

คู่มือสำหรับประชาชน เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

งานที่ให้บริการ	การช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากสาธารณภัย และเรื่องราวร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ถนนเทศบาล ในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โทรศัพท์ ๐ ๔๓๕๑ ๒๑๙๙ หรือ ๑๙๙ และ ๑๑๒๑ วิทยุสื่อสาร ช่องความถี่ ๑๖๒.๕๐๐ เมกกะเฮิร์ต	วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ น. - ๑๘.๐๐ น. (๒๔ ชั่วโมง)

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข

ตามมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ กำหนดอำนาจหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งพื้นที่ มีหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตท้องถิ่นของตน โดยมีผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งพื้นที่นั้น เป็นผู้รับผิดชอบในการป้องกัน แก้ไขปัญหาด้านสาธารณภัยที่เกิดจากธรรมชาติและเกิดจากการกระทำของมนุษย์ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง อุบัติเหตุ หรือเหตุอื่นใดซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน หรือของรัฐ

นายกเทศมนตรีในฐานะผู้อำนวยการท้องถิ่นมีอำนาจสั่งการ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงาน เจ้าหน้าที่ และอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) โดยจัดให้มีระบบการบริการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาจากสาธารณภัยต่างๆ ได้อย่างทันเหตุการณ์ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจ

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน

- ประชาชนหรือผู้ร้องหรือหน่วยงานแจ้งเรื่องโดย
 - โทรศัพท์ ๐ ๔๓๕๑ ๒๑๙๙ หรือ ๑๙๙ และ ๑๑๒๑
 - วิทยุสื่อสาร ช่องความถี่ ๑๖๒.๕๐๐ เมกกะเฮิร์ต
 - แจ้งเรื่องด้วยตัวเอง

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- | | |
|--|------------------------------|
| ๒. เจ้าหน้าที่ประจำห้องสื่อสาร ตรวจสอบข้อมูล (ระยะเวลา ๑๐ - ๓๐ วินาที) | งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| ๓. เจ้าหน้าที่สื่อสารรายงานหัวหน้าเวรประจำวันและหัวหน้างานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (หลังรับแจ้งเรื่องภายใน ๑ นาที) | งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| ๔. หัวหน้างานฯ/หัวหน้าเวรฯพร้อมทีมเจ้าหน้าที่นำเครื่องมืออุปกรณ์ ออกปฏิบัติหน้าที่แก้ไขปัญหาตามการร้องขอ (ระยะเวลาไปถึงสถานที่เกิดเหตุภายใน ๒ - ๑๕ นาที) | งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| ๕. เจ้าหน้าที่สื่อสารรายงานผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และประสานงานกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมปฏิบัติ (หลังรับแจ้งเรื่องภายใน ๓ - ๕ นาที) | งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. สถานที่เกิดเหตุ (แจ้งทางโทรศัพท์)
๒. ชื่อและนามสกุล (แจ้งทางโทรศัพท์)
๓. ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ (แจ้งทางโทรศัพท์)
๔. แบบฟอร์มคำร้อง (เจ้าหน้าที่บันทึกเอง)

ค่าธรรมเนียม

- ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อย สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมือง ร้อยเอ็ด หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๓๕๑ ๒๑๙๙ หรือ ๑๙๙ และ ๑๑๓๒ ที่เว็บไซต์ www.roietmunicipal.go.th

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

คำร้องทุกข์ทั่วไปกรณีในความรับผิดชอบของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เขียนที่งานป้องกันฯ เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

เวลา.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นาง.....อยู่บ้านเลขที่.....ซอย
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัดร้อยเอ็ด โทรศัพท์.....

ได้ยื่นคำร้องทุกข์ความเดือดร้อนต่อเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ดังนี้

- ๑
- ๒
- ๓

หัวหน้าเวร/ผู้ช่วยหัวหน้าเวรประจำวัน ผลัดที่.....นาย.....รับทราบและดำเนินการ
โดยการประสานผู้ร้องทุกข์/ผู้ให้คำยินยอม และผู้ร้องทุกข์/ผู้ให้คำยินยอม ให้ถ้อยคำ ดังนี้

๑. โดยข้าพเจ้าร้องขอให้เจ้าพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนดังกล่าว และ
ยอมรับผลการกระทำดังกล่าวด้วยความสมัครใจ

๒. กรณีที่เกิดความเสียหายใดๆ จากการปฏิบัติหน้าที่ตามคำร้องขอของข้าพเจ้าฯ และข้าพเจ้าขอรับผิดชอบ
ต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเกิดความเสียหายแก่ข้าพเจ้าและทรัพย์สินหรือแก่บุคคลอื่นใดทั้งสิ้น

๓. ในการปฏิบัติงานครั้งนี้ เจ้าพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ไม่ได้มีการบังคับขู่เข็ญ เรียกร้องทรัพย์สินหรือ
ประโยชน์อื่นใด และข้าพเจ้ายินดีปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าพนักงาน/เจ้าหน้าที่ทุกประการ

รายงานผลการปฏิบัติ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ผู้ให้คำยินยอม
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าพนักงาน/เจ้าหน้าที่
(.....)

ลงชื่อ..... พยาน
(.....)

ลงชื่อ..... พยาน
(.....)