

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
รอบ ๖ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖)

๑. สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการแก้ไขแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง การแก้ไข (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๕	๑	๑	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	๑	-	๑	-
ธันวาคม ๒๕๖๕	๒	๒	-	-
มกราคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	๑	-	๑	-
มีนาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
ทั้งหมด (เรื่อง)	๕	๓	๒	-

๒. ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ที่	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนมีกระบวนการแก้ไขปัญหาแตกต่างกันและบางเรื่องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและมีผู้รับผิดชอบหลายฝ่าย ประกอบกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบไม่เพียงพอกับปริมาณที่เข้า ทำให้รายงานผลการดำเนินการล่าช้า	หาแนวทางการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนทั้งระยะสั้น และระยะยาวแบบบูรณาการร่วมกันระหว่างฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดสรรตำแหน่งผู้รับผิดชอบให้เหมาะสมในแต่ละหน่วยงาน มีมาตรการให้ความช่วยเหลือในการจัดการแก้ไขปัญหาเพื่อให้จัดการเรื่องร้องเรียนได้เป็นระบบรวดเร็ว และเป็นธรรมที่สุด
๒	การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนบางหน่วยงานยังไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้เกิดความล่าช้าและซ้ำซ้อนในบางกรณี	พัฒนาระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบสารสนเทศในการรวบรวมข้อมูลสามารถวิเคราะห์ และนำเสนอ เพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการดำเนินงานแต่ละหน่วยงานให้เรื่องร้องเรียนยุติโดยเร็ว
๓	ต้องมีการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานในสังกัดที่มีอำนาจรับผิดชอบ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำกับติดตามเร่งรัดการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรายงานความคืบหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด

๑ จัดทำและทบทวน
๒ ส่วนแผนก
แผนก ภายใน ใน ๒๕๖๖


(นายปรีชา ณะไชยลักษณ์)
นิติกรชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย