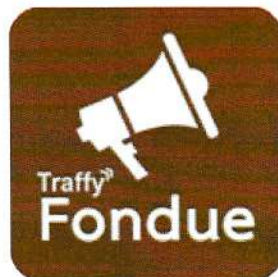




คู่มือการใช้งาน Traffy Fondue เทศบาลเมืองแก่งคอย

สำหรับประชาชน



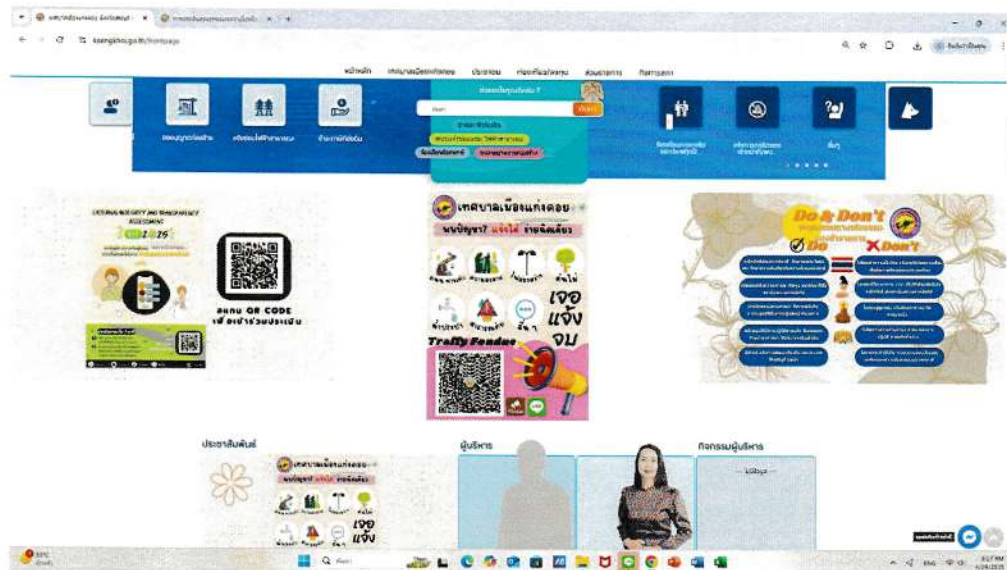
TRAFFY FUNDUE เทศบาลเมืองแก่งคอย

คู่มือการใช้งาน Traffy Fondue เทศบาลเมืองแก่งคอย สำหรับประชาชน

ขั้นตอนการแจ้งปัญหาในฐานะประชาชน

๑. เข้าเว็บไซต์เทศบาลเมืองแก่งคอย

www.kaengkhoi.go.th



๒. สแกน QR cord ของเทศบาลเมืองแก่งคอย



๓. เปิด LINE ⇒ กด Home ⇒ กดปุ่มสแกนคิวอาร์โค้ด แล้วกดที่ Link แจ้งปัญหาของหน่วยงานนั้น



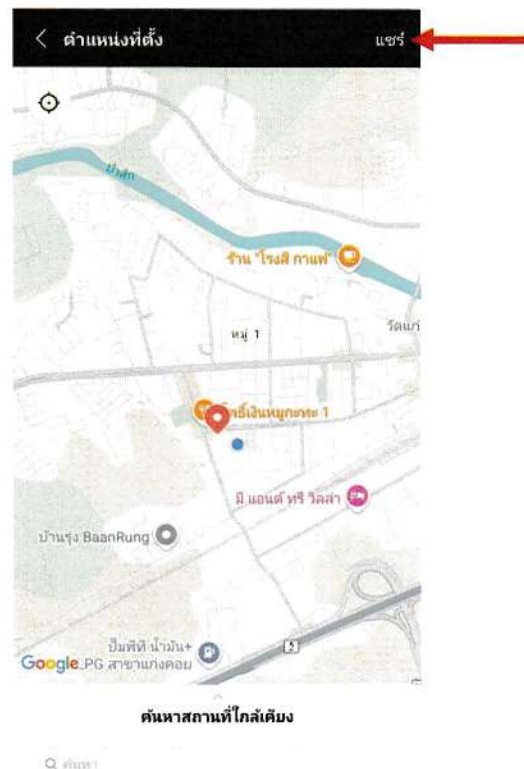
๔. กด เพิ่มเพื่อน



๕. กดปุ่มส่งข้อความ



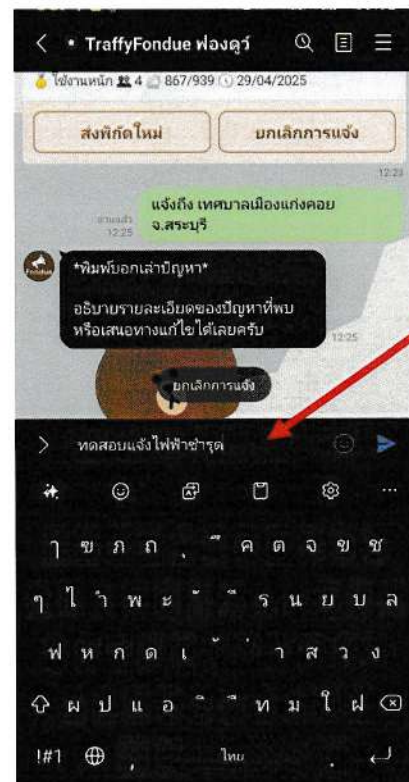
๖. กดปุ่ม แชร์ตำแหน่ง จากนั้น กดปุ่ม Share



