

**แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน**  
**ด้วยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของจังหวัดยโสธร ฉบับปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม**  
 แบบทำหนังสือจังหวัดยโสธร ด่วนที่สุด ที่ ยส ๐๐๑๗.๑/ว ๕๔๖๕ ลงวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗

| ที่ | การดำเนินการ                                                                                 | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑   | การติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue การมอบหมายผู้รับผิดชอบ และการแจ้งหรือชักชวนการปฏิบัติงาน | <p>๑.๑ ให้หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ นายอำเภอ ผู้บริหาร และปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue แล้วลงทะเบียนเป็น “ผู้ดูแล” เพื่อกำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของหน่วยงาน อย่างเคร่งครัด</p> <p>๑.๒ ให้หน่วยงานทุกแห่งมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของหน่วยงาน อย่างน้อย ๑ คน และให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue พร้อมลงทะเบียนเป็น “เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล” แล้วแจ้งข้อมูลเจ้าหน้าที่และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ อย่างน้อย ๑ คน ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร เพื่อประโยชน์ในการประสานการปฏิบัติ</p> <p>๑.๓ ให้ประสานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร เพื่อขอรับรหัสเจ้าหน้าที่และรหัสผู้ดูแลเพื่อลงทะเบียนเปิดการใช้งาน</p> <p>๑.๔ ให้หน่วยงานแจ้งหรือชักชวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อให้บุคลากรในสังกัด ได้รับทราบและเข้าใจในการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ในการปฏิบัติงาน กรณีพบปัญหาอุปสรรคหรือมีข้อสงสัย ให้ประสานการปฏิบัติกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรหรือช่องทาง Line Group ผู้ประสานงานที่จังหวัดกำหนด (รายละเอียดตามข้อ ๖)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ๒   | การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ปัญหาที่แจ้งเข้ามาในระบบ Traffy Fondue                             | <p>๒.๑ เมื่อมีผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน/ปัญหา ผ่านไลน์ (LINE Chatbot) Traffy Fondue จะมีการแจ้งเตือนในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของหน่วยงานที่รับผิดชอบพื้นที่ที่เกิดที่แจ้ง/เกิดเหตุโดยอัตโนมัติ (โดยจังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะได้รับการแจ้งเตือนทุกเรื่องที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของตน) ทั้งนี้ ในบางเรื่อง/บางกรณี ระบบจะมีการแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นด้วย</p> <p>๒.๒ ให้หน่วยงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ปัญหาในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue อย่างสม่ำเสมอและก่อนเวลาเลิกปฏิบัติงานเป็นประจำทุกวัน โดยหากข้อมูลเรื่องที่แจ้งยังไม่ชัดเจนเพียงพอ สามารถแจ้งขอให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งเรื่องให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ โดยแจ้งผ่านระบบในช่อง “คุยกับผู้แจ้ง” หรือแจ้งเบอร์โทรศัพท์ติดต่อของหน่วยงานในช่อง “คุยกับผู้แจ้ง” เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องใช้โทรกลับเพื่อให้รายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติม ทั้งนี้ หากเป็นเรื่องที่จะส่งผลกระทบเสียหายและความปลอดภัยของผู้ร้องนั้น ให้หน่วยงานดำเนินการอย่างระมัดระวังและปกปิดข้อมูลของผู้ร้องให้เป็นความลับและปลอดภัยด้วย</p> <p>๒.๒.๑ หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ให้กด/ปรับสถานะเป็น “รับเรื่อง” และให้ตรวจสอบและปรับปรุงสภาพปัญหาของเรื่องที่ประชาชนแจ้งเข้ามาในระบบให้ถูกต้องตามลักษณะ/ประเภทของปัญหา แล้วประสานส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือปัญหาดังกล่าว และให้กด/ปรับสถานะเรื่องเป็น “กำลังดำเนินการ”</p> <p>๒.๒.๒ กรณีเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ไม่ให้กด/ปรับสถานะเป็น “ไม่เกี่ยวข้อง” แต่ให้กด/ปรับสถานะเป็น “ส่งต่อ” เรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป</p> |

| ที่ | การดำเนินการ                  | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                               | <p>๒.๒.๓ กรณีเป็นเรื่องที่ต้องเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมแก้ไขปัญหาก็ให้กด/ปรับสถานะเป็น “เชิญร่วม” และทำการเชิญร่วมในระบบ แล้วประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน</p> <p>๒.๒.๔ กรณีตรวจสอบแล้วเป็นการแจ้งเท็จ ก่อทวน หรือเป็นการทดสอบแจ้งเรื่องหรือฝึกใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ให้จัดการปรับสถานะเรื่องที่แจ้งเท็จ ก่อทวน หรือทดสอบแจ้งเป็น “ไม่เกี่ยวข้อง” เพื่อให้จังหวัดยโสธรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบ รวมทั้งเป็นประโยชน์ในด้านการจัดการสถิติข้อมูล</p> <p>๒.๒.๕ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการตรวจสอบเรื่องให้ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานทราบเป็นประจำทุกวัน</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ๓   | การแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ปัญหา | <p>๓.๑ กรณีเรื่องที่พิจารณาแล้วสามารถแก้ไขปัญหได้ทันทีหรือภายใน ๗ วันให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาเรื่อง หากอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบให้กด/ปรับสถานะเป็น “รับเรื่อง” และให้ดำเนินการ/ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญห พร้อมทั้งจัดการปรับสถานะเรื่องเป็น “กำลังดำเนินการ” และ เมื่อมีการปรับสถานะเรื่องเป็นสถานะใดแล้ว ให้แจ้งข้อมูลการดำเนินการและความก้าวหน้าหรือแนวทางการแก้ไขปัญหแต่ละขั้นตอนหรือตามเห็นสมควรให้ผู้แจ้งเรื่องได้ทราบในช่อง “อธิบายเพิ่มเติม” และสามารถลงรูปภาพ/คลิปของการดำเนินงานในช่อง “ภาพ/คลิป” โดยให้พิจารณาถึงความเหมาะสมและคำนึงถึงผลกระทบเสียหายและความปลอดภัยของผู้ร้องด้วย ทั้งนี้ สามารถแจ้งข้อมูลการดำเนินการให้ผู้แจ้งเรื่องทราบผ่านช่อง “คุยกับผู้แจ้ง” ได้อีกทางหนึ่ง และเมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหแล้วเสร็จหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามสมควรแล้วให้ปรับสถานะเรื่องเป็น “เสร็จสิ้น”</p> <p>๓.๒ กรณีเรื่องที่พิจารณาแล้วอาจต้องใช้เวลาแก้ไขปัญหามากกว่า ๗ วันเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนของทางราชการ หรือจะต้องศึกษาปัญหาเพิ่มเติม หรือจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย หรือของบประมาณหรือดำเนินการภายใต้ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบกด/ปรับสถานะเรื่องเป็น “รับเรื่อง” และให้ดำเนินการ/ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหหรือบรรเทาความเดือดร้อนในเบื้องต้นตามที่เห็นสมควร และให้พิจารณาปรับสถานะเรื่องเป็น “กำลังดำเนินการ” หรือ “ศึกษาปัญหา” หรือ “จัดทำนโยบาย” หรือ “ของบประมาณ” หรือ “จัดซื้อจัดจ้าง” หรือ “ขั้นตอนทางกฎหมาย” แล้วแต่กรณี และให้ชี้แจงแนวทางหรือความก้าวหน้าของการแก้ไขปัญหาดังกล่าวในช่อง “อธิบายเพิ่มเติม” หรือผ่านช่อง “คุยกับผู้แจ้ง” เพื่อผู้แจ้งทราบและเกิดความเข้าใจในสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขในระยะยาว</p> <p>๓.๓ เมื่อผู้ร้อง/ผู้แจ้งเรื่องมีการติดตามความคืบหน้าของเรื่อง ระบบจะปรับสถานะเป็น “ติดตามเรื่อง” เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบปรับปรุงสถานะของเรื่องเป็นสถานะอื่น ๆ แล้วแต่กรณีพร้อมแจ้งความก้าวหน้าของการดำเนินการ เพื่อให้ผู้ร้องได้รับทราบ อนึ่ง จังหวัดยโสธร อำเภอ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถกดติดตามเรื่องจากหน่วยงานที่รับผิดชอบได้เช่นกัน และเมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหเรื่องแล้วเสร็จให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องปรับสถานะเรื่องเป็น “เสร็จสิ้น”</p> |

| ที่ | การดำเนินการ                                            | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                         | <p>๓.๔ เมื่อได้มีการแก้ไขเรื่อง/ปัญหาได้เสร็จสิ้นแล้ว ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน ที่รับผิดชอบเรื่อง สามารถเข้ามากด “รับรองการแก้ไข ปัญหา” ของเรื่องดังกล่าวในระบบได้</p> <p>๓.๕ ให้หน่วยงานพิจารณาจัดเก็บข้อมูลการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ จากการใช้ออปพลิเคชัน Traffy Fondue ให้เป็นระบบระเบียบและปลอดภัย</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ๔   | การกำกับ ติดตาม เร่งรัด เรื่องร้องเรียน และยกย่องชื่นชม | <p>๔.๑ ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร และรองผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร จะดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ปัญหา ผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ในฐานะ “ผู้ดูแลระบบ” ของจังหวัดยโสธร เพื่อรับทราบปัญหาของประชาชนในพื้นที่ และ ติดตามการแก้ไขปัญหของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๔.๒ กรณีเรื่องที่ยังคงสถานะ “รอรับเรื่อง” เกิน ๑ วัน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร จะประสานแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านโทรศัพท์ หรือ LINE Group ผู้ประสานงาน เพื่อเร่งรัดให้มีการรับเรื่องอีกทางหนึ่ง ทั้งนี้ หากพ้น ๗ วันแล้ว (นับตั้งแต่ที่มีการแจ้งเรื่อง) ยังไม่มีหน่วยงานกด/ปรับสถานะเป็น “รับเรื่อง” จังหวัดยโสธรจะแจ้งเป็นหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่อง ในระบบ และเมื่อหน่วยงานตรวจสอบแล้วเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ ให้กด/ปรับสถานะเป็น “รับเรื่อง” แล้วดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยกรณีเรื่องที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ให้เร่งรัดและรายงาน ผลการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ หรือกรณีเรื่องที่มีความ ยุ่งยาก ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบและประสานข้อมูลหรือเกี่ยวข้องกับหลาย หน่วยงาน ให้เร่งรัดและรายงานผลการดำเนินการครั้งแรก ภายใน ๒๕ วัน นับแต่วันที่ ได้รับหนังสือ และรายงานผลความคืบหน้าให้จังหวัดยโสธรทราบเป็นระยะ หากไม่ รายงานผลทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด จังหวัดยโสธรจะมีหนังสือแจ้งเตือน เพื่อ เร่งรัดการดำเนินการ ๓ ครั้ง ครั้งที่ ๑ กำหนดให้รายงานผลภายใน ๒๐ วัน นับแต่วันที่ ได้รับหนังสือ ครั้งที่ ๒ กำหนดให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ ได้รับหนังสือ ครั้งที่ ๓ กำหนดให้รายงานผลภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ ได้รับหนังสือ และเมื่อได้ ดำเนินการแก้ไขปัญหแล้วเสร็จหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามสมควรแล้ว ให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบกด/ปรับสถานะเรื่องเป็น “เสร็จสิ้น”</p> <p>๔.๓ กรณีเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เกิดผลกระทบกับประชาชนจำนวนมาก ปัญหา สาธารณะหรือสาธารณภัยรุนแรง เรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจของประชาชน เรื่องที่มีการนำเสนอโดยสื่อมวลชน เรื่องที่อาจกระทบต่อภาพลักษณ์หรือองค์กร ของจังหวัด เรื่องกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางวินัย หรือเรื่องสำคัญประเภทเรื่องอื่น ๆ ในกรณีดังกล่าวข้างต้นนี้ หน่วยงานพิจารณา แล้วเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ ให้กด/ปรับสถานะเรื่องในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue เป็น “รับเรื่อง” และเมื่อมีการดำเนินการถึงขั้นตอนใด ให้มีการ แจ้งความก้าวหน้าพร้อมปรับปรุงสถานะของเรื่องให้เป็นสถานะอื่น ๆ แล้วแต่ กรณี ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในแนวทางปฏิบัติฯ นี้ เพื่อให้ผู้ร้องได้รับทราบความ คืบหน้าของการดำเนินการ และเมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหแล้วเสร็จหรือบรรเทา ความเดือดร้อนตามสมควรแล้ว ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบกด/ปรับสถานะเรื่อง</p> |

| ที่ | การดำเนินการ                                                         | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                      | <p>เป็น “เสร็จสิ้น” ทั้งนี้ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่องดังกล่าวข้างต้นให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว จังหวัดยโสธรจะพิจารณาดำเนินการตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และมาตรการเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ตามหนังสือจังหวัดยโสธร ด่วนที่สุด ที่ ยส ๐๐๑๗.๑/ว ๓๒๒๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๗ อีกชั้นหนึ่ง โดยจะแจ้งเป็นหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และให้รายงานผลการดำเนินการให้จังหวัดยโสธรทราบตามที่กำหนด</p> <p>๔.๔ กรณีเรื่องที่ยังคงสถานะ “รับเรื่อง” หรือ “กำลังดำเนินการ” หรือสถานะอื่น ๆ (ยกเว้นสถานะ “ไม่เกี่ยวข้อง” และ “เสร็จสิ้น” หรือ “รับรองการแก้ไขปัญหา”) หรือรวมกันแล้วมีระยะเวลาเกิน ๑๕ วัน ยังแก้ไขปัญหาไม่แล้วเสร็จ นับตั้งแต่มีการรับเรื่อง จังหวัดยโสธรจะประสานสอบถามหรือแจ้งเป็นหนังสือไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งรัดติดตามการดำเนินงาน</p> <p>๔.๕ จังหวัดยโสธร โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร และอำเภอ สามารถติดตามเรื่องและเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องในเรื่องที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตน โดยการกด/ปรับสถานะเรื่องเป็น “ติดตามเรื่อง” หรือ “เชิญร่วม” แล้วแต่กรณี</p> <p>๔.๖ หน่วยงานที่รับผิดชอบ และจังหวัดยโสธรสามารถกด/ปรับสถานะเรื่องที่เสร็จสิ้นกลับมาเป็นสถานะอื่น ๆ ได้ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องยังต้องมีการดำเนินการหรือต้องแก้ไขปัญหาเพิ่มเติม</p> <p>๔.๗ จังหวัดยโสธรจะกำหนดประชุมติดตามการแก้ไขปัญหา และรับทราบปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และพิจารณาแนวทางการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p> <p>๔.๘ ให้หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ นายอำเภอ ผู้บริหารและปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำกับติดตามและเร่งรัดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดในการรับเรื่องและจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue อย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง</p> <p>๔.๙ ให้อำเภอ ทุกอำเภอ กำกับ ติดตาม และกำกับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ในการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ตามแนวทางปฏิบัติที่จังหวัดยโสธรได้กำหนดไว้นี้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>๔.๑๐ จังหวัดยโสธรจะพิจารณาให้การยกย่องชื่นชมสำหรับหน่วยงานที่ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือมีผลงานการแก้ไขปัญหาที่โดดเด่น เป็นรูปธรรม และยั่งยืน เป็นต้น</p> |
| ๕   | การประชาสัมพันธ์ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน/ปัญหาให้ประชาชนได้รับทราบ | <p>๕.๑ ให้หน่วยงานดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาด้วยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue และ QR Code รับแจ้งปัญหาของหน่วยงานและหรือของจังหวัดยโสธร ในรูปแบบและช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนทุกภาคส่วนรับรู้อย่างแพร่หลาย เช่น ในการประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| ที่ | การดำเนินการ        | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                     | <p>ประจำเดือนของอำเภอ การออกหน่วยงานให้บริการประชาชนเคลื่อนที่ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เพจ กลุ่มไลน์ อินโฟกราฟิก ไลน์แอป ไลน์ และป้าย เป็นต้น</p> <p>QR Code ช่องแจ้งเรื่องฯ<br/>ของจังหวัดยโสธร<br/>หรือค้นหาด้วย<br/>Line ID : @TraffyFondue</p>  <p>๕.๒ ให้หน่วยงานจัดทำสรุปข้อมูลเชิงสถิติ รวมทั้งปัญหาอุปสรรค เพื่อรายงานผู้บริหารของหน่วยงาน และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานให้ประชาชนทุกภาคส่วนทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ</p> |
| ๖   | ช่องทางการประสานงาน | <p>๖.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร โทรศัพท์ ๐๙ ๕๖๐๗ ๕๕๑๗, ๐ ๔๕๗๑ ๔๒๘๐, สายด่วน ๑๕๖๗</p> <p>๖.๒. LINE Group</p> <p>๖.๒.๑ “Traffy Fondue จ.ยโสธร” มีวิทยากร จากมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลเป็นผู้ดูแล</p>  <p>๖.๒.๒ “Traffy Fondue จังหวัดยโสธร” มีเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร เป็นผู้ดูแล</p>                                                     |
| ๗   | คำอธิบายสถานะ       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|     | ๗.๑ รอรับเรื่อง     | เมื่อประชาชนแจ้งปัญหา ในเบื้องต้นเรื่องแจ้งจะอยู่ในสถานะ <b>รอรับเรื่อง</b> จนกว่าเจ้าหน้าที่จะเข้ามาปรับเป็นสถานะอื่น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|     | ๗.๒ กำลังดำเนินการ  | เมื่อเจ้าหน้าที่เริ่ม <b>รับเรื่องดำเนินการ</b> หรือ <b>อยู่ระหว่างกำลังดำเนินการ</b> แก้ไขปัญหาได้ทันทีหรือใช้ระยะเวลาไม่นาน (ขอให้เพิ่มคำอธิบายและแนบรูปภาพเพื่อให้ประชาชนรับทราบถึงสถานะล่าสุด ข้อจำกัด ความก้าวหน้า เหตุผลความจำเป็นต่าง ๆ เพื่อสื่อสารประชาชนให้ชัดเจน โดยข้อความและรูปภาพประกอบจะถูกส่งไปผู้แจ้งทุกครั้งที่มีการปรับสถานะ สร้างความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา)                                                                                                                                             |
|     | ๗.๓ เสร็จสิ้น       | เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ <b>แก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ</b> (ให้พิมพ์คำอธิบายและแนบรูปภาพประกอบเพื่อสื่อสารและสร้างความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา) ทั้งนี้ การกวดปรับสถานะเป็น “เสร็จสิ้น” ให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนั้นเท่านั้น ไม่ใช่หน่วยงานอื่นที่เป็นผู้ส่งต่อเรื่อง หรือติดตามเรื่อง                                                                                                                                                                                                                            |

| ที่ | การดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                       | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | ๗.๔ ไม่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                  | เรื่องที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบแล้วเป็นการทดสอบ หรือแจ้งเท็จ (ขอให้พิมพ์คำอธิบายชี้แจงเหตุผลประกอบ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|     | ๗.๕ ส่งต่อ                                                                                                                                                                                                                                         | เรื่องที่ยื่นนอกเหนือความรับผิดชอบของหน่วยงาน จึง "ส่งต่อ" ให้หน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยตรงเป็นผู้ดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|     | ๗.๖ เชิญร่วม                                                                                                                                                                                                                                       | เป็นการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ <u>เชิญร่วมกันแก้ไขปัญหา</u> โดยหน่วยงานจะเห็นสถานะเดียวกัน ไม่ว่าหน่วยงานใดจะปรับสถานะไหน ทุกหน่วยงานจะเห็นสถานะและความก้าวหน้าเดียวกัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|     | ๗.๗ ติดตามเรื่อง                                                                                                                                                                                                                                   | เมื่อ <u>ประชาชนผู้แจ้งปัญหา</u> ติดตามเรื่องแจ้งของตนเอง เรื่องนั้นจะอยู่ในสถานะ ติดตามเรื่อง เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องเข้ามาปรับปรุงเป็นสถานะอื่น ๆ และแจ้งความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนรับทราบ หรือ <u>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</u> สามารถติดตามเรื่องกันเอง เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ปรับปรุงสถานะให้ประชาชนรับทราบความก้าวหน้า                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|     | ๗.๘ ศึกษาปัญหา                                                                                                                                                                                                                                     | เมื่อเจ้าหน้าที่ที่กรรับเรื่อง <u>อยู่ระหว่างดำเนินการตามระเบียบ/ขั้นตอนทางราชการ</u> เพื่อ <ul style="list-style-type: none"><li>● “ศึกษาปัญหาเพิ่มเติม” ตรวจสอบ ผลกระทบ แนวทางการแก้ไขปัญหา ข้อจำกัด สภาพแวดล้อมรอบข้างหรือเหตุผลความจำเป็นต่าง ๆ</li><li>● “จัดทำนโยบาย” สนับสนุนแนวทางการแก้ไขปัญหา</li><li>● “ขอบประมาณ” เพื่อขออนุมัติงบประมาณดำเนินการแก้ไขปัญหา</li><li>● “จัดซื้อจัดจ้าง” เพื่อจัดซื้อหรือจ้างผู้รับเหมาแก้ไขปัญหาดังกล่าว</li><li>● “ขั้นตอนทางกฎหมาย” เพื่อนำหลักเกณฑ์ทางกฎหมายมาพิจารณาแก้ไขปัญหา (ขอให้พิมพ์คำอธิบายและแนบรูปภาพเพื่อให้ประชาชนรับทราบ เพื่อสื่อสารประชาชนให้ชัดเจน สร้างความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา)</li></ul> |
|     | ๗.๙ จัดทำนโยบาย                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|     | ๗.๑๐ ขอบประมาณ                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|     | ๗.๑๑ จัดซื้อจัดจ้าง                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|     | ๗.๑๒ ขั้นตอนทางกฎหมาย                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|     | หมายเหตุ : เรื่องที่มีสถานะเป็น “เสร็จสิ้น” หรือ “ไม่เกี่ยวข้อง” หรือ “กำลังดำเนินการ” สามารถปรับสถานะกลับมาได้ ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อแจ้งความคืบหน้าในการจัดการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ประชาชนติดตามและรับทราบได้ตลอดเวลา |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ๘   | กำหนดให้ใช้แนวทางปฏิบัติฯ นี้ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

ผังขั้นตอนแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน  
ด้วยแอปพลิเคชัน Traffy fondue จังหวัดยโสธร

แนบท้ายหนังสือจังหวัดยโสธร ด่วนที่สุด ที่ ยส ๐๐๑๗.๑/ว ๕๔๖๕ ลงวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗

