

คู่มือการใช้งาน Traffy Fondue

หัวข้อประกอบด้วย

1. ชื่องาน : Traffy Fondue

2. วิธีและขั้นตอนการใช้งาน

2.1 สามารถแจ้งปัญหาต่างๆ ผ่าน LINE ไปยังผู้รับผิดชอบในหน่วยงานในพื้นที่ได้โดยตรง

2.2 เพิ่มเพื่อนใน LINE ค้นหาไอดี @traffyfondue หรือคลิกที่ลิงก์ <https://lin.ee/nwxfnHw> แชนเพื่อแจ้งปัญหา และติดตามรายงานอัปเดตการแก้ไขปัญหาได้ ผ่านการแจ้งเตือนในของ LINE Chatbot

2.3 พิมพ์ปัญหาที่ต้องการแจ้ง แล้วกดส่ง ถ่ายรูป ระบุประเภทปัญหา และแชร์ตำแหน่งที่เกิดปัญหา

2.4 เลือกหน่วยงานที่ต้องการให้เข้าไปแก้ไขปัญหา

3. ระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

3.1 รอรับเรื่องและ ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกในกรณี อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ ใช้เวลาในการส่งต่อเรื่องประมาณ 2 นาที

3.2 ปิดเรื่องเสร็จสิ้น

4. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

4.1 คณะทำงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย

4.1.1 นางสาวสิริรัตน์ ราชคม	หัวหน้าสำนักปลัด	หัวหน้าคณะทำงาน
4.1.2 นางสาวพรพิมล ทรายสาลี	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	คณะทำงาน
4.1.3 นางสาวนวพร บุญเรือง	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	คณะทำงาน
4.1.4 นายพรเทพ รัตนวิมล	นักพัฒนาชุมชน	คณะทำงาน
4.1.5 นางสาวอารยา จุฬาสถิต	ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน	คณะทำงาน
4.1.6 นางสาวพรประภา งานดี	นักดิจิทัลพัฒนาเมืองรุ่นใหม่	คณะทำงาน
4.1.7 นายไกรทอง ดอนอินผล	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ดังนี้

- ประสานงานกับคณะทำงานชุดต่างๆ ในการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
- จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และประชาสัมพันธ์ฝ่ายช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

4.2 คณะทำงานฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ชุดที่ 1 ประกอบด้วย

4.2.1	นางสิริรัตน์ ราชคม	หัวหน้าสำนักปลัด	หัวหน้าคณะทำงาน
4.2.2	นายไกรทอง ดอนอินผล	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงาน
4.2.3	นางสาวพรพิมล ทรายสาลี	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	คณะทำงาน
4.2.4	นายสุพจน์ ดิษยะกมล	หัวหน้าฝ่ายปกครอง	คณะทำงาน
4.2.5	นายธวัชชัย แก้วแก่น	เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	คณะทำงานและเลขานุการ

มีหน้าที่ดังนี้

- รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับงานนิติกร งานรักษาความสงบ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานสวัสดิการสังคม ดังนี้ การทุจริต น้ำท่วม ทางเท้า การจราจร จุดเสี่ยง ต้นไม้ การเผาในที่โล่ง ขึ้นทะเบียน/สำรวจ เสนอแนะ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน นำส่งให้ฝ่ายประสานงานเพื่อประชาสัมพันธ์

4.3 คณะทำงานฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ชุดที่ 2 ประกอบด้วย

4.3.1	นายจรัส แก้วทงค์	ผู้อำนวยการกองช่าง	หัวหน้าคณะทำงาน
4.3.2	นายชิตชัย ปินทรายมูล	หัวหน้าฝ่ายการโยธา	คณะทำงาน
4.3.3	นายเอกพล ธรรมตาล	นายช่างโยธาชำนาญงาน	คณะทำงาน
4.3.4	นายอนุพงษ์ คำเงิน ผู้	ช่วยนายช่างโยธา	คณะทำงาน
4.3.5	นายขจิตศักดิ์ ใจแปง	ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า	คณะทำงาน
4.3.6	นายณภดล อะทะถ้ำ	พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดกลาง	คณะทำงาน
4.3.7	นายสวัสดิ์ อุปเงิน	คนงาน	คณะทำงาน
4.3.8	นางสาวชนัญชิตา อ่อนนิ่ม	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	คณะทำงานและเลขานุการ

มีหน้าที่ดังนี้

- รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชน ดังนี้ ไฟฟ้า ประปา ถนน อุปกรณ์ชำรุด อาคารสถานที่ชำรุด เสนอแนะ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน นำส่งให้ฝ่ายประสานงานเพื่อประชาสัมพันธ์

4.4 คณะทำงานฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ชุดที่ 3 ประกอบด้วย

4.4.1	นางศุภาพิชญ์ กุศลสุริวงค์	รองปลัดเทศบาล	หัวหน้าคณะทำงาน
4.4.2	นางประนอม ปวนคำ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	คณะทำงาน
4.4.3	นางกรรณกาญจน์ จันทร์เลน	พยาบาลวิชาชีพ	คณะทำงาน
4.4.4	นายคมสันต์ ลื่อนพรรัตน์	คนงานทั่วไป	คณะทำงาน
4.4.5	นายชยพล บุญยรัตน์โชติ	คนงานทั่วไป	คณะทำงาน
4.4.6	นายศตวรรษ ปูนัน	คนงานทั่วไป	คณะทำงาน
4.4.7	นางสาวนิตยา สิทธิการ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	คณะทำงานและ เลขานุการ

มีหน้าที่ดังนี้

- รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ดังนี้ ความสะอาด สัตว์ เลี้ยง ผุ่น ควัน กลิ่น ความช่วยเหลือด้านสุขภาพ/บัตรทอง ขึ้นทะเบียน/สำรวจ เสนอแนะ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน นำส่งให้ฝ่ายประสานงานเพื่อประชาสัมพันธ์

4.5 คณะทำงานฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ชุดที่ 4 ประกอบด้วย

4.5.1	นางณัฐวรา หมิ่นจำปา	ผู้อำนวยการกองคลัง	หัวหน้าคณะทำงาน
4.5.2	นางสาวอินทัย มะโนเรือง	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง	คณะทำงาน
4.5.3	นางจรัสศรี พันภัย	หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้	คณะทำงาน
4.5.4	นางสาวเดือนเพ็ญ จันโย	นักวิชาการชำนาญการ	คณะทำงาน
4.5.5	นางสาวนลินี วันชัย	นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ	คณะทำงาน
4.5.6	นางสาวสกุณญา หลาบโพธิ์	นักวิชาการจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ	คณะทำงาน
4.5.7	นางสาวพัชริน ปินตาธรรม	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ	คณะทำงาน
4.5.8	นางสุดาพร ทะโป	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	คณะทำงาน
4.5.9	นางสาวธัญญา ชัยมูลมั่ง	คนงานทั่วไป	คณะทำงาน

- 4.5.10 นายวิษณุ กุณณะ คนงานทั่วไป คณะทำงาน
- 4.5.11 นางสาวนันทน์ภัส คุณะดอย ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ คณะทำงานและ
เลขานุการ

มีหน้าที่ดังนี้

- รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการคลัง ดังนี้ การจัดซื้อจัดจ้าง การชำระภาษี ขึ้นทะเบียน/สำรวจ ข้อเสนอแนะ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน นำส่งให้ฝ่ายประสานงานเพื่อประชาสัมพันธ์

4.6 คณะทำงานฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ชุดที่ 5 ประกอบด้วย

- 4.6.1 นายผดุงศิลป์ อินทะรังษี ผู้อำนวยการกองการศึกษา หัวหน้าคณะทำงาน
- 4.6.2 นายศุภกิจ กุลสุทธิ นักวิชาการศึกษา คณะทำงาน
- 4.6.3 นางสาวเบญจวรรณ มะโนแสน เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน คณะทำงาน
- 4.6.4 นางศศิธร สุญา เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน คณะทำงาน
- 4.6.5 นายสุทธิพงษ์ สิทธิเขตรกรณ์ เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน คณะทำงาน
- 4.6.6 นางกนกพร อินตะยะ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ คณะทำงาน
- 4.6.7 นางสาวรัตนารณ์ แก้วปิ่น ผู้ช่วยนักวิชาการศึกษา เลขานุการและ
คณะทำงาน

มีหน้าที่ดังนี้

- รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการศึกษา ดังนี้ ขึ้นทะเบียน/สำรวจ ข้อเสนอแนะ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน นำส่งให้ฝ่ายประสานงานเพื่อประชาสัมพันธ์

5. ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราວร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