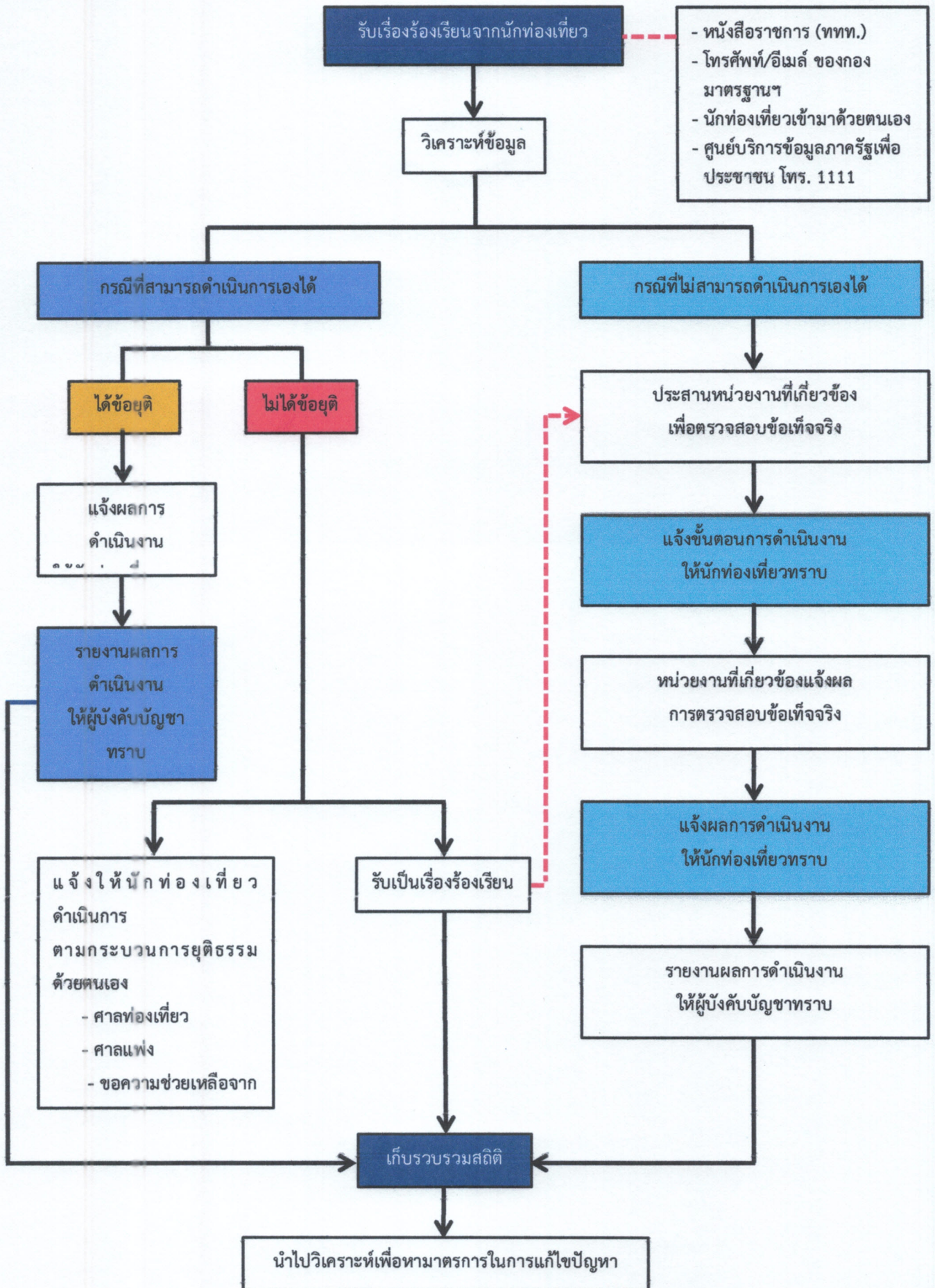
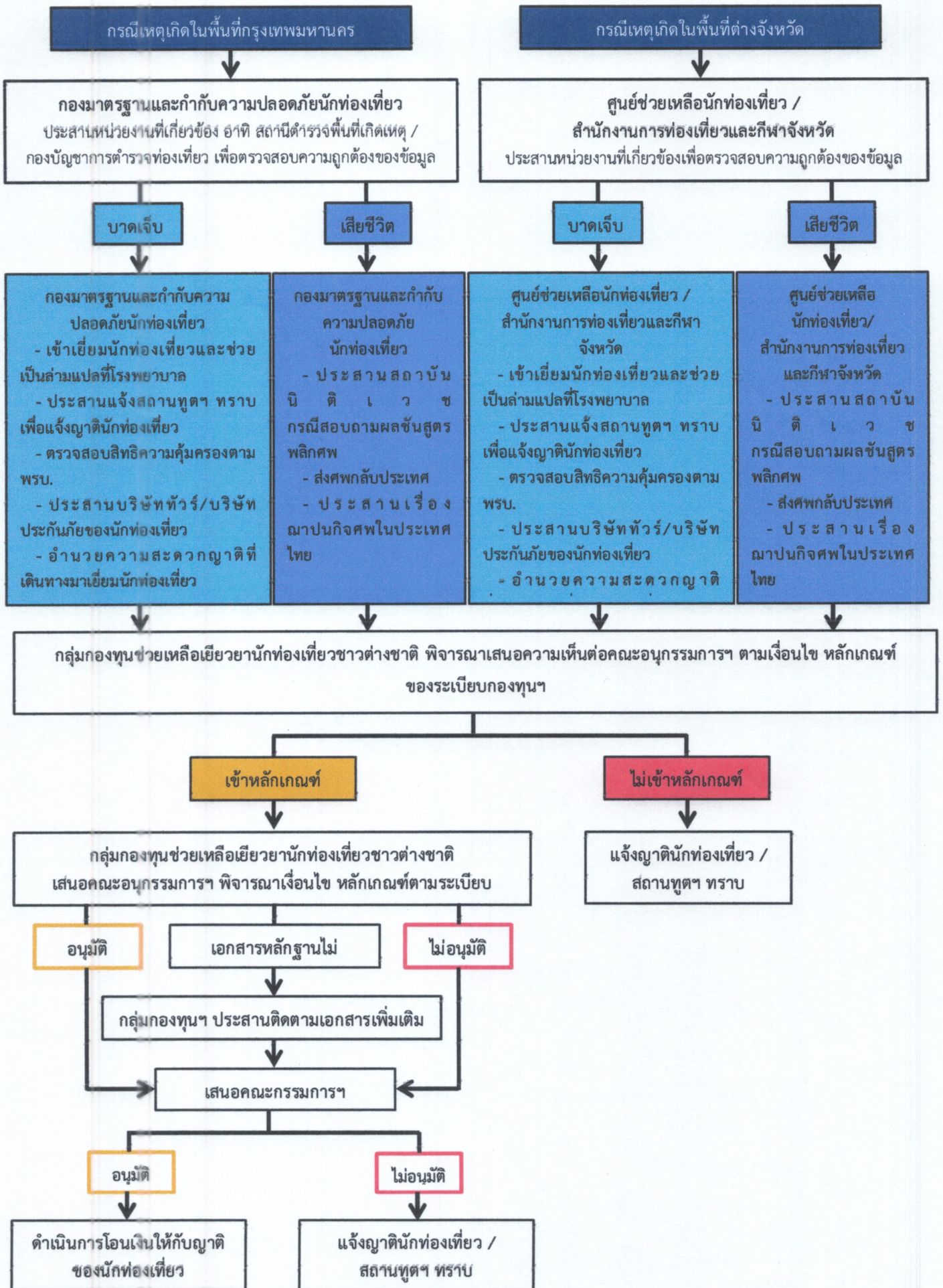


