

คู่มือรายละเอียดขั้นตอนวิธีการใช้งานของระบบการให้บริหาร ผ่านช่องทางออนไลน์ (E-Service)

ทางเว็ปไซด์หน่วยงาน

www.sungnoen.go.th

จัดทำโดย

เทศบาลตำบลสูงเนิน

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสูงเนิน
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
www.sungnoen.go.th

คำนำ

คู่มือรายละเอียดขั้นตอนวิธีการใช้งานของระบบการให้บริหารผ่านช่องทางออนไลน์ (E-Service) ทางเว็ปไซด์หน่วยงาน www.sungnoen.go.th จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทาง และวิธีการใช้งาน ผ่านช่องทางออนไลน์ การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงานเทศบาลตำบลสูงเนิน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก การบริการให้มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลสูงเนิน

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล ๑

คู่มือขั้นตอนวิธีการใช้งานของระบบการให้บริหารผ่านช่องทางออนไลน์ (E-Service) ๔

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. พบปัญหาแจ้งผ่าน ระบบออนไลน์ Traffy Fondue ฟองดูว์

๒. แบบคำร้องทั่วไป E-Service

๓. แบบร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตในหน้าที่

๔. แบบประเมินความพึงพอใจ

ขั้นตอนและวิธีการเข้าใช้งานผ่านระบบออนไลน์ Traffy Fondue ฟองดูว์ ๕

ขั้นตอนและวิธีการเข้าใช้งาน การยื่นแบบคำร้องทั่วไป E-Service ๘

ขั้นตอนและวิธีการเข้าใช้งาน การยื่นแบบร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตในหน้าที่ ๑๐

ขั้นตอนและวิธีการเข้าใช้งาน แบบประเมินความพึงพอใจ ๑๑

คู่มือรายละเอียดขั้นตอนวิธีการใช้งานของระบบการให้บริหารผ่านช่องทางออนไลน์ (E-Service) ทางเว็ปไซด์หน่วยงาน

๑. หลักการและเหตุผล พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. รายละเอียดขั้นตอนวิธีการใช้งานของระบบการให้บริหารผ่านช่องทางออนไลน์ (E-Service) ทางเว็ปไซด์หน่วยงาน www.sungnoen.go.th

๓. เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ

๕. ผู้ยื่นคำร้อง หมายถึง ประชาชนทั่วไป / พนักงานเทศบาล / พนักงานจ้าง / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มา ติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลสูงเนินผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

๖. เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานเทศบาล / ลูกจ้างประจำ / พนักงานจ้าง หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงาน ให้กับเทศบาลตำบลสูงเนิน

๗. ผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐและประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้ บริการภายในเขตเทศบาลตำบลสูงเนิน

๘. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่น

๙. วิธีการและขั้นตอนการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

๑. วัน เดือน ปี

๒. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๓. ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์ / ร้องเรียนอย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับ การทุจริตของเจ้าหน้าที่

๔. จุดพิกัด สถานที่ที่ได้รับความเดือดร้อน

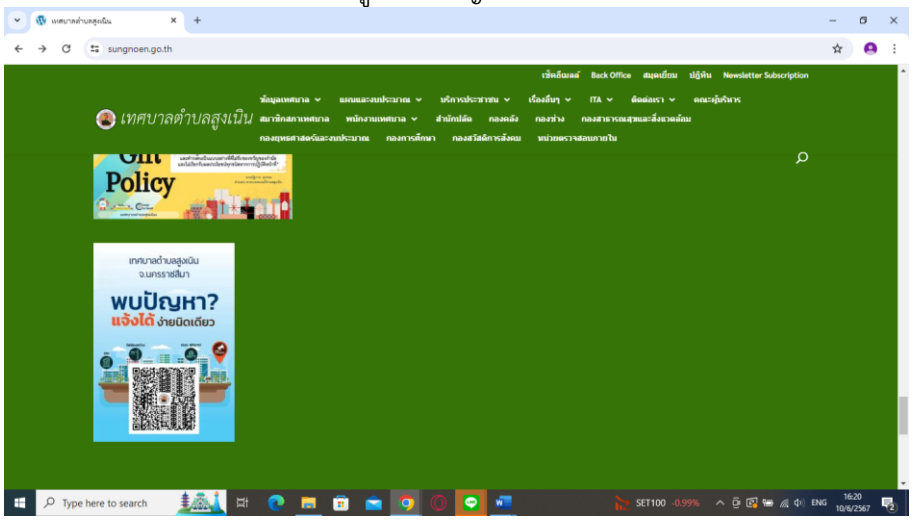
๕. ภาพถ่าย

๑๐. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือถึงเทศบาลตำบลสูงเนิน เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน ๓๐๑๗๐ โทรศัพท์ ๐๔๔๔-๑๙๗๙-๕ โทรสาร ๐๔๔๔-๑๙๐๐-๖ หรือผ่านช่องทางอีเมล Email : sungnoen.sdm๑๑๑@gmail.com / Fecebook : เทศบาลตำบลสูงเนิน / เว็ปไซต์ของหน่วยงานเทศบาลตำบลสูงเนิน www.sungnoen.go.th

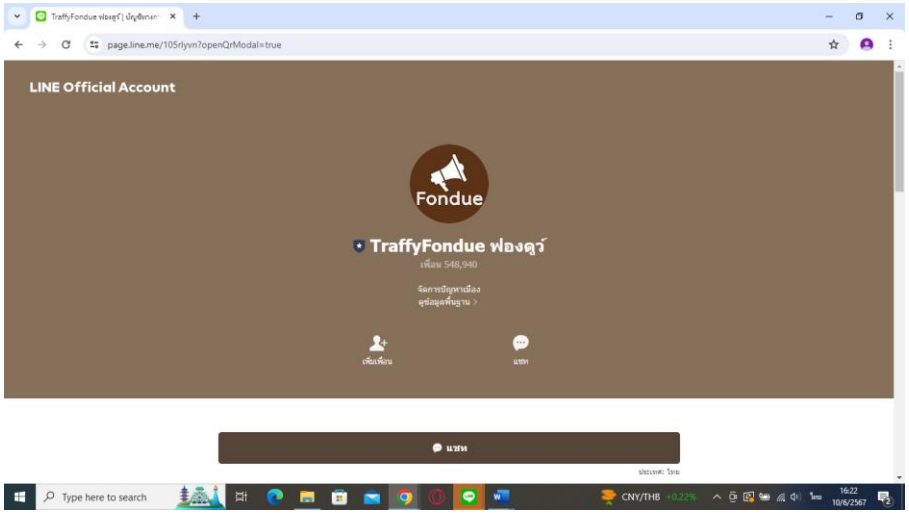
๑. **ขั้นตอนและวิธีการเข้าใช้งานผ่านระบบออนไลน์ Traffy Fondue ฟองดูว์ ผ่านทางเว็ปไซต์หน่วยงาน** www.sungnoen.go.th/

- เข้าเว็บไซต์หน้าหลักหน่วยงานเทศบาลตำบลสูงเนิน https://page.line.me/๑๐๕rlyvn?openQrModal=true

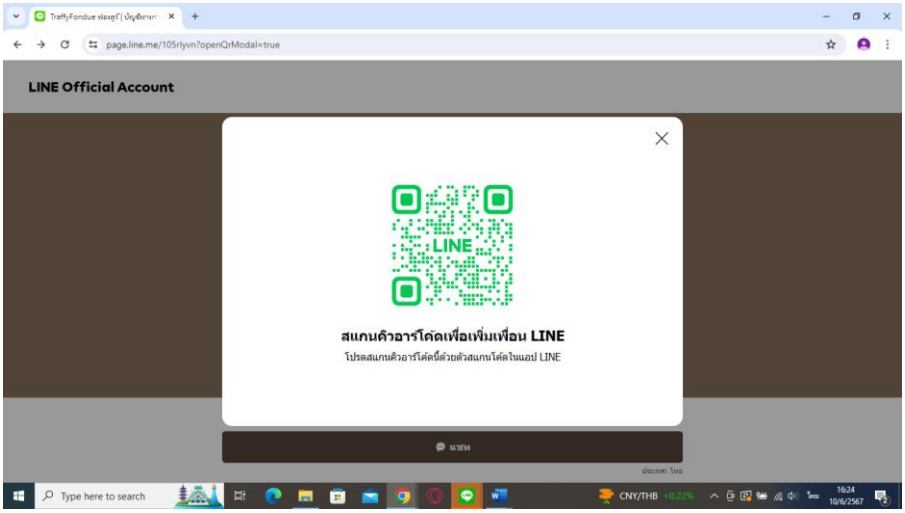
- เลื่อนลงมาด้านล่าง พบเมนู “พบปัญหา แจ้งได้ง่ายนิดเดียว”



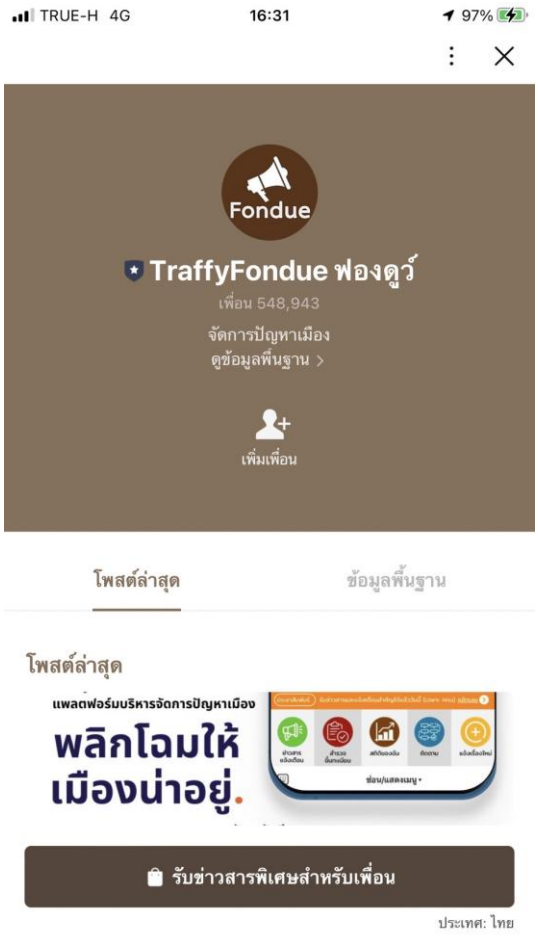
- คลิกที่รูปภาพ “พบปัญหา แจ้งได้ง่ายนิดเดียว”

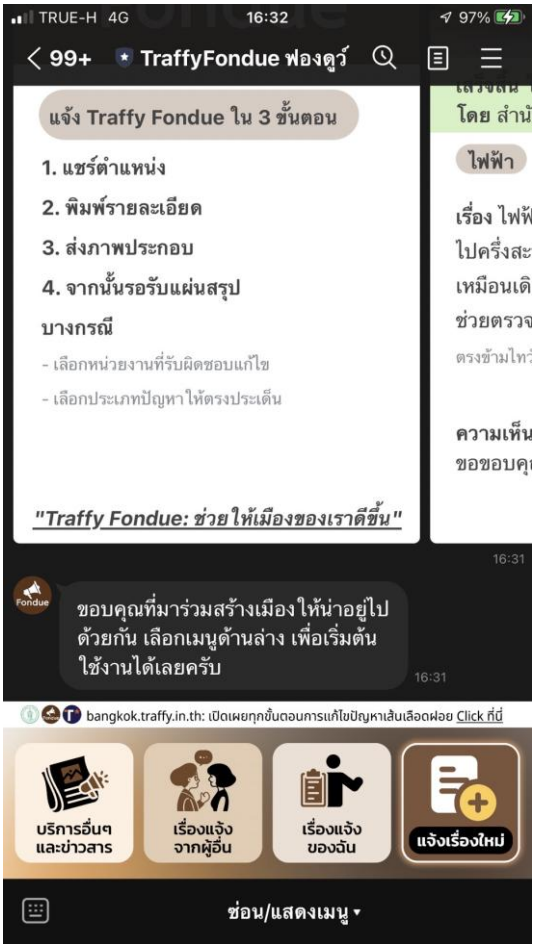


- คลิกไปที่ เพิ่มเพื่อน สแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อเพิ่มเพื่อน LINE คลิกไปที่แชท Line อัตโนมัติ



- กดแถปเมนู "แจ้งเรื่องใหม่"





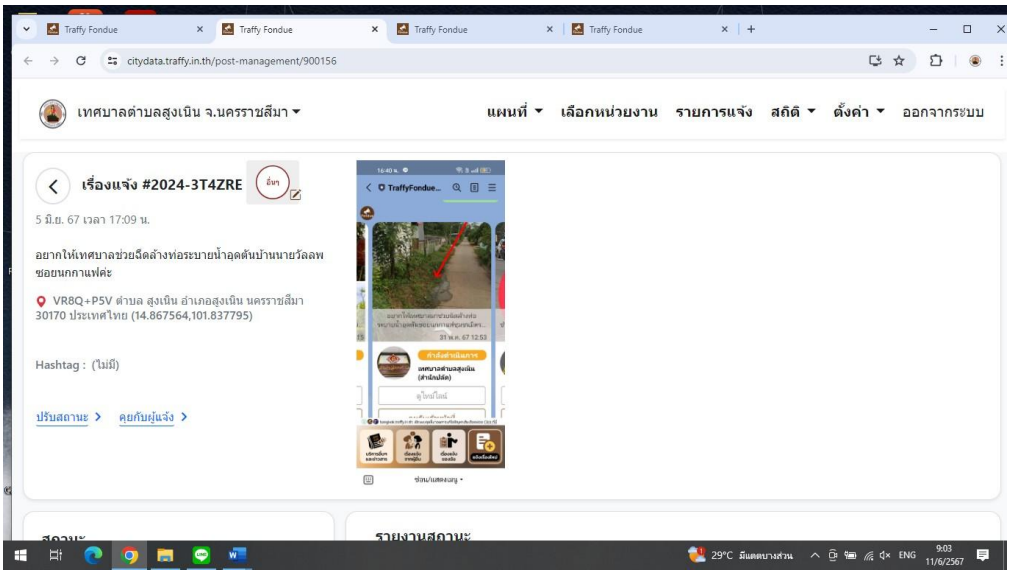
- ให้ผู้ร้อง แช่ร์ตำแหน่ง จุดที่ต้องการให้แก้ไขปัญหา
- หลังจากนั้น ให้เลือกหน่วยงานที่ต้องการแจ้ง "ให้เลือก เทศบาลตำบลสูงเนิน" เป็นหน่วยงานที่ต้องการแจ้งในระบบ
- กดแจ้งปัญหา และอธิบายรายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งแนบรูปภาพประกอบ

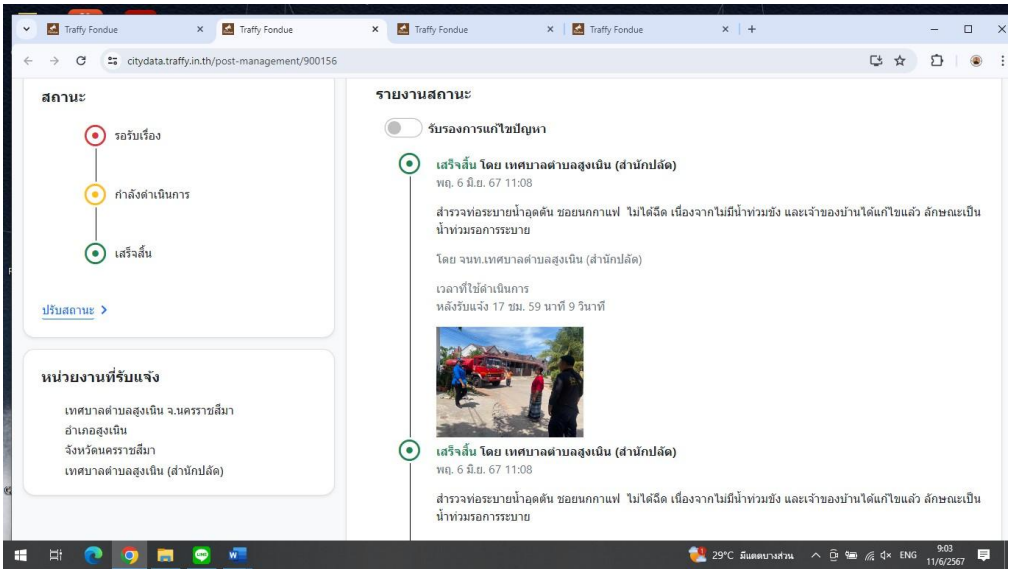
- เลือกประเภทเรื่องที่แจ้ง

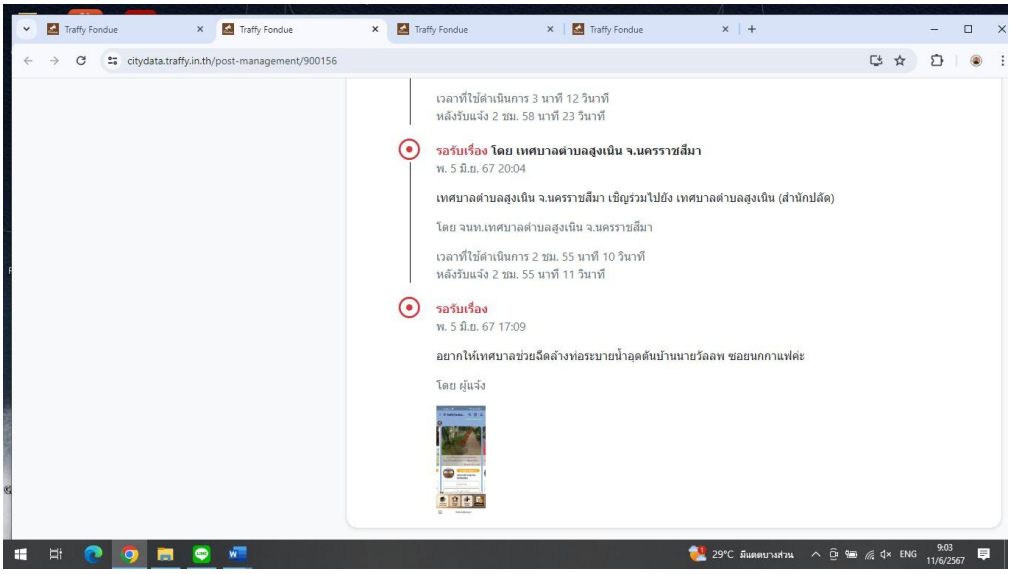


- หลังจากที่แจ้งเรียบร้อย รอรับใบแจ้งสรุปการร้องเรียน และขั้นตอนการดำเนินการ
- หากเทศบาลตำบลสูงเนิน ดำเนินการเรียบร้อย ระบบจะแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ

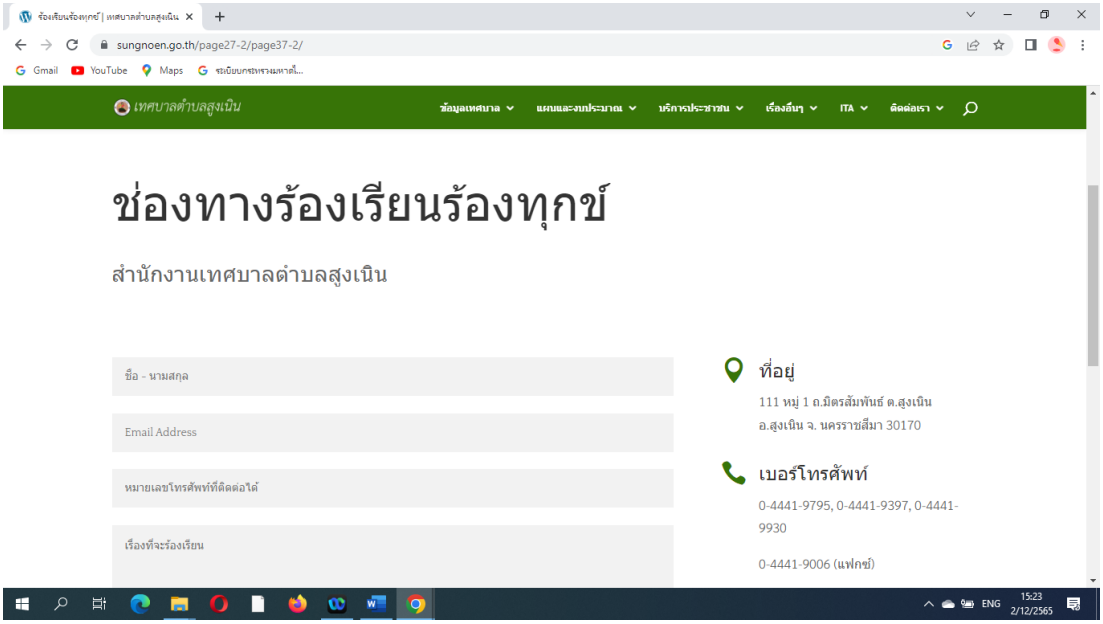
<u>ตัวอย่างการดำเนินการแล้วเสร็จ</u> ผ่านระบบออนไลน์ Traffy Fondue ฟองดูว์ ผ่านทางเว็ปไซด์หน่วยงาน www.sungnoen.go.th/

