

การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านระบบดำรงธรรม Tracking

โดยสำนักงานจังหวัดขอนแก่น

ประเด็นปัญหา

- มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จำนวนมาก
- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ
- ติดตามเรื่องไม่ได้ การสืบค้นข้อมูลใช้เวลานาน



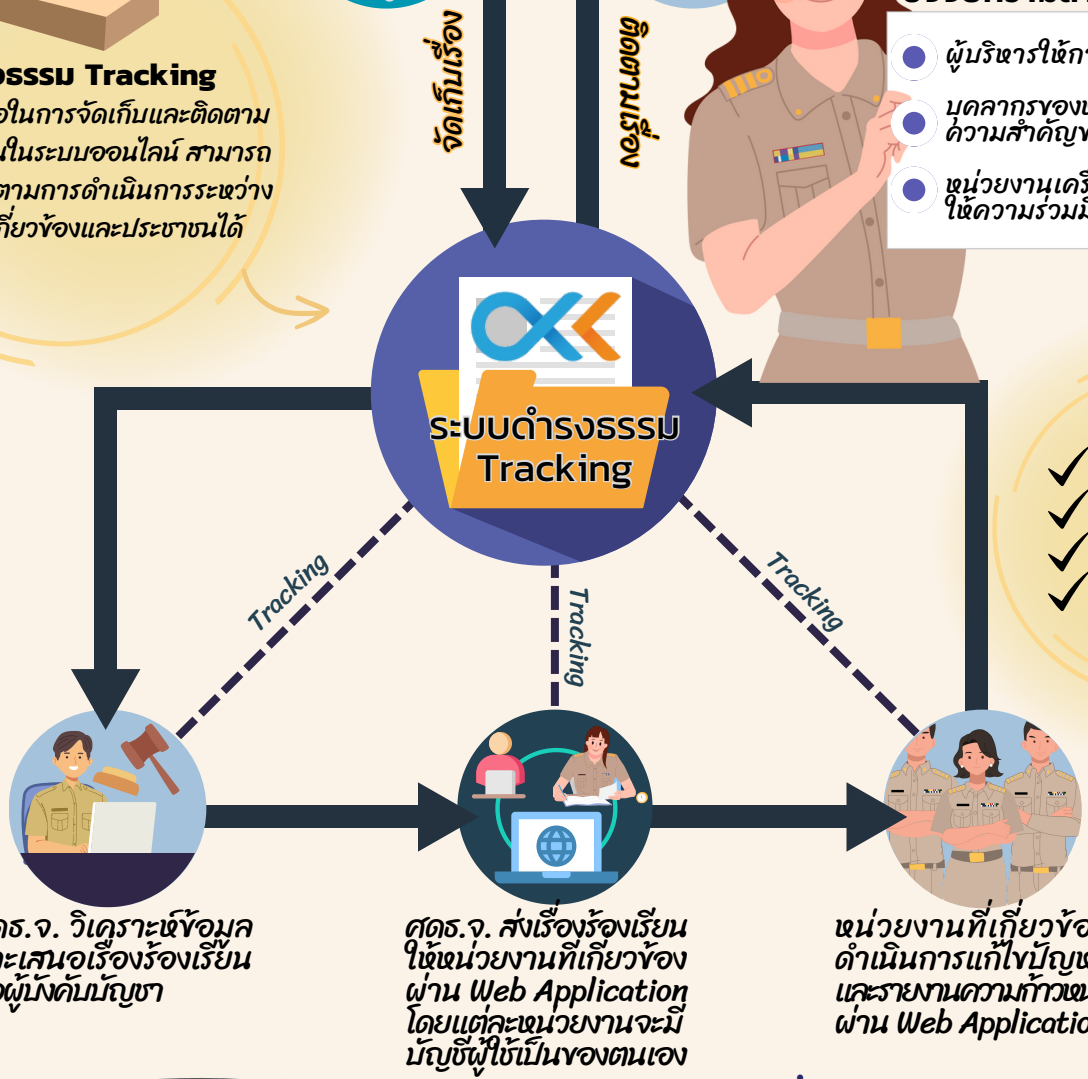
- ### ช่องทางการร้องเรียน
- ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่
- Web Application (www.damrongdhamakk.go.th)
 - Mobile Application
 - ตู้ Kiosk ณ ที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอ
 - ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
 - จดหมาย
 - ด้วยตนเอง

ระบบดำรงธรรม Tracking

เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและติดตามเรื่องร้องเรียนในระบบออนไลน์ สามารถแจ้งผล/ติดตามการดำเนินการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนได้

ปัจจัยความสำเร็จ

- ผู้บริหารให้การสนับสนุน
- บุคลากรของหน่วยงานเห็นความสำคัญของนวัตกรรม
- หน่วยงานเครือข่ายให้ความร่วมมือ



- ✓ ติดตามเรื่องได้
- ✓ สืบค้นเรื่องได้
- ✓ ลดระยะเวลา
- ✓ ลดการเดินทาง