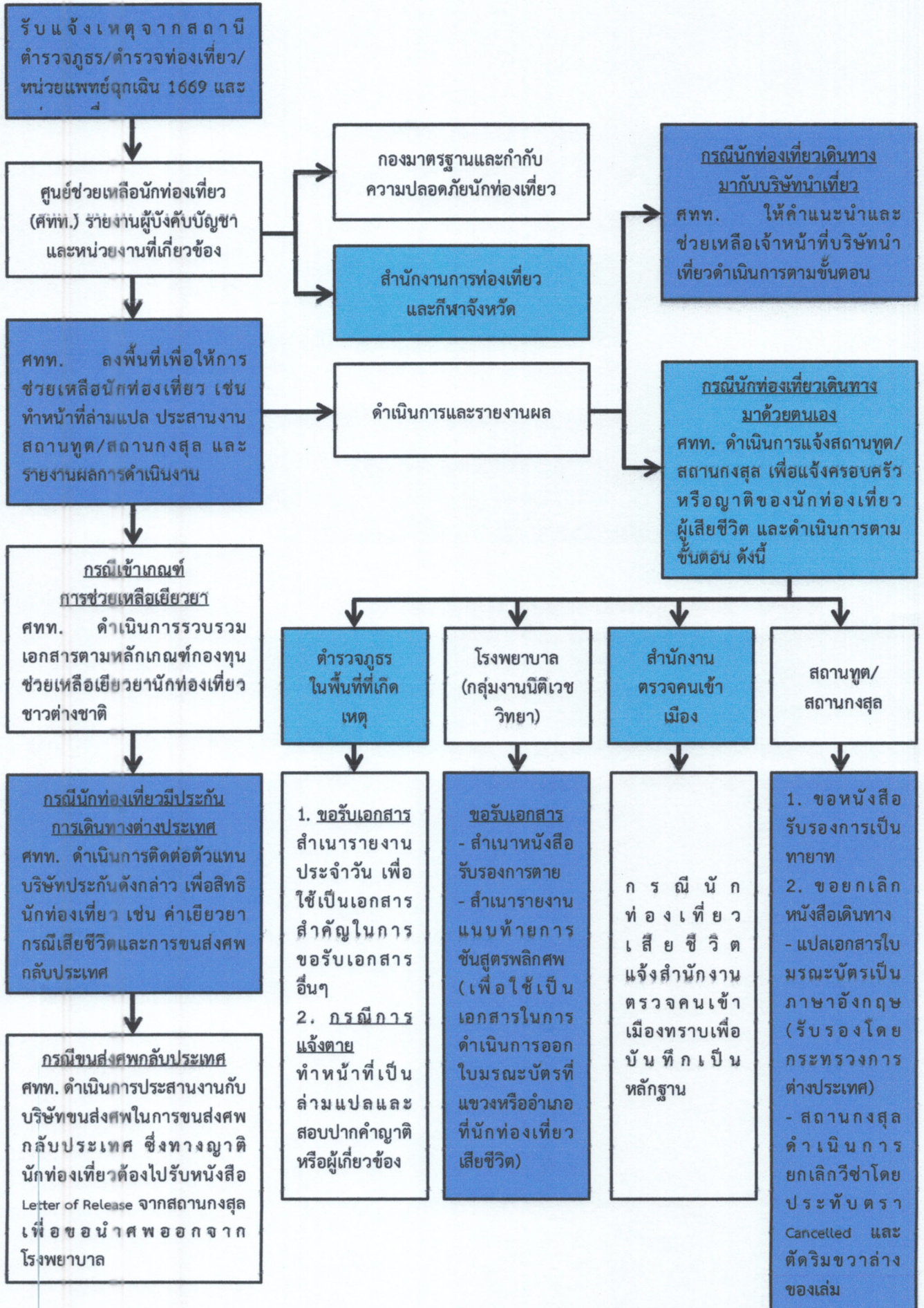
กระบวนการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กรณีนักท่องเที่ยวประสบเหตุบาดเจ็บ/เสียชีวิต



กระบวนการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กรณีนักท่องเที่ยวประสบอุบัติเหตุบาดเจ็บ/เสียชีวิต



รับแจ้งเหตุจากสถานีตำรวจภูธร/ตำรวจท่องเที่ยว/หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน 1669 และ

ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศทท.) รายงานผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ศทท. ลงพื้นที่เพื่อให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เช่น ทำหน้าที่ล่ามแปล ประสานงานสถานทูต/สถานกงสุล และรายงานผลการดำเนินงาน

กรณีเข้าเกณฑ์การช่วยเหลือเยียวยา
ศทท. ดำเนินการรวบรวมเอกสารตามหลักเกณฑ์กองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

กรณีนักท่องเที่ยวมีประกันการเดินทางต่างประเทศ
ศทท. ดำเนินการติดต่อตัวแทนบริษัทประกันดังกล่าว เพื่อสิทธินักท่องเที่ยว เช่น ค่าเยียวยากรณีเสียชีวิตและการขนส่งศพกลับประเทศ

กรณีขนส่งศพกลับประเทศ
ศทท. ดำเนินการประสานงานกับบริษัทขนส่งศพในการขนส่งศพกลับประเทศ ซึ่งทางญาตินักท่องเที่ยวต้องไปรับหนังสือ Letter of Release จากสถานกงสุลเพื่อขอขนำศพออกจากโรงพยาบาล

กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด

ดำเนินการและรายงานผล

กรณีนักท่องเที่ยวเดินทางมาบริษัทนำเที่ยว
ศทท. ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเจ้าหน้าที่บริษัทนำเที่ยวดำเนินการตามขั้นตอน

กรณีนักท่องเที่ยวเดินทางมาด้วยตนเอง
ศทท. ดำเนินการแจ้งสถานทูต/สถานกงสุล เพื่อแจ้งครอบครัวหรือญาติของนักท่องเที่ยวผู้เสียชีวิต และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ตำรวจภูธรในพื้นที่ที่เกิดเหตุ

1. ขอรับเอกสารสำเนารายงานประจำวัน เพื่อใช้เป็นเอกสารสำคัญในการขอรับเอกสารอื่นๆ
2. กรณีการแจ้งตาย ทำหน้าที่เป็นล่ามแปลและสอบปากคำญาติหรือผู้เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาล (กลุ่มงานนิติเวชวิทยา)

ขอรับเอกสาร - สำเนาหนังสือรับรองการตาย - สำเนารายงานแนบท้ายการชันสูตรพลิกศพ (เพื่อใช้เป็นเอกสารในการดำเนินการออกใบมรณะบัตรที่แขวงหรืออำเภอที่นักท่องเที่ยวเสียชีวิต)

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

กรณีนักท่องเที่ยวเสียชีวิต แจ้งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองทราบเพื่อบันทึกเป็นหลักฐาน

สถานทูต/สถานกงสุล

1. ขออนุญาตรับรองการเป็นทายาท
2. ขอยกเลิกหนังสือเดินทาง - แปลเอกสารใบมรณะบัตรเป็นภาษาอังกฤษ (รับรองโดยกระทรวงการต่างประเทศ) - สถานกงสุลดำเนินการยกเลิกวีซ่าโดยประทับตรา Cancelled และตัดริมขวาล่างของเล่ม