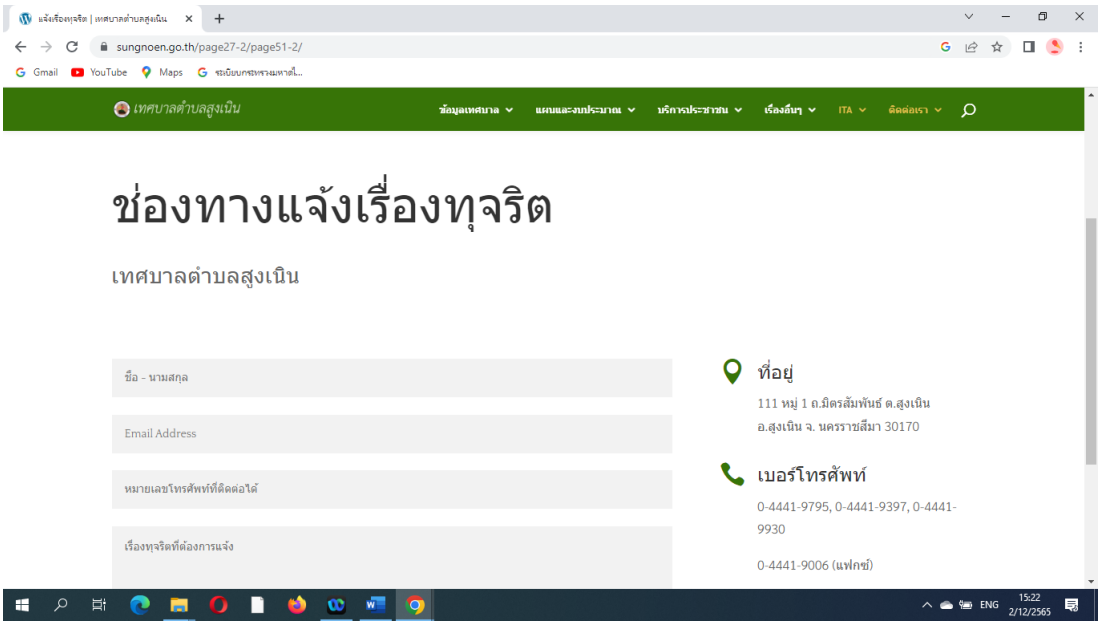






๒. ขั้นตอนและวิธีการเข้าใช้งานผ่านระบบออนไลน์ “แบบคำร้องทั่วไป” ผ่านทางเว็ปไซต์หน่วยงาน www.sungnoen.go.th/



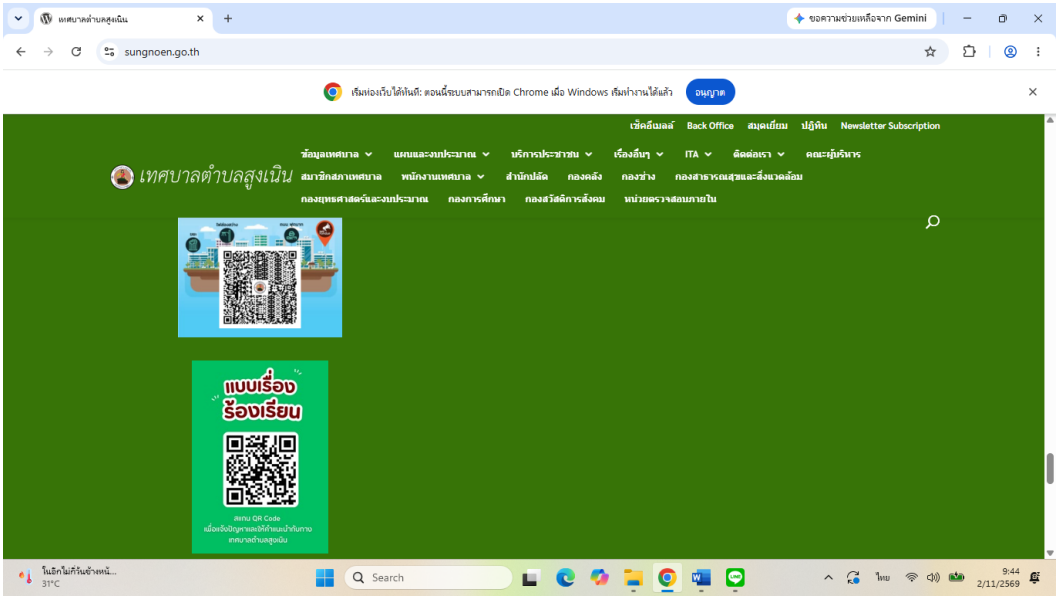


ขั้นตอนและวิธีการเข้าใช้งานผ่านระบบออนไลน์ “แบบคำร้องทั่วไป” ผ่าน OR Code
ทางเว็บไซต์หน่วยงาน www.sungnoen.go.th/





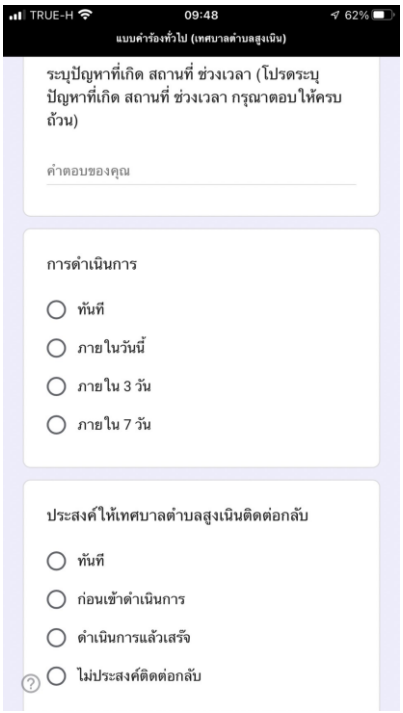
- Scan OR Code “เมนูแบบคำร้องทั่วไป”



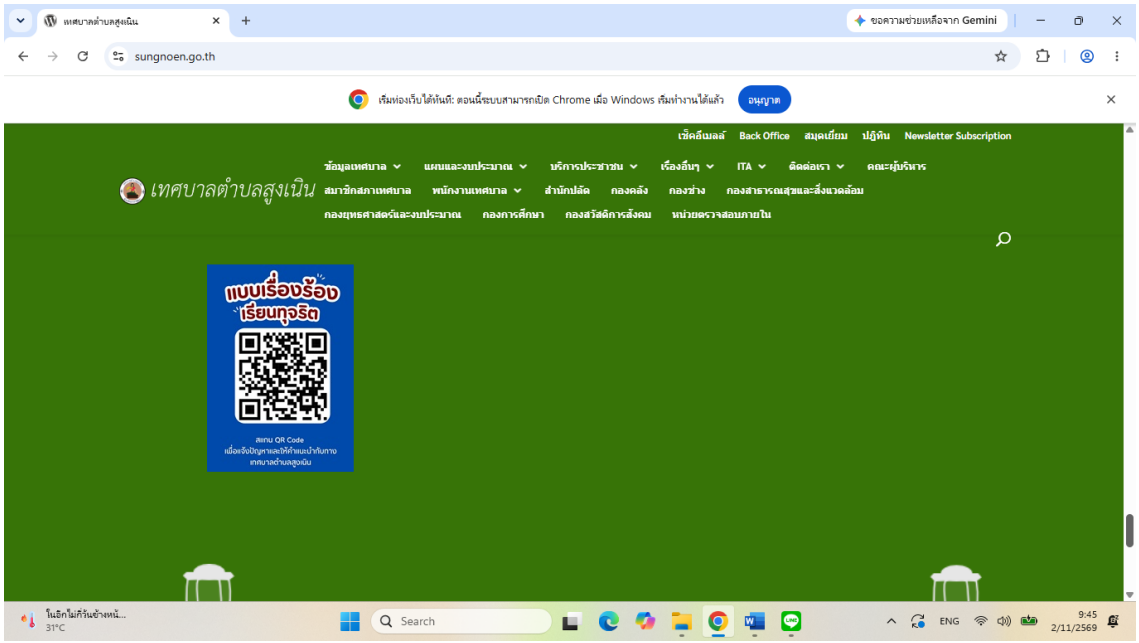
- ระบบจะขึ้นแบบคำร้องทั่วไป (กรอกรายละเอียดข้อมูลประกอบกับคำร้อง)



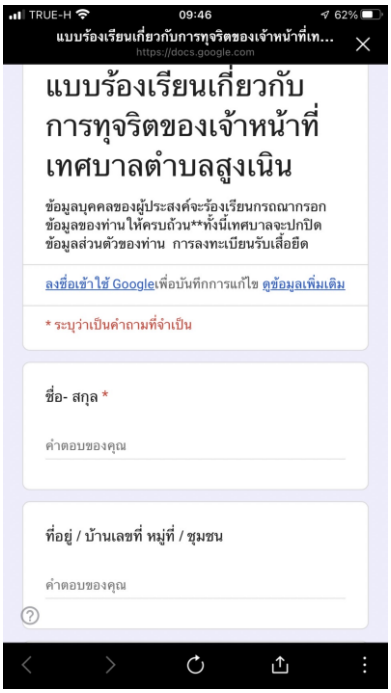


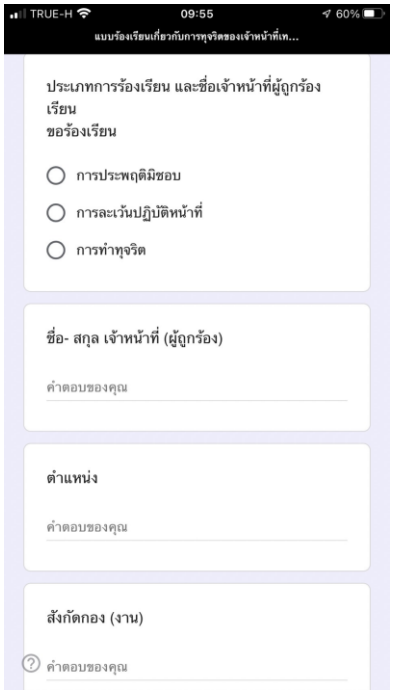


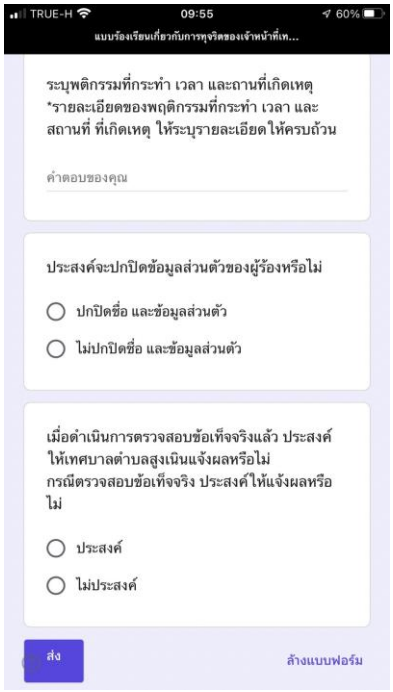
สแกน OR code พร้อมกรอกข้อมูลรายละเอียดแบบร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต
ของเจ้าหน้าที่ทต.สูงเนิน



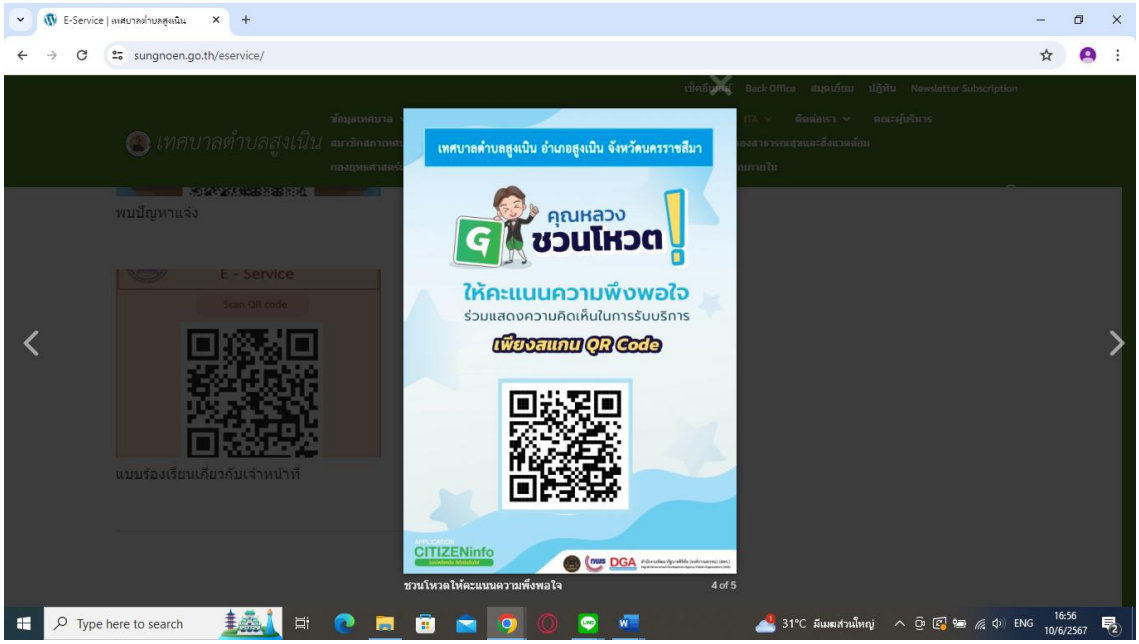
- ระบบจะขึ้นแบบคำร้องเรียนทุจริต (กรอกรายละเอียดข้อมูลประกอบกับคำร้อง)







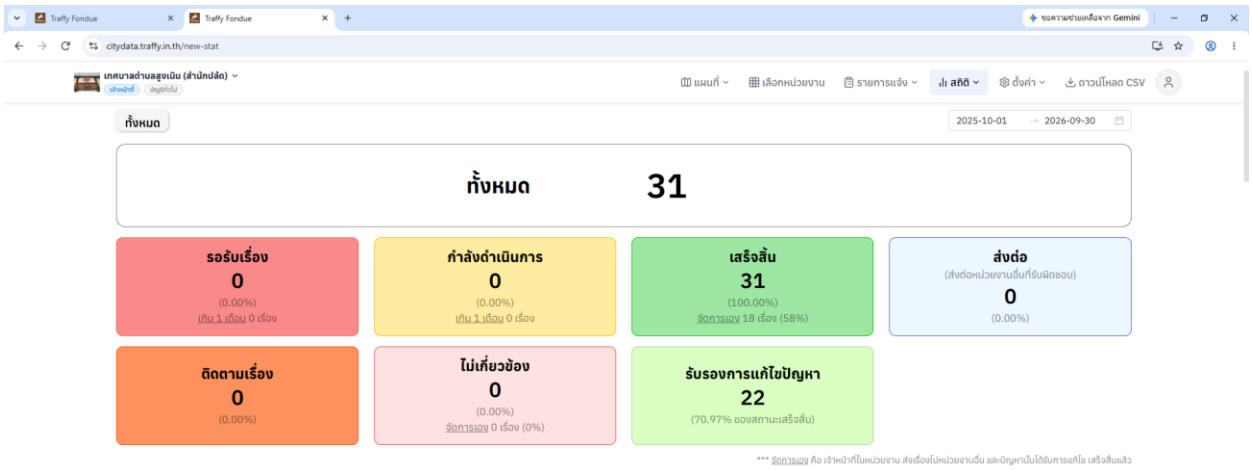
- **คลิกเลือกที่ “เมนูแบบประเมินความพึงพอใจ”**
-

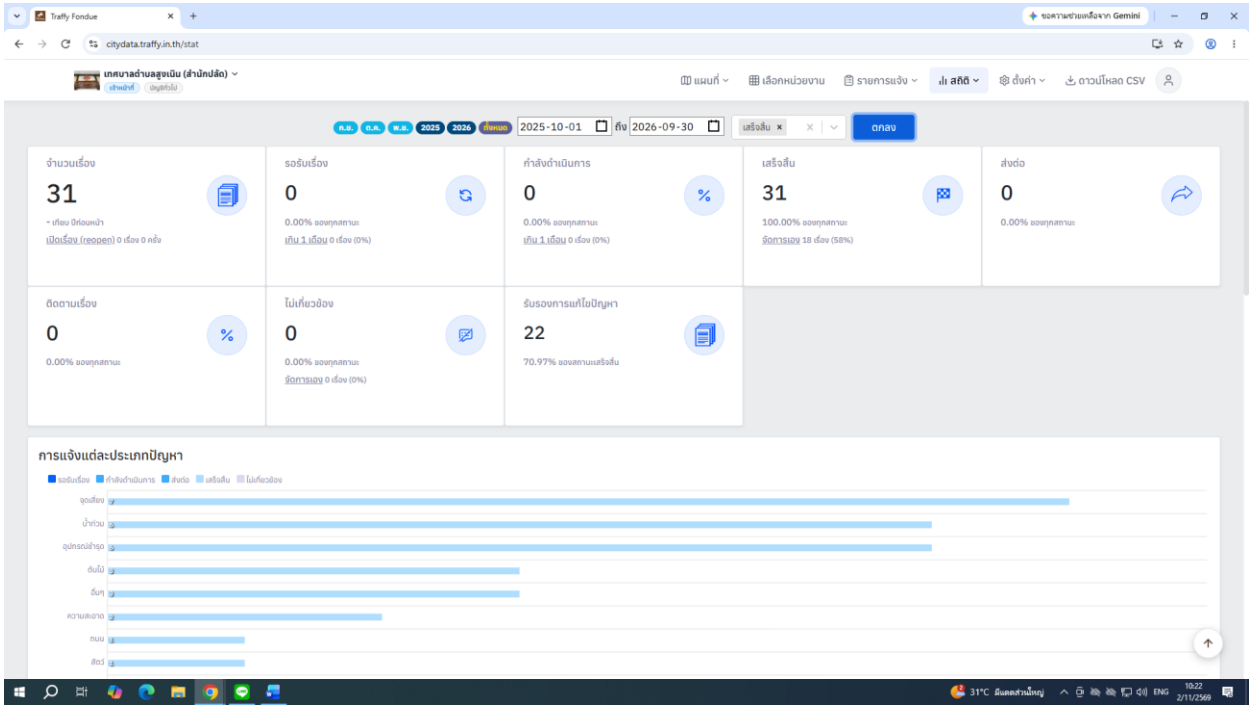


- สแกน OR code พร้อมกรอกข้อมูลรายละเอียดตามแบบร้องเรียนฯ ทต.สูงเนิน
-



สถิติการเข้าใช้งานในระบบ Traffy Fondue เทศบาลตำบลสูงเนิน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

