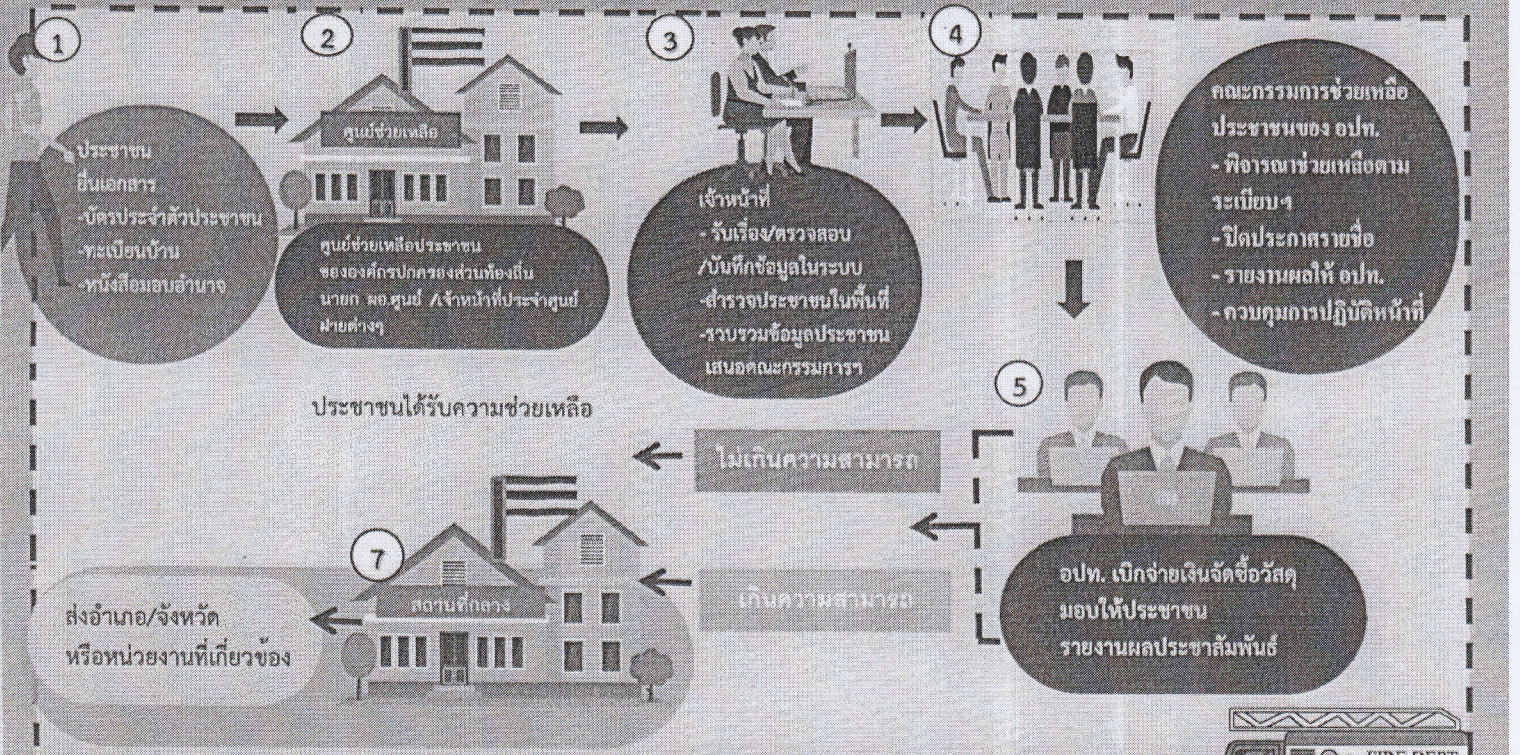
# ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



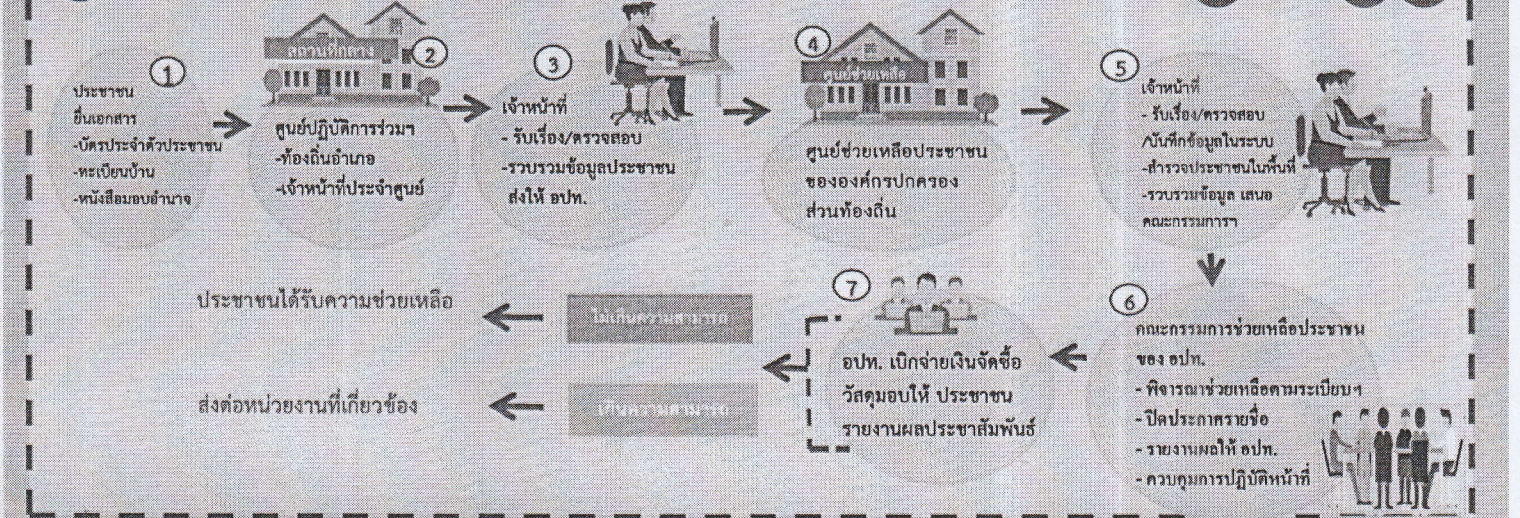
## กระบวนการ/ขั้นตอน และระยะเวลา



1 กรณีประชาชนมายื่นขอรับความช่วยเหลือ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ อปท.



2 กรณีประชาชนมายื่นขอความช่วยเหลือศูนย์ปฏิบัติการร่วม (สถานศึกษา)



## ระเบียบ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง



- ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือ  
ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

## ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ :

- ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ อปท.
- ศูนย์ปฏิบัติการร่วมฯ (สถานศึกษา)

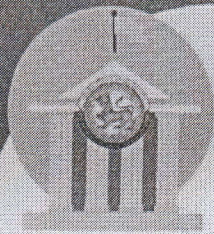
เปิดให้บริการ : เวลาทำการราชการ

กลุ่มงานส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ  
กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น  
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

02-241-9000 ต่อ 2322



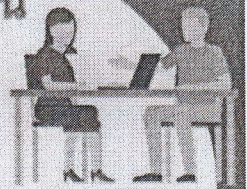




# ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชน

### ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง)



ตามระเบียบ  
กระทรวงมหาดไทยว่าด้วย  
ค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือ  
ประชาชนตามอำนาจหน้าที่  
พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม  
(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561

การช่วยเหลือประชาชนด้านต่าง ๆ

1. ด้านสาธารณสุข
2. ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต
3. ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
4. การช่วยเหลือเกษตรกรผู้มีรายได้น้อย
5. การช่วยเหลือด้านอื่น ๆ เช่น ด้านการศึกษา



\*\*หลักเกณฑ์การช่วยเหลือประชาชนเป็นไปตามระเบียบนี้

#### ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง  
จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชน  
โดยจัดให้มีช่องทางรับเรื่องขอความ  
ช่วยเหลือของประชาชนที่หลากหลาย  
และมอบหมายบุคลากรปฏิบัติหน้าที่  
ประจำศูนย์ฯ พร้อมทั้งแต่งตั้ง  
คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
เพื่อพิจารณาให้การช่วยเหลือตาม  
หลักเกณฑ์ที่กำหนด

กรณีเกิน  
ความสามารถ  
ส่งต่อ



#### ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือ ประชาชนขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น (สถานที่กลาง)

จัดตั้งอย่างน้อย อำเภอละ 1 แห่ง  
อาจตั้งอยู่ในสำนักงานขององค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นหรือที่ว่าการอำเภอก็ได้  
ใช้เป็นสถานที่กลางเพื่อเป็นศูนย์รวบรวม  
ข้อมูลปัญหาของประชาชนและ  
ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ  
ตลอดจนให้คำแนะนำปรึกษาหลักเกณฑ์  
และวิธีการในการช่วยเหลือประชาชน

เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการช่วยเหลือ  
ในระบบข้อมูลกลางองค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น (INFO)



กรณีเกินความสามารถ  
ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



กรณีนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ตามระเบียบฯ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
เสนอขอความเห็นชอบจากผู้ว่าราชการจังหวัดก่อนให้การช่วยเหลือ

