



คู่มือการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างหิน
อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้น

๑. หลักการและเหตุผล

สาธารณสุขยังคงมีแนวโน้มจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและซับซ้อนมากขึ้นเนื่องจากความแปรปรวนของภูมิอากาศโลก ความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติประกอบกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสังคมไทยจากสังคมชนบทไปสู่สังคมเมืองอย่างรวดเร็ว ประชาชนมีโอกาสอาศัยอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยมากขึ้น ส่งผลให้ความเสียหายจากสาธารณภัยรุนแรงมากขึ้น ทั้งภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง ภัยหนาว และภัยจากการกระทำของมนุษย์ เช่น อัคคีภัย อุบัติภัย การรั่วไหลของสารเคมีอันตราย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน และมีบทบาทภารกิจในการเข้าไปให้ความช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย ในลำดับแรก ก่อนที่หน่วยงานภายนอกจะเข้าไปให้ความช่วยเหลือประกอบกับพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๐ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้อำนวยการท้องถิ่นในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในท้องถิ่นตน จึงถือเป็นภารกิจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องเตรียมความพร้อมในการป้องกันสาธารณภัย และพัฒนาขีดความสามารถในการเผชิญเหตุและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยหลังจากสถานการณ์ภัยยุติ

๒. สถานที่ตั้ง

๑๐๙ หมู่ ๖ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้น อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านสาธารณสุข ให้ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาปัญหาด้านสาธารณสุขต่างๆ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับร้องทุกข์/ร้องเรียนด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างชั้น มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

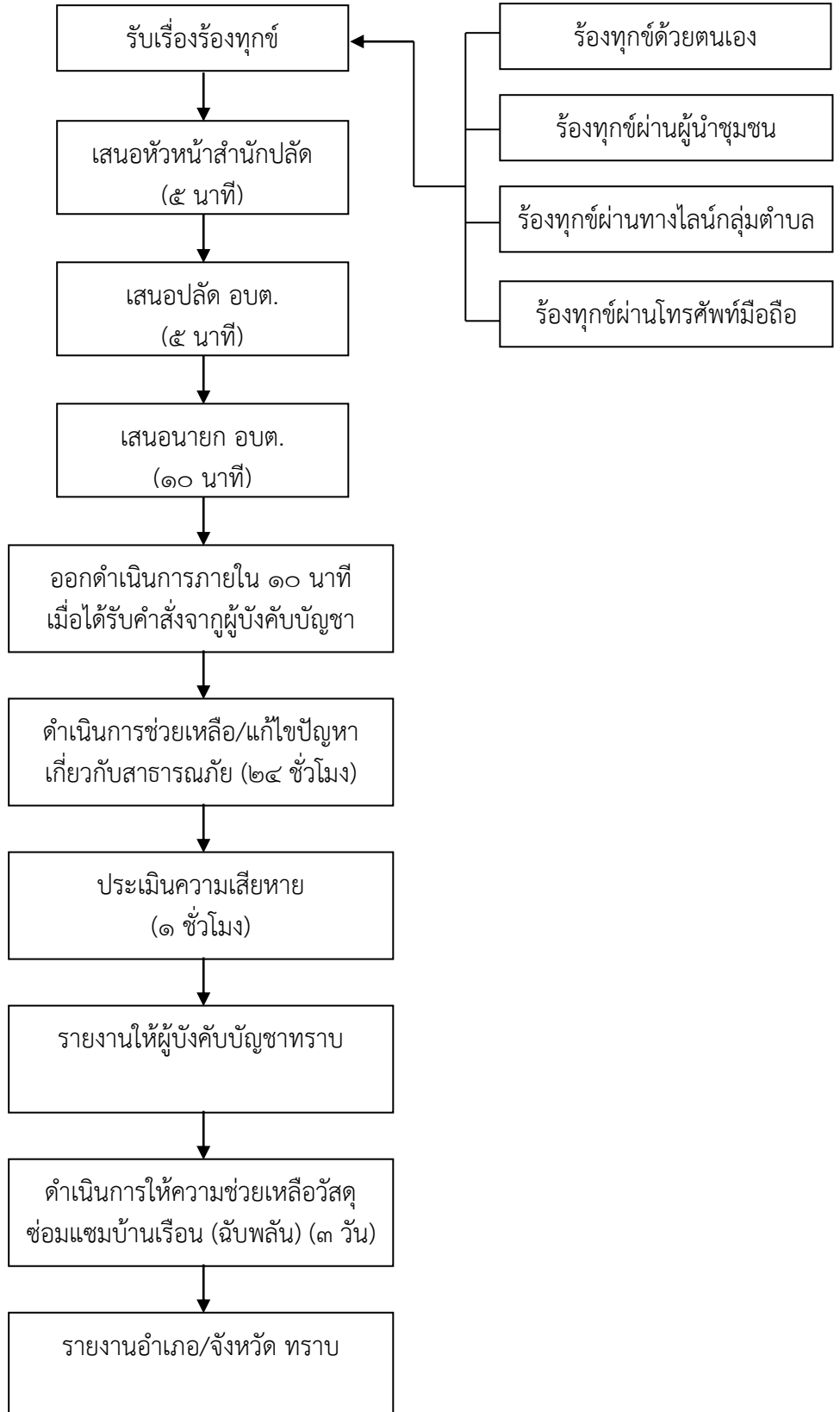
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องธุรการ สำนักปลัด อบต.หนองย่างชั้น

เปิดให้บริการวันหยุดราชการ (วันเสาร์-อาทิตย์) ได้ตลอดเวลา ณ ที่ทำการศูนย์ อปพร.กู้ชีพ อบต.หนองย่างชั้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านสาธารณสุข



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒) จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
- ๓) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน
- ๔) จัดทำคำสั่งคณะกรรมการพิจารณาช่วยเหลือประชาชน
- ๕) ดำเนินการช่วยเหลือประชาชน
- ๖) รายงานอำเภอ/จังหวัดทราบ

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือด้านสาธารณสุขจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ งาน ปภ./ศูนย์ อปพร. กู้ชีพ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องทุกข์ผ่านผู้นำชุมชน ณ งาน ปภ./ศูนย์ อปพร. กู้ชีพ	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Line กลุ่มตำบล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์มือถือ ๐๙๕ ๖๗๑ ๙๙๘๗	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	