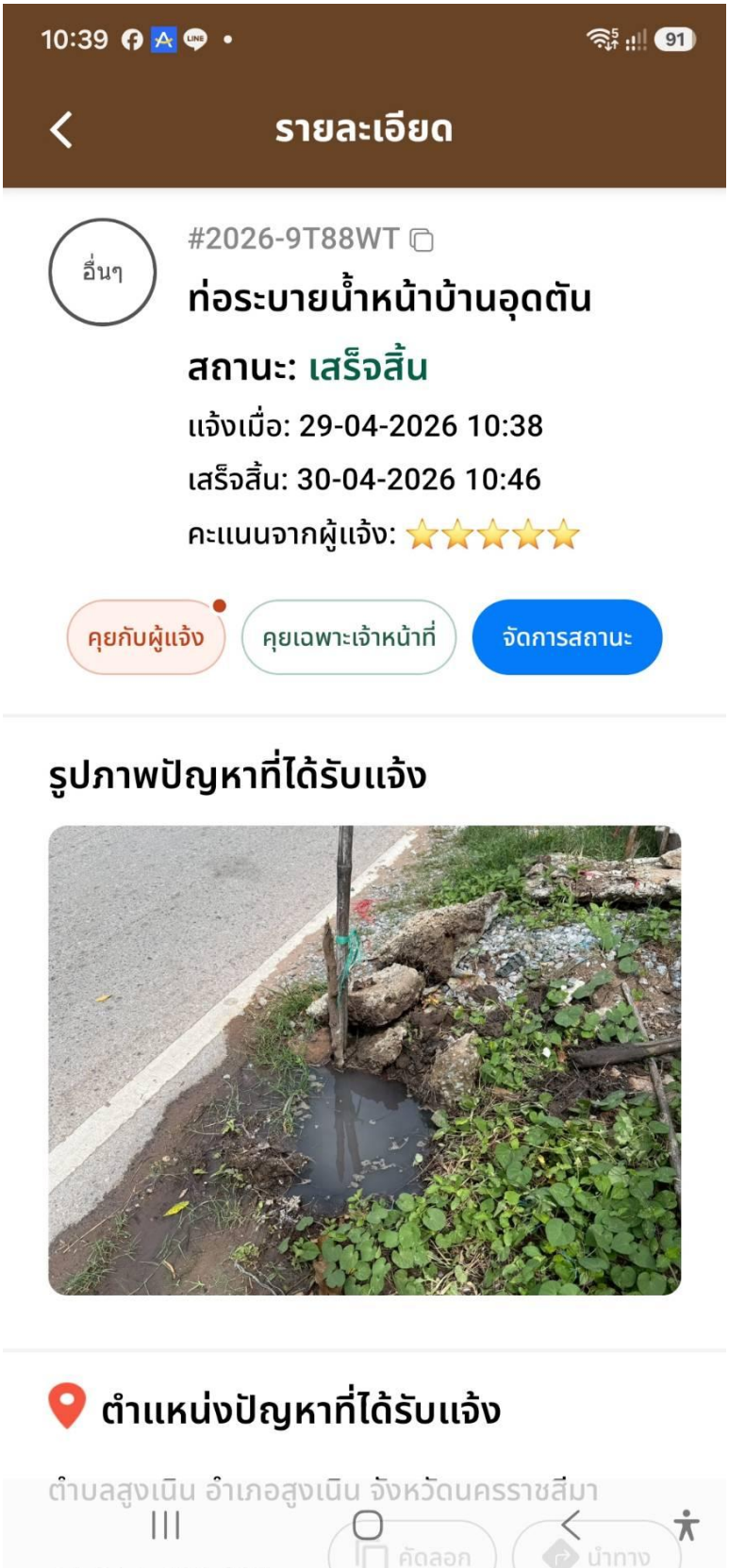




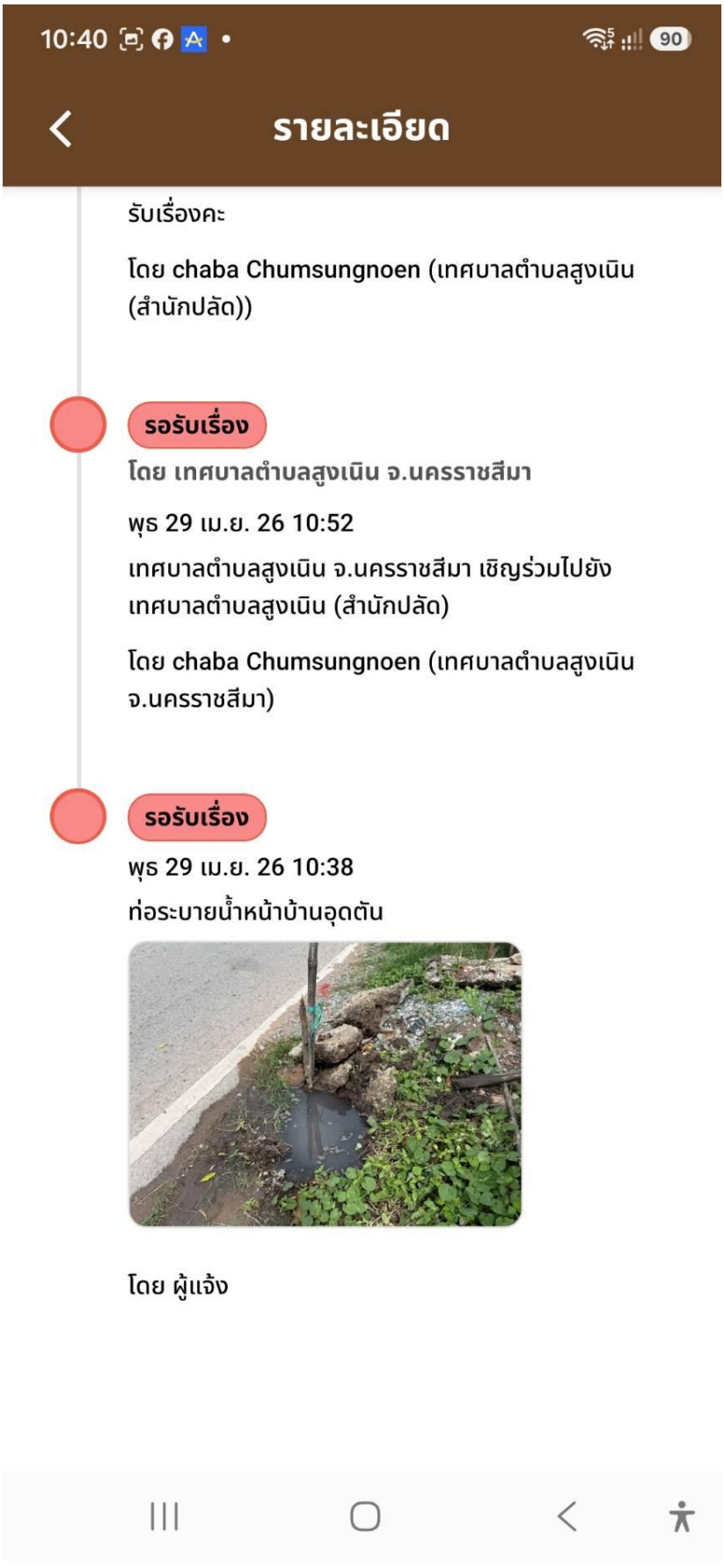
<u>ตัวอย่างเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทาง Traffy Fondue เทศบาลตำบลสูงเนิน</u>

ขั้นตอนการแจ้งเตือนในระบบ

๑. ผู้ร้องแจ้งเรื่องในระบบ Traffy Fondue



๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ระบบ Traffy Fondue กดเชิญร่วมหน่วยงานผู้รับผิดชอบ



๓. รูปภาพดำเนินการแก้ไขปัญหา



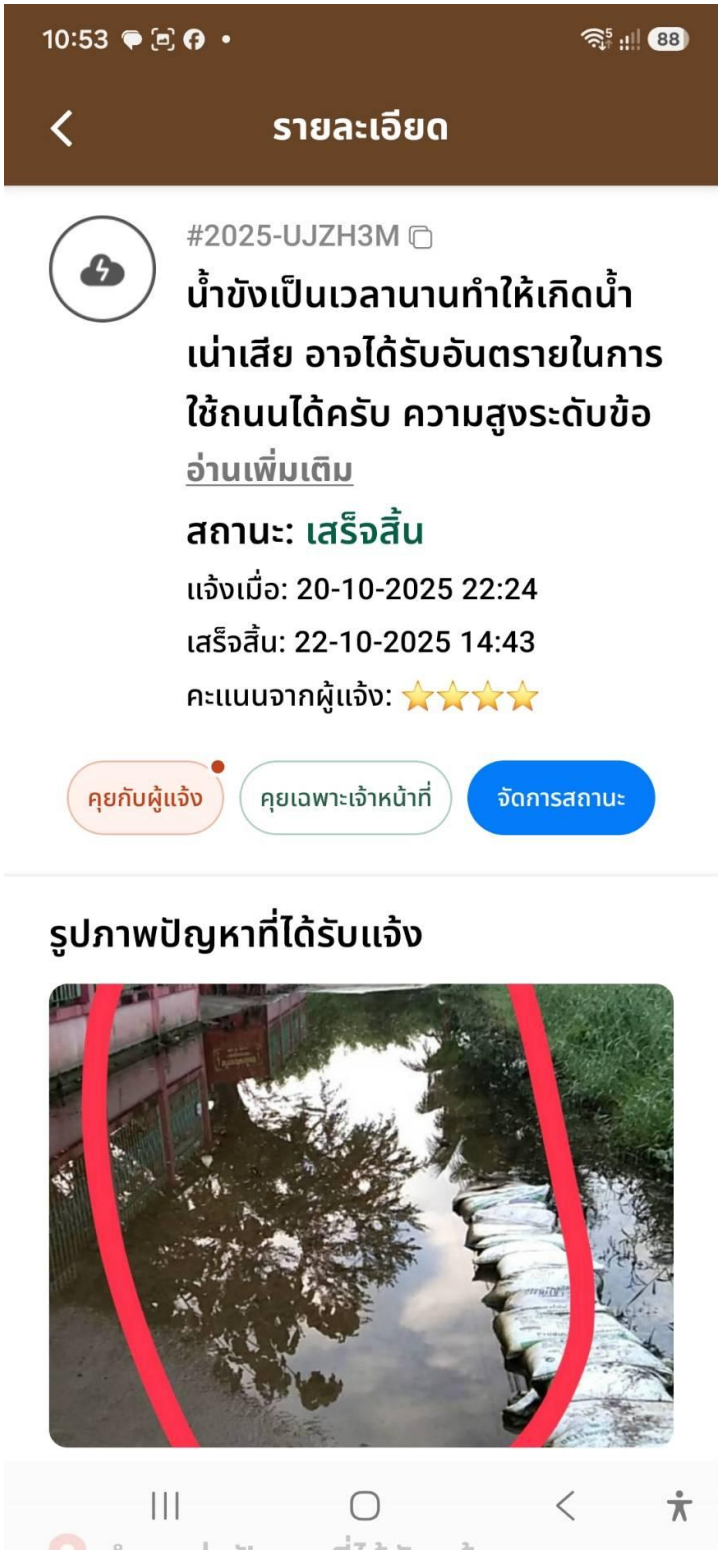
๔. กดดำเนินการเสร็จสิ้นในระบบ



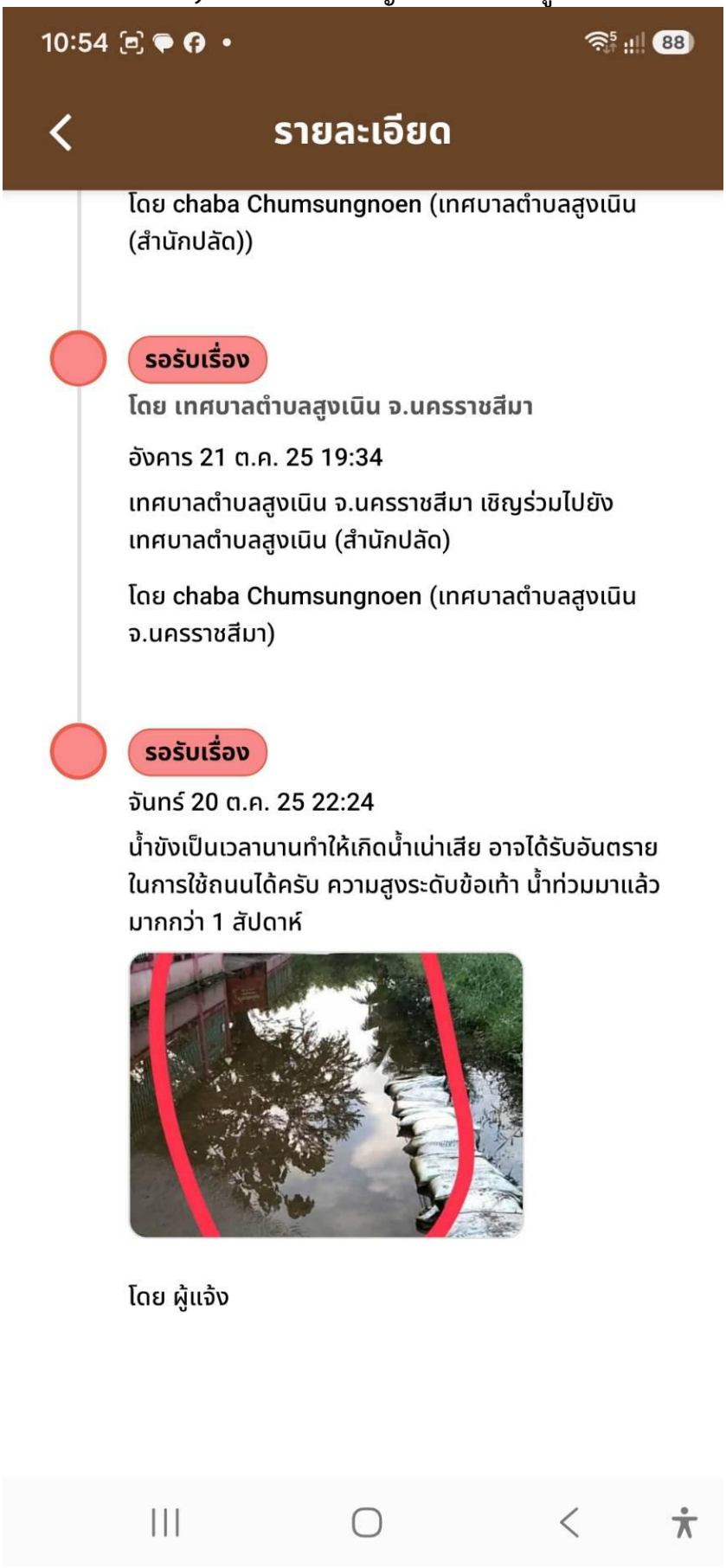
<u>ร้องทุกข์ผ่านช่องทาง Traffy Fondue เทศบาลตำบลสูงเนิน</u>

ขั้นตอนการแจ้งเตือนในระบบ

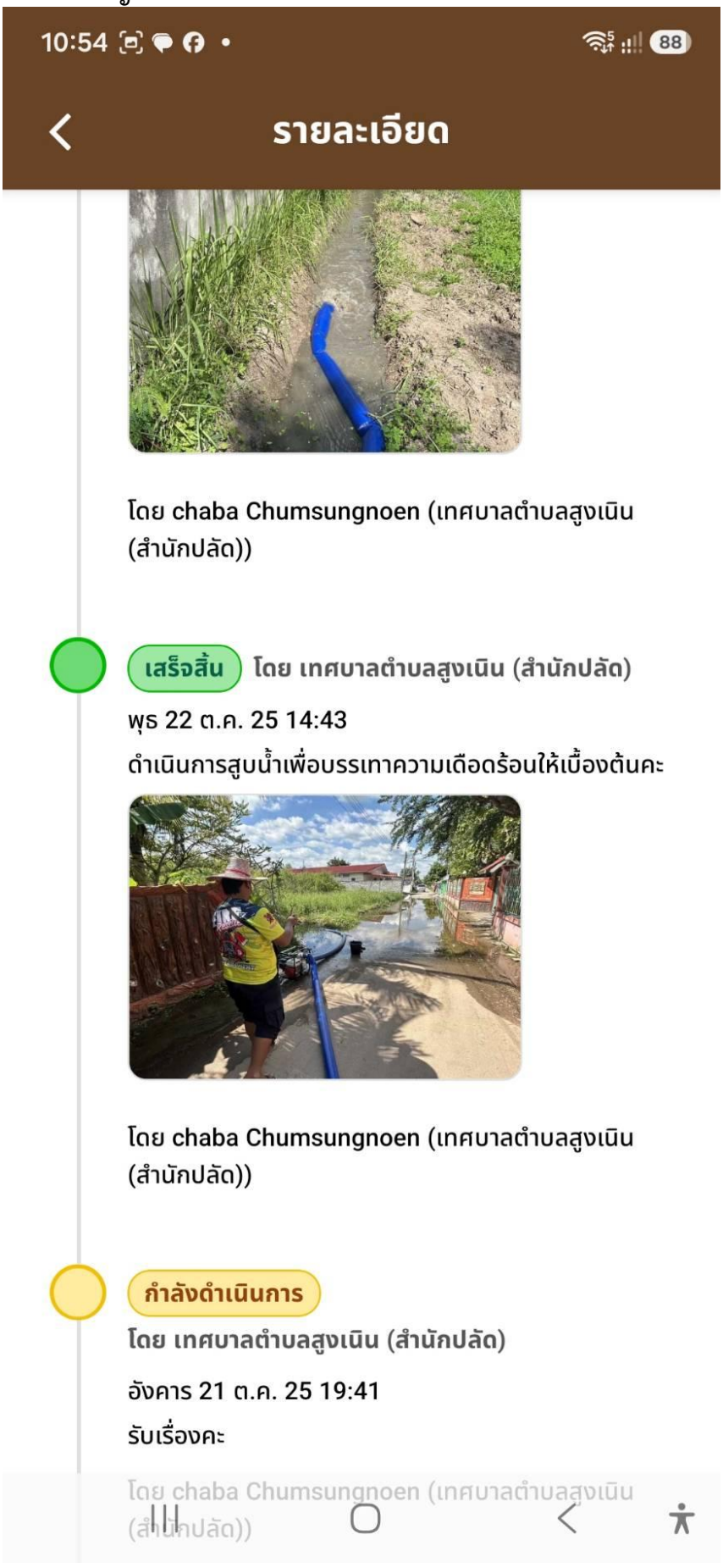
๑. ผู้ร้องแจ้งเรื่องในระบบ Traffy Fondue



๒.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ระบบ Traffy Fondue กดเชิญร่วมหน่วยงานผู้รับผิดชอบ



๓. รูปภาพดำเนินการแก้ไขปัญหา



๔.กดดำเนินการเสร็จสิ้นในระบบ

