

หลักเกณฑ์และแนวทางการคัดเลือกหน่วยงาน
เพื่อยกย่องชื่นชมและประกาศเกียรติคุณในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ด้วยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จังหวัดยโสธร

๑. หลักการและเหตุผล

จังหวัดยโสธรได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยี นวัตกรรม และดิจิทัล มาใช้ในการพัฒนาการให้ บริการภาครัฐให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว กระชับ ฉับไว สะดวก และทันสมัย โดยได้นำแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ที่พัฒนาขึ้นโดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือเนคเทค (NECTEC) ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) มาใช้ในการปฏิบัติงานรับแจ้งและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ของหน่วยงานในจังหวัด โดยประชาชนสามารถแจ้งเรื่องผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE chatbot แบบอัตโนมัติ) โดยเรื่องจะถูกส่งเข้ามายังแอปพลิเคชัน Traffy Fondue โดยอัตโนมัติ ซึ่งสะดวก รวดเร็ว ง่าย และทันสมัย แจ้งเรื่องได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ ด้วยการแจ้งรายละเอียดข้อมูล ภาพถ่าย และตำแหน่งพิกัดของปัญหาที่เพียงพอและยืนยันได้ ขณะเดียวกันส่วนราชการ/หน่วยงานภาครัฐก็สามารถตรวจสอบและรับเรื่องที่แจ้งเข้ามาผ่านแอปพลิเคชันดังกล่าวได้อย่างสะดวกรวดเร็วเช่นกัน ซึ่งจะนำไปสู่การบริหารจัดการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยจังหวัดยโสธรได้เปิดตัวการใช้งานแอปพลิเคชันดังกล่าวของส่วนราชการ/หน่วยงานทั้งจังหวัด เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เป็นต้นมา ดังนั้น เพื่อส่งเสริมให้ส่วนราชการ/หน่วยงานภาครัฐได้มีการใช้งานแอปพลิเคชันฯ ดังกล่าวในการรับแจ้งเรื่องและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างแพร่หลายและต่อเนื่อง รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการนำแอปพลิเคชัน Traffy Fondue มาใช้งาน และช่องทาง/วิธีการแจ้งเรื่องให้ประชาชนได้รับทราบ จังหวัดยโสธรจึงได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการคัดเลือกหน่วยงานเพื่อยกย่องชื่นชมและประกาศเกียรติคุณในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ด้วยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จังหวัดยโสธร ขึ้นมาดำเนินการดังกล่าว

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อส่งเสริมให้ส่วนราชการ/หน่วยงานในจังหวัดยโสธร มีความมุ่งมั่นใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ในการรับแจ้งเรื่องและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อย่างแพร่หลาย จริงจัง และต่อเนื่อง รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและช่องทาง/วิธีการแจ้งเรื่องให้ประชาชนได้รับทราบ

๒.๒ เพื่อคัดเลือกหน่วยงานที่มีการใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ในการรับเรื่องและบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๒.๓ เพื่อยกย่องชื่นชมและประกาศเกียรติคุณ สร้างขวัญกำลังใจ และความภาคภูมิใจแก่หน่วยงานที่ได้รับการคัดเลือก

๓. คุณสมบัติของหน่วยงานที่จะได้รับการคัดเลือก

๓.๑ เป็นหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดยโสธร หรือมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในเขตจังหวัดยโสธร

๓.๒ เป็นหน่วยงานที่ลงทะเบียนแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ประเภทบัญชีทางการ (official) และหัวหน้าหน่วยงาน หรือบุคคลของหน่วยงานตามที่จังหวัดยโสธรได้กำหนด ได้มีการลงทะเบียนเป็น “ผู้ดูแลระบบ” และหน่วยงานได้มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเจ้าหน้าที่ได้มีการลงทะเบียนเป็น “เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล” อย่างน้อย ๑ คน

๔. แนวทางและวิธีการคัดเลือก

๔.๑ พิจารณาจากการดำเนินการได้ตามแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จังหวัดยโสธร

๔.๒ พิจารณาคัดเลือกเฉพาะหน่วยงานที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาโดยตรงเป็นหลัก

๔.๓ พิจารณาเฉพาะเรื่องที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาได้เสร็จสิ้นแล้ว และมีการปรับสถานะเรื่องในระบบเป็น “เสร็จสิ้น”

๔.๔ ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ที่จะนำมาพิจารณาคัดเลือกเพื่อยกย่องชื่นชมและประกาศเกียรติคุณประจำเดือน คือ ผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ ๑๕ ของเดือนที่แล้ว ถึงวันที่ ๑๕ ของเดือนที่จะประกาศนั้น

๔.๕ ให้สำนักงานจังหวัดยโสธรเป็นหน่วยงานตรวจสอบ รวบรวม และคัดเลือกหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการตามแนวทางและหลักเกณฑ์การคัดเลือกนี้ แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธรพิจารณาให้ความเห็นชอบอนุมัติ

๔.๖ การยกย่องชื่นชมและมอบใบประกาศเกียรติคุณให้กับหน่วยงานที่ได้รับคัดเลือก กำหนดดำเนินการเป็นประจำทุกเดือน ในการประชุมคณะกรรมการจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการ และนายอำเภอประจำเดือนของจังหวัดยโสธร ทั้งนี้ สามารถปรับหรือเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมโดยได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร

๔.๗ หน่วยงานที่เคยได้รับการพิจารณาคัดเลือกและได้รับมอบใบประกาศเกียรติคุณไปแล้ว สามารถได้รับการพิจารณาคัดเลือกและได้รับมอบใบประกาศเกียรติคุณได้อีก หากมีผลการดำเนินการในรอบต่อไปได้ตามแนวทางและหลักเกณฑ์การคัดเลือกนี้

๔.๘ จังหวัดยโสธรอาจจะพิจารณาคัดเลือกหน่วยงานเพื่อยกย่องชื่นชมและประกาศเกียรติคุณในกรณีอื่น ๆ ได้ หากเป็นการดำเนินการที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จังหวัดยโสธร

๕. เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกหน่วยงาน สำหรับรอบการดำเนินงาน

เกณฑ์การพิจารณา		คะแนนเต็ม	คะแนนที่จะได้
๑	ด้านการดำเนินการตามขั้นตอนการใช้งานระบบแอปพลิเคชัน Traffy fondue	๔๐	
	๑.๑ การรับเรื่องในระบบ	(๒๐)	
	๑) กรณีทำการปรับสถานะเรื่องเป็น “รับเรื่อง” ได้ภายใน ๑ วัน		๒๐
	หรือ ๒) กรณีทำการปรับสถานะเรื่องเป็น “รับเรื่อง” เกิน ๑ วัน แต่ไม่เกิน ๗ วัน		๑๕
	หรือ ๓) กรณีทำการปรับสถานะเรื่องเป็น “รับเรื่อง” เกิน ๗ วัน		๑๐
	๑.๒ การสื่อสารผ่านระบบกับผู้แจ้งเรื่องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	(๒๐)	
	๑) มีการปรับสถานะเรื่องจาก “รับเรื่อง” เป็นสถานะอื่น ๆ ตามข้อเท็จจริงของการดำเนินงานของหน่วยงาน พร้อมแจ้งข้อมูลการดำเนินการ/ความก้าวหน้าให้ผู้แจ้งเรื่องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบในระบบ		๑๐
	๒) เมื่อมีการแก้ไขเรื่องได้เสร็จสิ้น ได้ทำการปรับสถานะเรื่องเป็น “เสร็จสิ้น”		๕
	๓) เมื่อมีการแก้ไขเรื่องได้เสร็จสิ้น ได้ทำการปรับสถานะเรื่องเป็น “เสร็จสิ้น” และมีการ “รับรองการแก้ไขปัญหา” ในระบบ		๕
๒	ด้านเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องได้เสร็จสิ้น นับตั้งแต่หน่วยงานได้รับเรื่องผ่านระบบ	๒๐	
	๑) กรณีสามารถแก้ไขปัญหาคืบคลานได้และปรับสถานะในระบบเป็น “เสร็จสิ้น” ได้ภายใน ๑ วัน		๒๐
	หรือ ๒) กรณีสามารถแก้ไขปัญหาคืบคลานได้และปรับสถานะในระบบเป็น “เสร็จสิ้น” ในเวลาที่เกิน ๑ วัน แต่ไม่เกิน ๗ วัน		๑๕
	หรือ ๓) กรณีสามารถแก้ไขปัญหาคืบคลานได้และปรับสถานะในระบบเป็น “เสร็จสิ้น” ในเวลาที่เกิน ๗ วัน		๑๐
๓	ด้านจำนวนเรื่องที่แก้ไขปัญหาคืบคลานได้เสร็จสิ้น	๒๐	
	๑) กรณีแก้ไขปัญหาคืบคลานได้เสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่องขึ้นไป		๒๐
	หรือ ๒) กรณีแก้ไขปัญหาคืบคลานได้เสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง		๑๕
	หรือ ๓) กรณีแก้ไขปัญหาคืบคลานได้เสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง		๑๐
๔	ด้านความพึงพอใจของผู้ร้อง/ผู้แจ้งเรื่อง	๑๐	
	๑) ผู้ร้อง/ผู้แจ้งเรื่องให้คะแนนความพึงพอใจระดับ ๕ ดาว		๑๐
	หรือ ๒) ผู้ร้อง/ผู้แจ้งเรื่องให้คะแนนความพึงพอใจระดับ ๔ ดาว		๘
	หรือ ๓) ผู้ร้อง/ผู้แจ้งเรื่องให้คะแนนความพึงพอใจระดับ ๓ ดาว		๖
	หรือ ๔) ผู้ร้อง/ผู้แจ้งเรื่องให้คะแนนความพึงพอใจระดับ ๒ ดาว		๔
	หรือ ๕) ผู้ร้อง/ผู้แจ้งเรื่องให้คะแนนความพึงพอใจระดับ ๑ ดาว		๒
๕	ด้านการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนการใช้งาน Traffy Fondue ช่องทางการแจ้งเรื่อง/ปัญหา และผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	๑๐	
	๑) มีการประชาสัมพันธ์โดยบูรณาการรวมไว้ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ หรือในการลงพื้นที่ ทั้งนี้ จะต้องทำอินโฟกราฟิกกิจกรรมประชาสัมพันธ์ดังกล่าวแจ้งลงในกลุ่มไลน์ “Traffy Fondue จ.ยโสธร” ด้วย		๕
	๒) มีการประชาสัมพันธ์ โดยปิดบอร์ด ณ ที่ตั้งของหน่วยงาน ผ่านกลุ่มไลน์ต่าง ๆ เว็บไซต์ และสื่อโซเชียลอื่น ๆ ทั้งนี้ จะต้องทำอินโฟกราฟิกกิจกรรมประชาสัมพันธ์ดังกล่าวแจ้งลงในกลุ่มไลน์ “Traffy Fondue จ.ยโสธร” ด้วย		๕