

# บทบาทหน้าที่และภารกิจ

## ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

เป็นการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เฉพาะในพื้นที่และเป็นที่กรณี 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

กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น กลุ่มงานส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีท้องถิ่น