

แนวทางปฏิบัติการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนออนไลน์ “แจ้งอุตุ”
ภายใต้แอปพลิเคชันไลน์ Traffy Fondue

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนออนไลน์ “แจ้งอุตุ” ภายใต้แอปพลิเคชันไลน์ Traffy Fondue
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กระทรวงอุตสาหกรรมและส่วนราชการภายใต้สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

ขอบเขตการให้บริการ	
ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
“แจ้งอุตุ” ภายใต้แอปพลิเคชันไลน์ “Traffy Fondue” (@TraffyFondue)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑. กระบวนการงาน : - เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทางแอปพลิเคชัน “Traffy Fondue” (@TraffyFondue) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๓ ชั่วโมง นับแต่เวลา ๘.๓๐ น. ของวันทำการถัดจากวันที่มีการร้องเรียน	กระทรวงอุตสาหกรรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. กระบวนการงาน : - เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนประสานงาน/ส่งต่อเรื่องร้องเรียนของประชาชนไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - หน่วยงานที่รับผิดชอบติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อสอบถามว่า “ผู้ร้องเรียนประสงค์จะลงพื้นที่ตรวจสอบพร้อมกับเจ้าหน้าที่หรือไม่” รวมทั้งประเด็นอื่นๆที่เกี่ยวข้อง - ลงพื้นที่ตรวจสอบพร้อมรายงานความคืบหน้าผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ “Traffy Fondue” (@TraffyFondue) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ นับจากวันที่หน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการ	กระทรวงอุตสาหกรรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. กระบวนการงาน : - หลังจากลงพื้นที่หรือตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นในกรณีที่ไม่จำเป็นต้องลงพื้นที่ ให้เจ้าหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานเบื้องต้นของแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนทราบผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ “Traffy Fondue” (@TraffyFondue) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ นับจากวันที่ลงพื้นที่หรือตรวจสอบเรื่องเสร็จสิ้นในกรณีไม่ลงพื้นที่	กระทรวงอุตสาหกรรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- หมายเหตุ : ๑. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบสารสนเทศการจัดการเรื่องร้องเรียน
๒. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบสารสนเทศการจัดการเรื่องร้องเรียนว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องเรียน หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่องหรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี
๓. หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ให้ใช้ดุลยพินิจในการยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

วิธีการยื่นและถอนคำร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจะต้องยื่นคำร้องเรียน โดยระบุมีรายการประกอบด้วย

- ประเภทของเรื่องที่มีความประสงค์ร้องเรียน
- อธิบายรายละเอียดของปัญหาที่พบหรือเสนอทางแก้ไข
- ส่งรูปภาพประกอบเรื่องที่ร้องเรียน
- แשרפיקัดหรือשרדตำแหน่งสถานที่ที่มีความประสงค์ร้องเรียน

หากระบุไม่ครบจะไม่สามารถร้องเรียนได้ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ โดยกระทรวงอุตสาหกรรมจะรับคำร้องเรียน และพิจารณาดำเนินการ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ร้องเรียนจะถอนคำร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องเรียนต้องทำประสานผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ “Traffy Fondue” แต่ถ้าผู้ร้องถอนคำร้องเรียนด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเป็นข้อความแจ้งผู้ร้องผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ “Traffy Fondue” และบันทึกเป็นรูปภาพไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงอุตสาหกรรม ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ “Traffy Fondue” (@TraffyFondue)

ซึ่งกระทรวงอุตสาหกรรมจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