๗. เลือกหน่วยงานแล้วกดปุ่ม แจ้งที่นี่



๘. พิมพ์บรรยายเรื่องที่ต้องการแจ้งแล้วกดส่ง



๙. กดปุ่ม ถ่ายภาพ แล้วกดส่ง



๑๐. เลือก ประเภทเรื่อง รอสักครู่ระบบจะส่งการแจ้งเตือนให้ (หากต้องการแจ้งอีกครั้ง กดปุ่มแจ้งเรื่องใหม่)



๑๑. ระบบจะแจ้งการขอรับบริการที่ระบบ Traffy Fondue ของเทศบาลเมืองแก่งคอย เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องขอรับบริการแล้ว จะดำเนินการนำเสนอผู้บริหารตามลำดับ และประสานไปยังส่วนราชการที่รับผิดชอบต่อไป เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ระบบจะแจ้งไปยังผู้ร้องให้ทราบผลการดำเนินงาน และแจ้งให้ผู้ร้องให้คะแนนการจัดการปัญหา



สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลเมืองแก่งคอย ถนนพระยาพิชัย ตำบลแก่งคอย
อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ
และข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองแก่งคอย

คำจำกัดความ

สถานะ	คำอธิบาย
รอรับเรื่อง	เมื่อประชาชนแจ้งปัญหา เบื้องต้นเรื่องแจ้งจะอยู่ในสถานะ รอรับเรื่อง จนกว่าเจ้าหน้าที่จะเข้ามา ปรับเป็นสถานะอื่น
กำลังดำเนินการ	เมื่อเจ้าหน้าที่เริ่ม รับเรื่องดำเนินการ หรือ อยู่ระหว่างกำลังดำเนินการ แก้ไขปัญหาได้ทันทีหรือ ใช้ระยะเวลาไม่นาน (ขอให้เพิ่มคำอธิบายและแนบรูปภาพเพื่อให้ประชาชนรับทราบถึงสถานะ ล่าสุด ข้อจำกัด ความก้าวหน้า เหตุผลความจำเป็นต่างๆ เพื่อสื่อสารประชาชนให้ชัดเจน โดย ข้อความและรูปภาพประกอบจะถูกส่งไปผู้แจ้งทุกครั้งที่มีการปรับสถานะ สร้างความพึงพอใจใน การแก้ไขปัญหา)
เสร็จสิ้น	เมื่อหน่วยงาน แก้ไขปัญหา แล้วเสร็จ (ให้พิมพ์คำอธิบายและแนบรูปภาพประกอบ เพื่อสื่อสารและสร้างความพึงพอใจในกาแก้ไขปัญหา)
ไม่เกี่ยวข้อง	เรื่องที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบแล้วเป็นการทดสอบ หรือแจ้งเท็จ (ขอให้พิมพ์คำอธิบายชี้แจงเหตุผลประกอบ)
ส่งต่อ	เรื่องที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของหน่วยงานท่าน จึง “ส่งต่อ” ให้หน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่ รับผิดชอบแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยตรงเป็นผู้ดำเนินการ
เชิญร่วม	เป็นการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ เชิญร่วม กันแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยหน่วยงานจะเห็นสถานะ เดียวกัน ไม่ว่าหน่วยงานใดจะปรับสถานะไหน ทุกหน่วยงานจะเห็นสถานะและความก้าวหน้า เดียวกัน

สถานะ	คำอธิบาย
ติดตามเรื่อง	เมื่อประชาชนผู้แจ้งปัญหาติดตามเรื่องแจ้งของตนเอง เรื่องนั้นจะอยู่ในสถานะ ติดตามเรื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้ามาปรับปรุงเป็นสถานะอื่นๆ และแจ้งความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนรับทราบ หรือ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ กด ติดตามเรื่อง กันเอง เพื่อให้หน่วยงานนั้นๆ ปรับปรุงสถานะให้ประชาชนรับทราบความก้าวหน้า
ศึกษาปัญหา	เมื่อเจ้าหน้าที่ที่กรรับเรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการตามระเบียบ/ขั้นตอนทางราชการ เพื่อ
จัดทำนโยบาย	- ศึกษาปัญหาเพิ่มเติม ตรวจสอบ ผลกระทบ แนวทางการแก้ไขปัญหา ข้อจำกัด สภาพแวดล้อมรอบข้าง หรือเหตุผลความจำเป็นต่างๆ
ขอบประมาณ	- จัดทำนโยบาย สนับสนุนแนวทางการแก้ไขปัญหา - ขอบประมาณ เพื่อขออนุมัติงบประมาณดำเนินการแก้ไขปัญหา
จัดซื้อจัดจ้าง	- จัดซื้อจัดจ้าง เพื่อจัดซื้อหรือจ้างผู้รับเหมาแก้ไขปัญหา - ขั้นตอนทางกฎหมาย เพื่อนำหลักเกณฑ์ทางกฎหมายมาพิจารณาแก้ไขปัญหา (ขอให้เพิ่มคำอธิบายและแนบรูปภาพเพื่อให้ประชาชนรับทราบ เพื่อสื่อสารประชาชนให้ชัดเจน สร้างความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา)
ขั้นตอนทางกฎหมาย	

หมายเหตุ: เรื่องที่มีสถานะเป็น **"เสร็จสิ้น"** หรือ **"ไม่เกี่ยวข้อง"** หรือ **"กำลังดำเนินการ"** ท่านสามารถปรับสถานะกลับมาได้ ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อแจ้งความคืบหน้าในการจัดการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนติดตามและรับทราบได้ตลอดเวลา

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.kaengkhoei.go.th
- ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Line @Traffy Fondue

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง