

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์

- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีเป็นจำนวนมาก แต่หน่วยงานที่ดำเนินการตรวจสอบไม่ค่อยให้ความสำคัญ ทำให้ใช้เวลาในการหาข้อยุติ และการรายงานผลเกิดความล่าช้า
- จนท.ขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ กฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง และระบบ E-Inspection
- จนท.รับผิดชอบงานหลายด้าน มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการทำงาน และบางจังหวัดยังไม่ได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรม
- การร้องเรียนผู้บริหารในพื้นที่หรือส่วนท้องถิ่น บางครั้งผลการตรวจสอบของพื้นที่จะขัดแย้งกับผลการตรวจสอบของส่วนกลาง เช่น สตง. ปปช.
- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการทางศาลแล้ว แต่ผู้ร้องไม่พอใจผลการตัดสินจะมีการร้องเรียนอีก ทำให้ปริมาณเพิ่มขึ้นและเกิดความซ้ำซ้อน
- กรณีเรื่องร้องเรียน จนท.ของรัฐ หากใช้เวลาในการตรวจสอบนาน อาจจะมีการโยกย้ายผู้ร้องและผู้ตรวจสอบ จะทำให้ติดตามเรื่องยาก

แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ

- จังหวัดและหน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับเรื่องราวร้องทุกข์ และปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- เร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริงตามห้วงเวลาที่กำหนดเพื่อให้ได้ข้อยุติ แล้วรีบรายงานผลให้ มท.ทราบ
- การตรวจสอบต้องดำเนินการและแสวงหาเพื่อให้ได้ผลตามข้อเท็จจริง หากพบว่ามีมูลความผิด จะต้องดำเนินการทางวินัยหรือใช้มาตรการทางกฎหมายแก่ผู้กระทำผิดอย่างเด็ดขาด
- กรณีร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน/ขอความช่วยเหลือให้ทำความเข้าใจกับผู้ร้องและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว
- มท.จัดโครงการฝึกอบรมเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน