

แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการบริหารจัดการดูแลความสะอาด สวยงาม สะดวก เรียบร้อย และปลอดภัย
(๓ส.รป.) ของพื้นที่บริเวณศาลากลางจังหวัดยโสธร ด้วยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue
แนบท้ายหนังสือจังหวัดยโสธร ที่ ยส ๐๐๑๗.๑/ว ๑๒๙/ส ๒ ลงวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

ที่	การดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ
๑	การติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue การมอบหมายผู้รับผิดชอบ และการแจ้งหรือชักชวนการปฏิบัติงาน	๑.๑ ให้หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงาน ติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue แล้วลงทะเบียนเป็น “ผู้ดูแล” เพื่อกำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของหน่วยงาน อย่างเคร่งครัด ๑.๒ ให้หน่วยงานทุกแห่งมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของหน่วยงาน อย่างน้อย ๑ คน และให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวติดตั้งแอปพลิเคชัน Traffy Fondue พร้อมลงทะเบียนเป็น “เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล” แล้วแจ้งข้อมูลเจ้าหน้าที่และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ อย่างน้อย ๑ คน ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร เพื่อประโยชน์ในการประสานการปฏิบัติ ๑.๓ ให้ประสานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร เพื่อขอรับรหัสเจ้าหน้าที่และรหัสผู้ดูแลเพื่อลงทะเบียนเปิดการใช้งาน ๑.๔ ให้หน่วยงานแจ้งหรือชักชวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อให้บุคลากรในสังกัด ได้รับทราบและเข้าใจในการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ในการปฏิบัติงาน กรณีพบปัญหาอุปสรรคหรือมีข้อสงสัย ให้ประสานการปฏิบัติกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรหรือช่องทาง Line Group ผู้ประสานงานที่จังหวัดกำหนด (รายละเอียดตามข้อ ๖)
๒	การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ปัญหาที่แจ้งเข้ามาในระบบ Traffy Fondue	๒.๑ เมื่อมีผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนฯ/ปัญหา ผ่านไลน์ (LINE Chatbot) Traffy Fondue จะมีการแจ้งเตือนในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ของหน่วยงานที่รับผิดชอบพื้นที่ที่เกิดที่แจ้ง/เกิดเหตุโดยอัตโนมัติ ทั้งนี้ ในบางเรื่อง/บางกรณี ระบบจะมีการแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้วย ๒.๒ ให้หน่วยงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ปัญหาในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue อย่างสม่ำเสมอและก่อนเวลาเลิกปฏิบัติงานเป็นประจำทุกวัน โดยหากข้อมูลเรื่องที่แจ้งยังไม่ชัดเจนเพียงพอ สามารถแจ้งขอให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งเรื่องให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ โดยแจ้งผ่านระบบในช่อง “คุยกับผู้แจ้ง” หรือแจ้งเบอร์โทรศัพท์ติดต่อของหน่วยงานในช่อง “คุยกับผู้แจ้ง” เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องใช้โทรกลับเพื่อให้รายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติม ทั้งนี้ หากเป็นเรื่องที่จะส่งผลกระทบเสียหายและความปลอดภัยของผู้ร้องนั้น ให้หน่วยงานดำเนินการอย่างระมัดระวังและปกปิดข้อมูลของผู้ร้องให้เป็นความลับและปลอดภัยด้วย ๒.๒.๑ หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานและตามบัญชีมอบหมายภารกิจและพื้นที่รับผิดชอบตามโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการดูแลความสะอาด สวยงาม สะดวก เรียบร้อย และปลอดภัย ของพื้นที่บริเวณศาลากลางจังหวัดยโสธร ด้วยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ให้กด/ปรับสถานะเป็น “รับเรื่อง” และให้ตรวจสอบและปรับประเภทปัญหาของเรื่องที่มีการแจ้งเข้ามาในระบบให้ถูกต้องตามลักษณะ/ประเภทของปัญหา แล้วประสานส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือปัญหาดังกล่าว และให้กด/ปรับสถานะเรื่องเป็น “กำลังดำเนินการ”

