



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม
เรื่อง ระบบและกลไก มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริม ค้ำครองจริยธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุมเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนด ระบบและกลไก มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียน และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม ดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดทำมาตรการ ระบบ กลไก และการจัดการ ข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุมมีหน้าที่จัดระบบการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชนรวมถึงกระบวนการจัดการและตอบสนองต่อ ข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม
๒. มีคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม
๓. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
๔. มีขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยระบุผู้รับผิดชอบและระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน
๕. มีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน
๖. มีระบบและกลไกการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม
๗. มีแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๘. มีแนวทางการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ
๙. สรุปผลการดำเนินงาน/ปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะ/พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน
๑๐. นำเสนอผู้บริหารสูงสุด

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๐

(นายพัฒนพงษ์ ลาพิงค์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

ระบบกลไก /มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

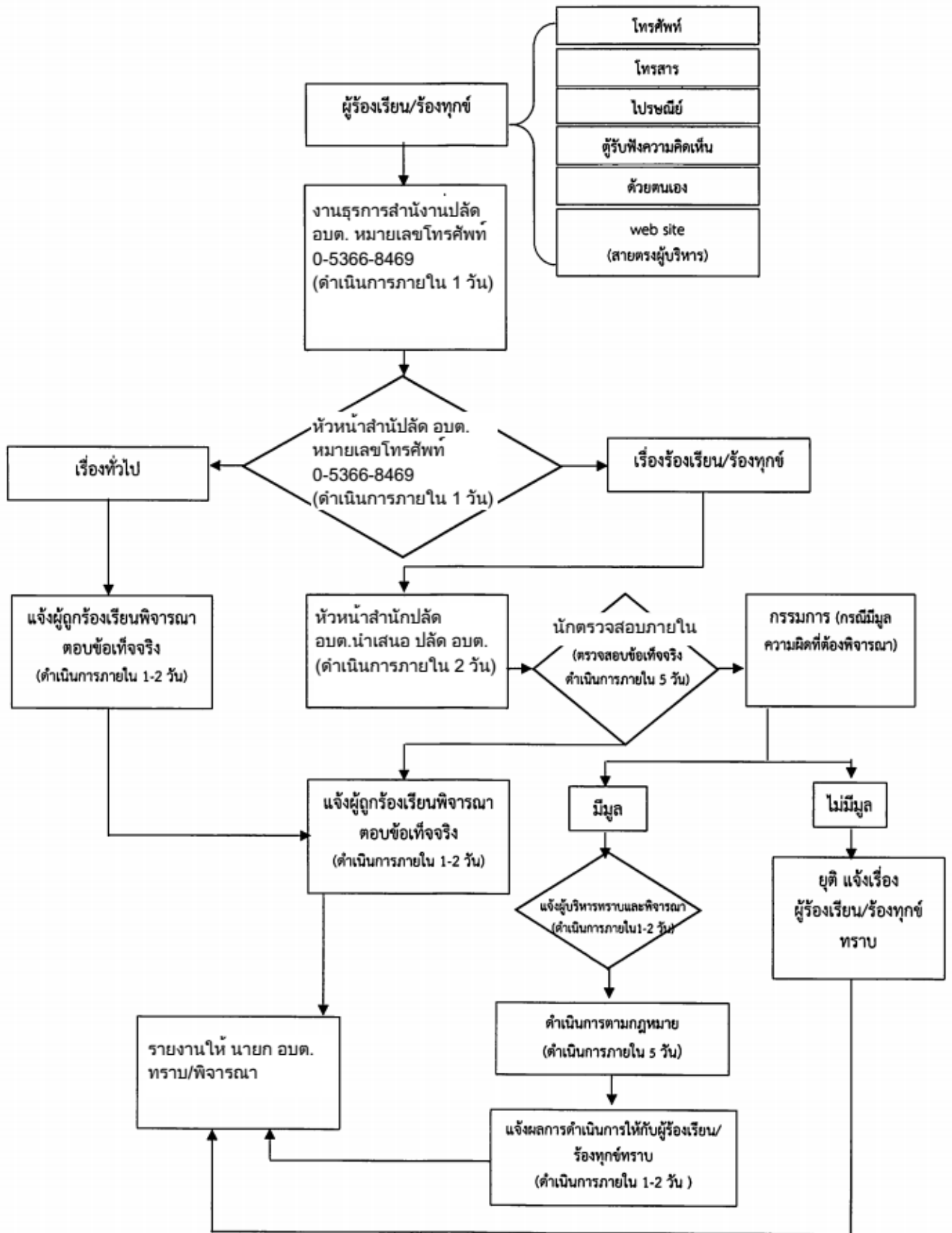


กรอบแนวทางการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