ที่	การดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ
		๒.๒.๒ กรณีเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานและตามบัญชีมอบหมายภารกิจและพื้นที่รับผิดชอบตามโครงการฯ ไม่ให้กด/ปรับสถานะเป็น “ไม่เกี่ยวข้อง” แต่ให้กด/ปรับสถานะเป็น “ส่งต่อ” เรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป ๒.๒.๓ กรณีเป็นเรื่องที่ต้องเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมแก้ไขปัญหา ให้กด/ปรับสถานะเป็น “เชิญร่วม” และทำการเชิญร่วมในระบบ แล้วประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ๒.๒.๔ กรณีตรวจสอบแล้วเป็นการแจ้งเท็จ ก่อทวน หรือเป็นการทดสอบแจ้งเรื่องหรือฝึกใช้งานแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ให้จัดการปรับสถานะเรื่องที่แจ้งเท็จ ก่อทวน หรือทดสอบแจ้งเป็น “ไม่เกี่ยวข้อง” เพื่อให้จังหวัดยศธรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบ รวมทั้งเป็นประโยชน์ในด้านการจัดการสถิติข้อมูล ๒.๒.๕ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการตรวจสอบเรื่องให้ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานทราบเป็นประจำทุกวัน
๓	การแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ปัญหา	๓.๑ หน่วยงานมีหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาเรื่อง ประสานเรื่อง และแก้ไขเรื่อง/ปัญหาเกี่ยวกับความสะอาด สวยงาม สะดวก เรียบร้อย และปลอดภัย ของพื้นที่ที่รับผิดชอบและที่ได้รับมอบหมายภารกิจตามโครงการฯ ที่มีการแจ้งเรื่องเข้ามาในระบบ Traffy fondue ให้เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติฯ นี้ ๓.๒ กรณีเรื่องที่พิจารณาแล้วสามารถแก้ไขปัญหาคืบหน้าหรือภายใน ๗ วัน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาเรื่อง หากอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบให้กด/ปรับสถานะเป็น “รับเรื่อง” และให้ดำเนินการ/ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหาคืบหน้า พร้อมทั้งจัดการปรับสถานะเรื่องเป็น “กำลังดำเนินการ” และ เมื่อมีการปรับสถานะเรื่องเป็นสถานะใดแล้ว ให้แจ้งข้อมูลการดำเนินการและความก้าวหน้าหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาคืบหน้าแต่ละขั้นตอนหรือตามเห็นสมควรให้ผู้แจ้งเรื่องได้ทราบในช่อง “อธิบายเพิ่มเติม” และสามารถลงรูปภาพ/คลิปของการดำเนินงานในช่อง “ภาพ/คลิป” โดยให้พิจารณาถึงความเหมาะสมและคำนึงถึงผลกระทบเสียหายและความปลอดภัยของผู้ร้องด้วย ทั้งนี้ สามารถแจ้งข้อมูลการดำเนินการให้ผู้แจ้งเรื่องทราบผ่านช่อง “คุยกับผู้แจ้ง” ได้อีกทางหนึ่ง และเมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาคืบหน้าแล้วเสร็จหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามสมควรแล้วให้ปรับสถานะเรื่องเป็น “เสร็จสิ้น” ๓.๓ กรณีเรื่องที่พิจารณาแล้วอาจต้องใช้เวลาแก้ไขปัญหามากกว่า ๗ วัน เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนของทางราชการ หรือจะต้องศึกษาปัญหาเพิ่มเติม หรือจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย หรือของบประมาณหรือดำเนินการภายใต้ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบกด/ปรับสถานะเรื่องเป็น “รับเรื่อง” และให้ดำเนินการ/ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหาคืบหน้าหรือบรรเทาความเดือดร้อนในเบื้องต้นตามที่เห็นสมควร และให้พิจารณาปรับสถานะเรื่องเป็น “กำลังดำเนินการ” หรือ “ศึกษาปัญหา” หรือ “จัดทำนโยบาย” หรือ “ของบประมาณ” หรือ “จัดซื้อจัดจ้าง” หรือ “ขั้นตอนทางกฎหมาย” แล้วแต่กรณี และให้ชี้แจงแนวทางหรือความก้าวหน้าของการแก้ไขปัญหาคืบหน้าดังกล่าวในช่อง

ที่	การดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ
		“อธิบายเพิ่มเติม” หรือผ่านช่อง “คุยกับผู้แจ้ง” เพื่อให้ผู้แจ้งทราบและเกิดความเข้าใจในสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขในระยะยาว ๓.๔ เมื่อผู้ร้อง/ผู้แจ้งเรื่องมีการกดติดตามความคืบหน้าของเรื่อง ระบบจะปรับสถานะเป็น “ติดตามเรื่อง” เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบปรับปรุงสถานะของเรื่องเป็นสถานะอื่น ๆ แล้วแต่กรณีพร้อมแจ้งความก้าวหน้าของการดำเนินการ เพื่อให้ผู้ร้องได้รับทราบ อนึ่ง จังหวัดยโสธร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถกดติดตามเรื่องจากหน่วยงานที่รับผิดชอบได้เช่นกัน และเมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องแล้วเสร็จ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องปรับสถานะเรื่องเป็น “เสร็จสิ้น” ๓.๕ เมื่อได้มีการแก้ไขเรื่อง/ปัญหาได้เสร็จสิ้นแล้ว ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน ที่รับผิดชอบเรื่อง สามารถเข้ามากด “รับรองการแก้ไขปัญหา” ของเรื่องดังกล่าวในระบบได้ ๓.๖ ให้หน่วยงานพิจารณาจัดเก็บข้อมูลการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาฯ จากการใช้แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ให้เป็นระบบระเบียบและปลอดภัย
๔	การกำกับ ติดตาม เร่งรัด เรื่องร้องเรียน และยกย่องชื่นชม	๔.๑ ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร และรองผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาตามโครงการฯ ผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ในฐานะ “ผู้ดูแลระบบ” ของจังหวัดยโสธร เพื่อรับทราบปัญหาของและติดตามการแก้ไขปัญหของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔.๒ กรณีเรื่องที่ยังคงสถานะ “รอรับเรื่อง” เกิน ๑ วัน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร/สำนักงานจังหวัดยโสธรจะประสานแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านโทรศัพท์ หรือ LINE Group ผู้ประสานงาน เพื่อเร่งรัดให้มีการรับเรื่องอีกทางหนึ่ง ทั้งนี้ หากพ้น ๗ วันแล้ว (นับตั้งแต่ที่มีการแจ้งเรื่อง) ยังไม่มีหน่วยงานกด/ปรับสถานะเป็น “รับเรื่อง” จังหวัดยโสธรจะแจ้งเป็นหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องในระบบ และเมื่อหน่วยงานตรวจสอบแล้วเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กด/ปรับสถานะเป็น “รับเรื่อง” แล้วดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยกรณีเรื่องที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ให้เร่งรัดและรายงานผลการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ หรือกรณีเรื่องที่มีความยุ่งยาก ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบและประสานข้อมูลหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้เร่งรัดและรายงานผลการดำเนินการครั้งแรก ภายใน ๒๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ และรายงานผลความคืบหน้าให้จังหวัดยโสธรทราบเป็นระยะ หากไม่รายงานผลทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด จังหวัดยโสธรจะมีหนังสือแจ้งเตือน เพื่อเร่งรัดการดำเนินการ ๓ ครั้ง ครั้งที่ ๑ กำหนดให้รายงานผลภายใน ๒๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ ครั้งที่ ๒ กำหนดให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ ครั้งที่ ๓ กำหนดให้รายงานผลภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ และเมื่อได้ดำเนินการแก้ไขปัญหแล้วเสร็จหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามสมควรแล้ว ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบกด/ปรับสถานะเรื่องเป็น “เสร็จสิ้น”

ที่	การดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ
		๔.๓ กรณีเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจของประชาชน เรื่องที่มีการนำเสนอโดยสื่อมวลชน เรื่องที่อาจกระทบต่อภาพลักษณ์หรือองค์กรของจังหวัด หรือเรื่องสำคัญประเภทเรื่องอื่น ๆ ในกรณีดังกล่าวข้างต้นนี้ หน่วยงานพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่รับผิดชอบและตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามโครงการฯ ให้กด/ปรับสถานะเรื่องในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue เป็น “รับเรื่อง” และเมื่อมีการดำเนินการถึงขั้นตอนใด ให้มีการแจ้งความก้าวหน้าพร้อมปรับปรุงสถานะของเรื่องให้เป็นสถานะอื่น ๆ แล้วแต่กรณี ให้เป็นไปที่กำหนดไว้ในแนวทางปฏิบัติฯ นี้ เพื่อให้ผู้ร้องได้รับทราบความคืบหน้าของการดำเนินการ และเมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามสมควรแล้ว ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบกด/ปรับสถานะเรื่องเป็น “เสร็จสิ้น” ๔.๔ กรณีเรื่องที่ยังคงสถานะ “รับเรื่อง” หรือ “กำลังดำเนินการ” หรือสถานะอื่น ๆ (ยกเว้นสถานะ “ไม่เกี่ยวข้อง” และ “เสร็จสิ้น” หรือ “รับรองการแก้ไขปัญหา”) หรือรวมกันแล้วมีระยะเวลาเกิน ๑๕ วัน ยังแก้ไขปัญหาไม่แล้วเสร็จ นับตั้งแต่มีการรับเรื่อง จังหวัดยโสธรจะประสานสอบถามหรือแจ้งเป็นหนังสือไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งรัดติดตามการดำเนินงาน ๔.๕ จังหวัดยโสธร โดยสำนักงานจังหวัดยโสธร สามารถติดตามเรื่อง และเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่อง โดยการกด/ปรับสถานะเรื่องเป็น “ติดตามเรื่อง” หรือ “เชิญร่วม” แล้วแต่กรณี ๔.๖ หน่วยงานที่รับผิดชอบ และจังหวัดยโสธร สามารถกด/ปรับสถานะเรื่องที่เสร็จสิ้นกลับมาเป็นสถานะอื่น ๆ ได้ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องยังต้องมีการดำเนินการหรือต้องแก้ไขปัญหาเพิ่มเติม ๔.๗ จังหวัดยโสธรสามารถกำหนดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหา และรับทราบปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และพิจารณาแนวทางการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ๔.๘ ให้หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงาน กำกับติดตามและเร่งรัดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดในการรับเรื่องและจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ได้รับแจ้งผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue อย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง ๔.๙ จังหวัดยโสธรอาจพิจารณาให้การยกย่องชื่นชมสำหรับหน่วยงานที่ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการบริหารจัดการดูแลความสะอาด สวยงาม สะดวก เรียบร้อย และปลอดภัย ของพื้นที่บริเวณศาลากลางจังหวัดยโสธร ด้วยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือมีผลงานการแก้ไขปัญหาที่โดดเด่น เป็นรูปธรรม และยั่งยืน เป็นต้น