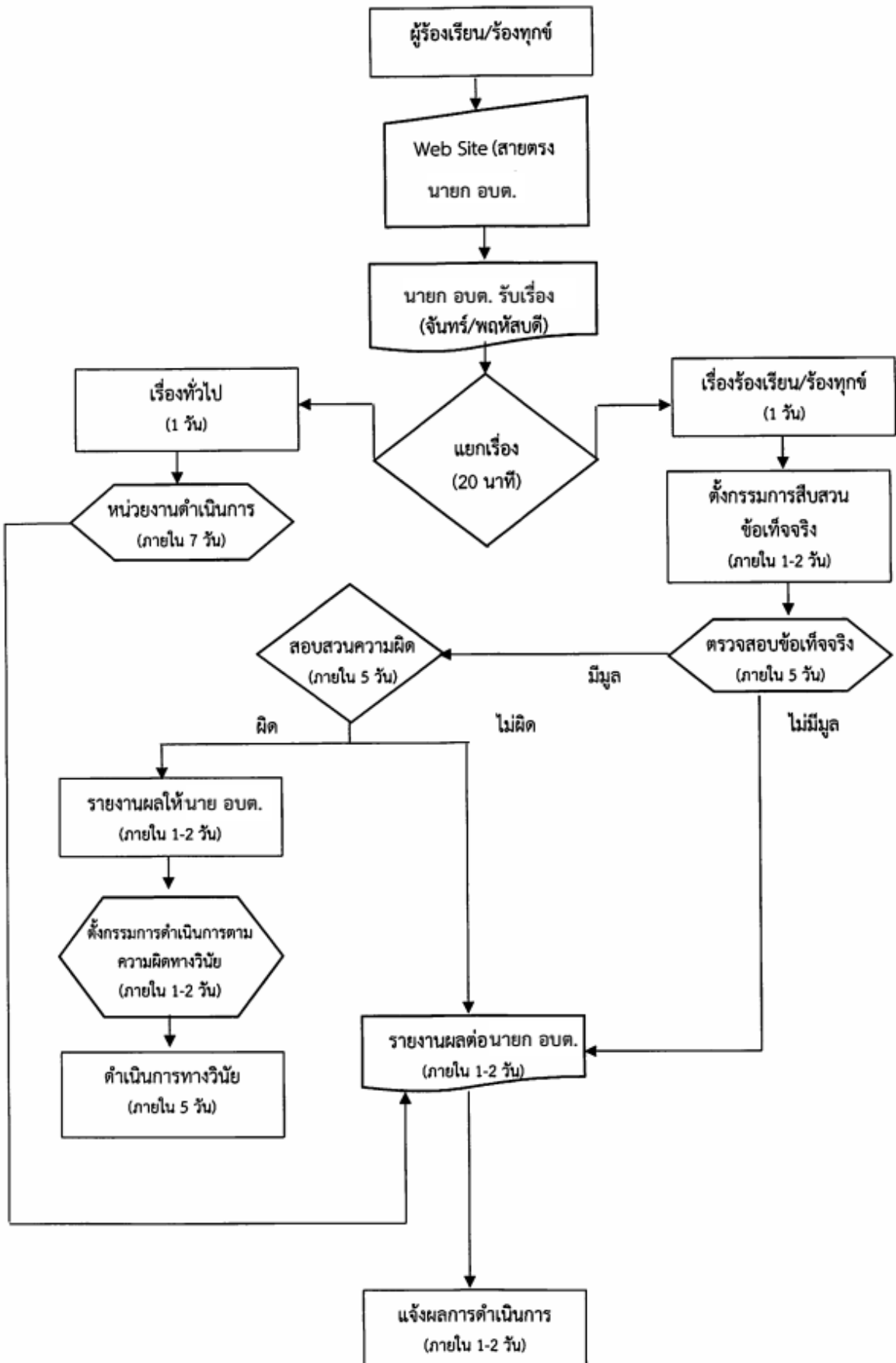
ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ศึกษาแนวคิด รูปแบบคู่มือ และวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑. ตรวจสอบคู่มือที่ได้รับมีจำนวนดัชนีและตัวบ่งชี้ครบถ้วนตามภารกิจและบริบทของหน่วยงาน ๒. แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม ๓. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม ๔. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ ข้อร้องเรียน	คณะกรรมการระบบและกลไก
๒	วางแผนจัดทำระบบและขั้นตอน/กระบวนการการร้องเรียน	๑. จัดทำแผนผังขั้นตอน/กระบวนการการจัดการเรื่อง	หัวหน้าสำนักปลัด อบต.
๓	เสนอคณะกรรมการพิจารณา	๑. คณะกรรมการพิจารณาและตรวจสอบร่างแผนผังขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนก่อนมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตีประกาศพร้อมเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุมและใช้เป็น แนวทางเดียวกันให้กับหน่วยงานภายใน	คณะกรรมการระบบและกลไก
๔	สร้างความเข้าใจและการและ ตระหนักถึงข้อร้องเรียนต่างๆ	๑. ประชุมคณะกรรมการเพื่อสร้างความเข้าใจดำเนินการหาแนวทางร่วมกันในการดำเนินการ	- หัวหน้าสำนักปลัด อบต. - นักทรัพยากรบุคคล
๕	ลงมือปฏิบัติตามคู่มือและวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้	๑. จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนตามคู่มือและวิธีการที่กำหนดได้แก่ - เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ - เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรสาร - เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ - เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตู้รับฟังแสดงความคิดเห็น - เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง - เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ (สายตรงนายก อบต.ศรีเมืองชุม)	คณะกรรมการระบบและกลไก

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๖	กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง	๑. มอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อการประสานงานด้านข้อมูล	หัวหน้าสำนักปลัด อบต.
๗	ดำเนินการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่กำหนด	๑.จัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมการรายงานผลร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง (การรับสินบน/การทุจริตภายในหน่วยงาน) ๒.ดำเนินการให้ทุกหน่วยงานรายงานผลการร้องเรียนจากช่องทางที่กำหนดไว้ ๖ ช่องทางเป็นประจำทุก ๆ เดือน หรือรายไตรมาส เสนอต่อประธานคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม	-หัวหน้าสำนักปลัด อบต. -คณะกรรมการระบบและกลไก
๘	ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานโดยสรุปปีละ ๒ ครั้ง	๑.แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุมเพื่อความสะดวกในการประสานงานการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้อง ทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายัง หน่วยงาน ๒.ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการร้องเรียนโดยคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนของทุกส่วนราชการภายใน	คณะกรรมการระบบ และกลไก
๙	ประเมินและสรุปผลการร้องเรียน	๑. จัดทำรายงานผลการร้องเรียน รอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน เสนอต่อประธานคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียนและรวบรวมนำเสนอต่อผู้บริหารสูงสุด	คณะกรรมการระบบ และกลไก
๑๐	การพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและหาแนวทางการพัฒนาหรือแก้ไขเพื่อการเข้าถึงและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑. มีการประเมินผลการดำเนินงานที่ได้มาจากการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพและปรับปรุงขั้นตอน/กระบวนการในปีถัดไป	คณะกรรมการระบบ และกลไก

ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ (สายตรงนายก อบต.)



แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

- ๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- ๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น
- ๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- ๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที
- ๕) ถ้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสาร หรือ E-mail ได้
- ๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงาน อย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรสาร

- ๑) เจ้าหน้าที่รับโทรสารจากหมายเลข ๐-๕๓๖๖-๘๔๖๙ / ๐-๕๓๖๖-๘๔๖๗ และตรวจสอบข้อมูล การร้องเรียนให้ละเอียดและครบถ้วน
- ๒) เจ้าหน้าที่นำโทรสารข้อมูลการร้องเรียนเสนอหัวหน้าสำนักปลัด อบต. พิจารณา
- ๓) หัวหน้าสำนักปลัด อบต. ดำเนินการตามขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม

๓. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

- ๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- ๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
- ๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย
- ๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- ๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็น การกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริงเพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๔. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตัวรับฟังแสดงความคิดเห็น

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะดำเนินการโดยใส่ในตัวรับฟังแสดงความคิดเห็น โดยไม่ประสงค์แสดงตัวให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ถูกร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ และจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เปิดกล่องตัวรับฟังความคิดเห็น เป็นประจำทุกเดือนและนำเสนอผู้บริหาร

๕. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองด้วยวาจา เพื่อต้องการจะได้รับคำตอบที่ชัดเจนและรวดเร็ว

๖. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ (สายตรงนายก อบต.)

๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ดังกล่าว

๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอดถนน แจ่งเบาแสบการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูล ผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

๔) ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณาคำร้องแล้ว เห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

แนวทางการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

๒) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด (๗ วัน)

๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่า ยังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น หรือในบางกรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้เลย การติดตามในครั้งแรกอาจไม่ทราบว่า จะประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่า หน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้นมีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อื่นๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อไป หากไม่ทราบว่า จะติดตามจากผู้ใด ควรใช้วิธีโทรศัพท์ไปที่เจ้าหน้าที่หน้าห้องของผู้บริหารหน่วยงานนั้น แล้วแจ้งความประสงค์ขอทราบผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้อง ทราบและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๒) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่งการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือน ครั้งที่ ๑

๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือน ครั้งที่ ๒

๓) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่ม องค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

๔) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือไปติดตามเรื่องก็จะรายงาน ว่า อยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น รายงานว่า ได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจเรื่องเรียนอีกต่อไป แต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน ผู้ร้องก็มาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าว เลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้