๕	การประชาสัมพันธ์ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน/ปัญหาให้ประชาชนได้รับทราบ	๕.๑ ให้นหน่วยงานพิจารณาดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน/ปัญหา ด้วยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue และ QR Code รับแจ้งปัญหาของจังหวัดยโสธร ในรูปแบบและช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

ที่	การดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ
		เพื่อให้ประชาชนทุกภาคส่วนรับรู้ โดยเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เพจ กลุ่มไลน์ อินโฟกราฟิก โรลอัป ไวนิล และป้าย เป็นต้น QR Code ช่องแจ้งเรื่องฯ ของจังหวัดยโสธร หรือค้นหาด้วย Line ID : @TraffyFondue  ๕.๒ ให้นำหน่วยงานจัดทำสรุปข้อมูลเชิงสถิติการรับเรื่องและจัดการเรื่อง รวมทั้งปัญหาอุปสรรค เพื่อรายงานผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนราชการ/หัวหน้าหน่วยงาน และพิจารณาเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานตามความเหมาะสม
๖	ช่องทางการประสานงาน	๖.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร โทรศัพท์ ๐๙ ๕๖๐๗ ๕๕๑๗, ๐ ๔๕๗๑ ๔๒๘๐, สายด่วน ๑๕๖๗ ๖.๒. LINE Group “Traffy Fondue ศาลากลางจังหวัดยโสธร (ถส.รป.)” มีสำนักงานจังหวัดยโสธร เป็นผู้ดูแล 
๗	คำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับขอบเขตการดำเนินการของหน่วยงานตามโครงการฯ	๗.๑ พื้นที่ดำเนินการได้แก่ บริเวณที่ตั้งหน่วยงาน ห้องปฏิบัติงาน และบริเวณโดยรอบของหน่วยงาน อาจเป็นพื้นที่ด้านหน้า ด้านข้าง ด้านหลังของอาคาร/สิ่งปลูกสร้างของหน่วยงานหรือเป็นที่ตั้งของหน่วยงาน แล้วแต่กรณีตามที่มีการแจ้งเรื่องเข้ามาในระบบ Traffy Fondue เพื่อให้ช่วยแก้ไขปัญหา ๗.๒ ให้นำหน่วยงานจัดการเรื่อง/ปัญหาโดยการดูแลดำเนินการด้านความสะอาด สวยงาม สะดวก เรียบร้อย และปลอดภัย บริเวณพื้นที่รับผิดชอบและได้รับมอบหมายภารกิจ เช่น บัด กวาด เก็บขยะ และจัดสิ่งของให้เป็นระบบระเบียบและสะดวกแก่ประชาชนและผู้ที่มาติดต่อราชการ รวมทั้งต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงาน ๗.๓ กรณีถ้าเรื่องใดที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการดำเนินการ และอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบหน้าที่หรือเกินศักยภาพที่จะดำเนินการได้ ขอให้แจ้ง/หารือสำนักงานจังหวัดยโสธรเพื่อที่จะได้ร่วมกันพิจารณาหรือเสนอผู้บริหารจังหวัดยโสธรพิจารณาต่อไป

ที่	การดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ
๘	คำอธิบายสถานะ	
	๘.๑ รอรับเรื่อง	เมื่อมีผู้แจ้งปัญหา ในเบื้องต้นเรื่องแจ้งจะอยู่ในสถานะ รอรับเรื่อง จนกว่าเจ้าหน้าที่จะเข้ามาปรับเป็นสถานะอื่น
	๘.๒ กำลังดำเนินการ	เมื่อเจ้าหน้าที่เริ่ม รับเรื่องดำเนินการ หรือ อยู่ระหว่างกำลังดำเนินการ แก้ไขปัญหาได้ทันทีหรือใช้ระยะเวลาไม่นาน (ขอให้เพิ่มคำอธิบายและแนบรูปภาพเพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องรับทราบถึงสถานะล่าสุด ข้อจำกัด ความก้าวหน้า เหตุผลความจำเป็นต่าง ๆ โดยข้อความและรูปภาพประกอบจะถูกส่งไปผู้แจ้งเรื่องทุกครั้งที่มีการปรับสถานะ อันจะเป็นการสร้างความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา)
	๘.๓ เสร็จสิ้น	เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ แก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ (ให้พิมพ์คำอธิบายและแนบรูปภาพประกอบเพื่อสื่อสารและสร้างความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา) ทั้งนี้ การกวดปรับสถานะเป็น “เสร็จสิ้น” ให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนั้นเท่านั้น ไม่ใช่หน่วยงานอื่นที่เป็นผู้ส่งต่อเรื่อง หรือติดตามเรื่อง
	๘.๔ ไม่เกี่ยวข้อง	เรื่องที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบแล้วเป็นการทดสอบ หรือแจ้งเท็จ (ขอให้พิมพ์คำอธิบายชี้แจงเหตุผลประกอบ)
	๘.๕ ส่งต่อ	เรื่องที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของหน่วยงาน จึง “ส่งต่อ” ให้หน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาโดยตรงเป็นผู้ดำเนินการ
	๘.๖ เชิญร่วม	เป็นการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเชิญร่วมกันแก้ไขปัญหา โดยหน่วยงานจะเห็นสถานะเดียวกัน ไม่ว่าหน่วยงานใดจะปรับสถานะไหน ทุกหน่วยงานจะเห็นสถานะและความก้าวหน้าเดียวกัน
	๘.๗ ติดตามเรื่อง	เมื่อผู้แจ้งปัญหาคัดติดตามเรื่องแจ้งของตนเอง เรื่องนั้นจะอยู่ในสถานะ ติดตามเรื่อง เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องเข้ามาปรับปรุงเป็นสถานะอื่น ๆ และแจ้งความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาให้ผู้แจ้งปัญหาได้รับทราบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถติดตามเรื่องกันเอง เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ปรับปรุงสถานะให้ผู้แจ้งปัญหาได้รับทราบความก้าวหน้า
	๘.๘ ศึกษาปัญหา	เมื่อเจ้าหน้าที่ที่กรรับเรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการตามระเบียบ/ขั้นตอนทางราชการ เพื่อ ● “ศึกษาปัญหาเพิ่มเติม” ตรวจสอบ ผลกระทบ แนวทางการแก้ไขปัญหา ข้อจำกัด สภาพแวดล้อมรอบข้างหรือเหตุผลความจำเป็นต่าง ๆ ● “จัดทำนโยบาย” สนับสนุนแนวทางการแก้ไขปัญหา ● “ขอบประมาณ” เพื่อขออนุมัติงบประมาณดำเนินการแก้ไขปัญหา ● “จัดซื้อจัดจ้าง” เพื่อจัดซื้อหรือจ้างผู้รับเหมาแก้ไขปัญหา ● “ขั้นตอนทางกฎหมาย” เพื่อนำหลักเกณฑ์ทางกฎหมายมาพิจารณาแก้ไขปัญหา (ขอให้เพิ่มคำอธิบายและแนบรูปภาพเพื่อให้ผู้แจ้งปัญหาได้รับทราบ เพื่อให้การสื่อสารเกิดความเข้าใจชัดเจน สร้างความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา)
	๘.๙ จัดทำนโยบาย	
	๘.๑๐ ขอบประมาณ	
	๘.๑๑ จัดซื้อจัดจ้าง	
	๘.๑๒ ขั้นตอนทางกฎหมาย	
หมายเหตุ : เรื่องที่มีสถานะเป็น “เสร็จสิ้น” หรือ “ไม่เกี่ยวข้อง” หรือ “กำลังดำเนินการ” สามารถปรับสถานะกลับมาได้ ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อแจ้งความคืบหน้าในการจัดการแก้ไขปัญหาให้ผู้แจ้งปัญหาได้รับทราบ		
๙	กำหนดให้ใช้แนวทางปฏิบัติฯ นี้ตั้งแต่วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป	

ที่	การดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ
๑๐	สามารถศึกษาวิธีการใช้งานระบบแอปพลิเคชัน Traffy Fondue เพิ่มเติมได้ที่ คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue จังหวัดยโสธร (จำนวน ๑๕๐ หน้า) เพื่อนำมาปรับใช้งานกับการดำเนินการตาม	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการดูแลความสะอาด สวยงาม สะดวก เรียบร้อย และปลอดภัย (๓ส.รป.) ของพื้นที่บริเวณศาลากลางจังหวัดยโสธร ด้วยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue



ผังแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการบริหารจัดการดูแลความสะอาด สวยงาม สะดวก เรียบร้อย และปลอดภัย
(๓ส.รป.) ของพื้นที่บริเวณศาลากลางจังหวัดยโสธร ด้วยแอปพลิเคชัน Traffy Fondue
แนบท้ายหนังสือจังหวัดยโสธร ที่ ยส ๐๐๑๗.๑/ว ๑๒๙๘/๒ ลงวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

