

เปิดแฟ้มเรื่องร้องเรียน

ก้าวสำคัญเพื่อช่วยเหลือ คนไทยในต่างแดน

จิตรลดา คำสงค์¹



ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งประกาศใช้เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2560 กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีหน้าที่และอำนาจแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อน หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมของประชาชน อันเกิดจากหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังนี้

กรณีที่ 1 คือ ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเกิดจากกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่งหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ที่เป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็น หรือสมควรแก่เหตุแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดิน ก็จะแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อเสนอแนะต่อ หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ให้มีการปรับปรุง กฎหมาย กฎ ข้อบังคับฯ ดังกล่าวเสีย ซึ่งหาก หน่วยงานของรัฐไม่ดำเนินการ อาจถือได้ว่า หัวหน้าหน่วยงานของรัฐนั้นจงใจไม่ปฏิบัติตาม

คอลัมน์ประจำ

¹ เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการพิเศษ สำนักสอบสวน 3 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

กฎหมายอันทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรงและผู้ตรวจการแผ่นดินจะแจ้งให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือ ป.ป.ช. ทราบต่อไป

กรณีที่ 2 คือ ความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเกิดจากหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายแล้ว ซึ่งเมื่อความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ว่าโดยทางใด จะมีผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียนหรือไม่ก็ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินจะแสวงหาข้อเท็จจริงประชุมหารือแล้วเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้นภายในเวลาที่กำหนด หากหน่วยงานของรัฐไม่ดำเนินการหรือไม่อาจดำเนินการได้ หน่วยงานของรัฐก็ต้องแจ้งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินจะปรึกษาหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐเพื่อให้ได้ข้อยุติในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ซึ่งหากยังไม่ได้ข้อยุติ ผู้ตรวจการแผ่นดินจะเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป และหากคณะรัฐมนตรีมีมติเป็นประการใด หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการไปตามมติคณะรัฐมนตรีนั้น หากไม่ดำเนินการผู้ตรวจการแผ่นดินจะแจ้งให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือ ป.ป.ช. ทราบต่อไป

“ผู้ร้องเรียน” ไม่ได้จำกัดว่าจะต้องเป็น คนสัญชาติไทยเท่านั้น ไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะถือ สัญชาติใด หากอาศัยอยู่ในประเทศไทย สามารถใช้สิทธิร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้

“ผู้ถูกร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน” แม้เป็นหน่วยงานของประเทศไทยซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศก็สามารถถูกตรวจสอบได้เช่นกัน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ขอนำเสนอกรณีเรื่องร้องเรียนซึ่งเกิดขึ้นเมื่อไม่นานมานี้ เป็นกรณีของคนไทยที่ทำงานอยู่ต่างประเทศที่ถูกทางการของประเทศนั้นจับกุมและคุมขัง ซึ่งญาติของผู้ถูกคุมขังเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกระบวนการยุติธรรมของประเทศนั้น จึงได้ร้องเรียนผ่านหน่วยงานของไทยในต่างประเทศ โดยมีกระทรวง A เข้าไปดูแลช่วยเหลือ

ท่านผู้อ่านอาจจะสงสัยว่า การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกระบวนการยุติธรรมของหน่วยงานในต่างประเทศ เหตุใดสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงสามารถรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริงได้ นั่นเป็นเพราะผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมายัง “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” โดยได้กล่าวอ้างว่าตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรม B กระทรวง A พ.ศ. 2545 ให้กรม B มีหน้าที่ปกป้อง คุ้มครอง ดูแลรักษาผลประโยชน์และช่วยเหลือคนสัญชาติไทยในต่างประเทศให้ทั่วถึงแต่กลับไม่มีการแสวงหาหนทางช่วยเหลือตามที่ควรจะทำตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

ดังนั้น เมื่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว จึงได้แสวงหาข้อเท็จจริงตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยการประสานติดตามทางโทรศัพท์พร้อมทั้งมีหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ

ข้อเท็จจริงพร้อมรายงานผลการตรวจสอบให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบเพื่อเป็นการบรรเทาความทุกข์ร้อนทั้งกายและใจให้แก่ผู้ร้องเรียนรวมถึงครอบครัว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เชิญผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาประชุมร่วมกันเพื่อให้ข้อมูลหรือความเห็นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พร้อมทั้งหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาตามกรณีร้องเรียนต่อไป

ภายหลังจากที่ได้จัดประชุม กระทรวง A ได้ชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้ตรวจการแผ่นดินโดยสรุปดังนี้

1. กระทรวง A โดยหน่วยงานในสังกัดที่อยู่ในต่างประเทศ มีหน้าที่ในการคุ้มครองดูแลคนชาติตามอนุสัญญากรุงเวียนนาว่าด้วยความสัมพันธ์ทางการกงสุล พ.ศ. 2506² ข้อ 5 ประกอบด้วย การให้การคุ้มครองผลประโยชน์ของรัฐผู้ส่ง และของคนชาติของรัฐหรือผู้ส่ง

² อนุสัญญากรุงเวียนนาว่าด้วยความสัมพันธ์ทางการกงสุล พ.ศ. 2506 ข้อ 5 หน้าที่ทางกงสุล ประกอบด้วย

(ก) คุ้มครองผลประโยชน์ของรัฐผู้ส่งและของคนชาติของรัฐผู้ส่งทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลในรัฐผู้รับ ภายในขีดจำกัดที่กฎหมายระหว่างประเทศอนุญาต

(ข) เพิ่มพูนการพัฒนาความสัมพันธ์ทางพาณิชย์ เศรษฐกิจ วัฒนธรรมและวิทยาศาสตร์ของรัฐผู้ส่งและรัฐผู้รับ และส่งเสริมความสัมพันธ์อันมิตรระหว่างกันในทางอื่นตามบทบัญญัติแห่งอนุสัญญานี้

(ค) สืบเสาะให้แนด้วยวิถีทางที่มลอันชอบด้วยกฎหมายถึงสภาวะและการพัฒนาการในทางพาณิชย์ เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และวิทยาศาสตร์ของรัฐผู้รับ แล้วรายงานไปยังรัฐบาลของรัฐผู้ส่ง และให้ข้อเสนอแนะแก่บุคคลที่สนใจ

(ง) ออกหนังสือเดินทางและเอกสารการเดินทางให้แก่คนชาติของรัฐผู้ส่ง และตรวจลงตราหรือออกเอกสารที่เหมาะสมให้แก่บุคคลที่ประสงค์จะเดินทางไปยังรัฐผู้ส่ง

(จ) ช่วยและช่วยเหลือคนชาติของรัฐผู้ส่งทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล

(ฉ) ทำหน้าที่นิติกรรมและนายทะเบียนราษฎร และในฐานะอื่นที่คล้ายคลึงกัน และปฏิบัติหน้าที่ที่มีลักษณะด้านปกครองบางประการ หากว่าหน้าที่นั้น ไม่ขัดกับกฎหมายและข้อบังคับของรัฐผู้รับ

(ช) พิทักษ์รักษาผลประโยชน์ของคนชาติของรัฐผู้ส่งทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ในกรณีที่มีการสืบทอดสิทธิของผู้อยู่อาศัยในอาณาเขตของรัฐผู้รับตามกฎหมายและข้อบังคับของรัฐผู้รับ

(ซ) พิทักษ์รักษาผลประโยชน์ของผู้เยาว์และบุคคลหย่อนความสามารถอื่นซึ่งเป็นคนชาติของรัฐผู้ส่งภายในขีดจำกัดที่กำหนดไว้โดยกฎหมายและข้อบังคับของรัฐผู้รับ โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องมีการใช้อำนาจปกครองหรือดูแลผลประโยชน์ใด ในส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลเหล่านั้น

(ฌ) เป็นตัวแทนหรือจัดให้มีผู้แทนที่เหมาะสมสำหรับคนชาติของรัฐผู้ส่งในศาลและหน่วยงานอื่นของรัฐผู้รับ เพื่อความมุ่งประสงค์ที่จะให้ได้มาซึ่งมาตรการชั่วคราวสำหรับการรักษาสิทธิและผลประโยชน์ของคนชาติเหล่านั้นไว้ตามกฎหมายและข้อบังคับของรัฐผู้รับในกรณีที่คนชาติเหล่านั้นไม่สามารถปกป้องสิทธิและผลประโยชน์ของตนในเวลาอันเหมาะสมได้ เพราะเหตุของการไม่อยู่หรือเหตุอื่นใด ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับหลักปฏิบัติและวิธีดำเนินการที่ใช้อยู่ในรัฐผู้รับ

(ญ) ส่งเอกสารทางศาลและเอกสารที่มีใช้ทางศาลหรือปฏิบัติตามหนังสือร้องขอของรัฐผู้ส่งที่ขอให้สืบพยานให้แก่ศาลของรัฐผู้ส่งตามความตกลงระหว่างประเทศที่ใช้บังคับอยู่ หรือในกรณีที่ไม่มีความตกลงระหว่างประเทศเช่นนั้น โดยวิธีอื่นใดที่สอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับของรัฐผู้รับ

(ด) ใช้สิทธิควบคุมดูแลและตรวจสอบเรือที่มีสัญชาติของรัฐผู้ส่งและเครื่องบิน ที่จดทะเบียนในรัฐนั้น และลูกเรือตามกฎหมายและข้อบังคับของรัฐผู้ส่ง

(ต) ให้ความช่วยเหลือแก่เรือและเครื่องบินที่ระบุนไว้ในอนุวรรค (ค) ของข้อนี้และแก่ลูกเรือ บันทึกการให้ถ้อยคำเกี่ยวกับการเดินทางของเรือ ตรวจสอบและประทับตราเอกสารเรือ และดำเนินการสืบสวนเหตุที่เกิดขึ้นใดในระหว่างการเดินทาง และระงับข้อพิพาทใด ๆ ระหว่างนายเรือ เจ้าหน้าที่ประจำเรือ กับคนประจำเรือเท่าที่กฎหมายและข้อบังคับของรัฐผู้ส่งอนุญาตให้กระทำได้โดยไม่เสื่อมเสียต่ออำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้รับ

(ถ) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดที่รัฐผู้ส่งมอบหมายให้สถานทำการทางกงสุล ซึ่งกฎหมายและข้อบังคับของรัฐผู้รับมิได้ห้ามไว้หรือซึ่งรัฐผู้รับไม่ได้คัดค้าน หรือตามความตกลงระหว่างประเทศที่ใช้บังคับอยู่ระหว่างรัฐผู้ส่งกับรัฐผู้รับ

ทั้งบุคคลธรรมดาและองค์กรที่จัดตั้งในรัฐผู้ส่ง ภายในขอบเขตที่กฎหมายระหว่างประเทศอนุญาตและข้อ 36 การสื่อสารและทางการติดต่อคนชาติของรัฐผู้ส่ง ข้อ 1 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การปฏิบัติหน้าที่ทางกงสุลในส่วนเกี่ยวกับคนชาติของรัฐผู้ส่ง (ก) เจ้าพนักงานของหน่วยงานมีเสรีภาพที่จะสื่อสารและเข้าถึงคนชาติของรัฐผู้ส่ง (ค) เจ้าพนักงานของหน่วยงานมีสิทธิเข้าเยี่ยมคนชาติของรัฐผู้ส่งซึ่งอยู่ในเรือนจำ ถูกควบคุมตัวหรือถูกกักขัง สนทนาและติดต่อทางหนังสือกับคนชาติดังกล่าว และจัดให้มีผู้แทนทางกฎหมายของบุคคลเช่นว่านี้ เจ้าพนักงานของหน่วยงานมีสิทธิเข้าเยี่ยมคนชาติของรัฐผู้ส่งคนใดซึ่งอยู่ในเรือนจำถูกควบคุมตัวหรือถูกกักขังในเขตของตนตามคำพิพากษาของศาลด้วย ทั้งนี้ สิทธิดังกล่าวจะต้องใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับของรัฐ

2. กระทรวง A ได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในทุกช่องทางที่เป็นไปได้เพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมตามหลักกฎหมาย โดยมีขั้นตอนและการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน กล่าวคือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดที่อยู่ในต่างประเทศได้เข้าเยี่ยมผู้ร้องเรียนเพื่อสอบถามสภาพความเป็นอยู่และหาหรือแนวทางในการให้ความช่วยเหลือ โดยมีหนังสือประสานกับทางการของประเทศนั้นเพื่อขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและขอทราบรายละเอียดของการจับกุมตัวตามกฎหมายของประเทศและกฎหมายสากลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงขอทราบความคืบหน้าเป็นระยะ ๆ และพิจารณาด้วยความเป็นธรรมในการดำเนินคดี และ



ได้เข้าพบหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการยุติธรรมในประเทศนั้น พร้อมทั้งแสดงความห่วงกังวลของญาติผู้ร้องเรียนและทางการไทย

จะเห็นได้ว่าหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องคือ กระทรวง A ได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ไปในหลายประการ แต่ปัญหายังไม่ได้ข้อยุติเนื่องจากคนไทยยังถูกคุมขังอยู่ในต่างประเทศ สร้างความเป็นห่วงกังวลให้กับผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นญาติของบุคคลดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง เพราะระหว่างการเดินทางคดี ทางญาติมีความพยายามที่จะยื่นคำร้องขอประกันตัวคนไทย



ที่ถูกคุมขังเพื่อให้ได้รับอิสรภาพออกมาต่อสู้อย่างเต็มที่ แต่กลับไม่ได้รับอนุญาตจากองค์กรในกระบวนการยุติธรรมของประเทศนั้นในการให้ประกันตัว

“ผู้ตรวจการแผ่นดิน” ไม่ได้มีเจตนาใจหากแต่รับแรงแก้ไขปัญหามาภายใต้หลักการทำงานแบบกัลยาณมิตรที่มุ่งแสวงหาทางออกในการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนตามกรอบอำนาจที่กำหนด จึงได้จัดการประชุมเพื่อหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้ง ซึ่งกระทรวง A ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ในเรื่องดังกล่าว

ได้รายงานข้อเท็จจริงและความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน พร้อมกับแนวทางการเยียวยาความเดือดร้อนในเรื่องดังกล่าว โดยเสนอแนวทางการจัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี และช่องทางการขออนุญาตประกันตัวคนไทยออกมาต่อสู้คดี ซึ่งกระทรวง A ได้เร่งดำเนินการและรายงานให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบต่อไป

และเพื่อเป็นการบูรณาการในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน และให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความละเอียดรอบคอบ ผู้ตรวจการแผ่นดินและคณะจึงได้เดินทางไปหาหรือขอราชการกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวง A ในต่างประเทศ เพื่อรับฟังข้อเท็จจริง ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานในการเร่งช่วยเหลือคนไทยให้เกิดผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น ซึ่งการเดินทางในครั้งนี้ได้รับการต้อนรับและได้รับทราบข้อมูลที่ละเอียดและชัดเจนมากยิ่งขึ้น อันนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในการแก้ไขปัญหาตามกรณีร้องเรียนได้

ภายหลังจากที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เข้าหารือขอราชการกับหน่วยงานแล้วต่อมากระทรวง A ได้ชี้แจงข้อเท็จจริงโดยสรุปว่าหน่วยงานในสังกัดกระทรวง A ในต่างประเทศได้แจ้งให้คนไทยที่ถูกคุมขังทราบว่าหน่วยงานยินดีเป็นตัวกลางในการประสานข้อมูล หากมีความประสงค์เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับคู่กรณี ในขณะที่เดียวกันได้เข้าหารือกับหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกระบวนการยุติธรรมในประเทศนั้น เพื่อขอให้พิจารณาแนวทางการขอประกันตัว ซึ่งในเวลา

ต่อมาได้รับแจ้งว่าองค์กรในกระบวนการยุติธรรมของต่างประเทศที่มีอำนาจหน้าที่ในเรื่องดังกล่าวเห็นชอบให้ประกันตัวคนไทยที่ถูกคุมขังชั่วคราวระหว่างการพิจารณาคดีโดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกันตัว โดยผู้ร้องเรียนได้วางหลักทรัพย์ค้ำประกัน และผู้มีอำนาจในกระบวนการยุติธรรมของต่างประเทศได้อนุมัติการประกันตัวแล้ว คนไทยจึงได้รับอิสรภาพ คือ ได้รับการปล่อยตัวเพื่อออกมาต่อสู้คดีเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

เมื่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้แสวงหาข้อเท็จจริงโดยละเอียดรอบคอบและเป็นที่ยุติแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้พิจารณาข้อเท็จจริง ประกอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเห็นว่ากระทรวง A โดยหน่วยงานในสังกัดในต่างประเทศได้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีปฏิบัติราชการตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนดด้วยการมีหนังสือราชการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าเยี่ยมคนไทยเรือนจำ รวมทั้งหารือเรื่องดังกล่าวกับหัวหน้าหน่วยราชการต่าง ๆ ในต่างประเทศ เพื่อหาทางช่วยเหลือให้คนไทยได้รับการปล่อยตัวหรือปล่อยตัวชั่วคราวจนกระทั่งผู้มีอำนาจขององค์กรในกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย ได้อนุมัติการประกันตัว และปัจจุบันคนไทยที่ถูกคุมขังในต่างประเทศได้รับอิสรภาพโดยได้รับการปล่อยตัวเรียบร้อยแล้ว เพื่อพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของตนเองให้เป็นที่ยอมรับในชั้นศาลต่อไป

ทั้งนี้ เรื่องของสิทธิเสรีภาพเป็นเรื่องสำคัญ แต่การดำเนินการให้ความช่วยเหลือจะต้องเป็นไปด้วยความถูกต้อง เหมาะสม แต่ละหน่วยงานต่างมีขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการใด ๆ ในทางระหว่างประเทศต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องไม่เป็นการแทรกแซงกระบวนการยุติธรรมของนานาประเทศ ซึ่งอาจมีกระบวนการยุติธรรมที่มีลักษณะแตกต่างจากกระบวนการยุติธรรมของไทย กรณีดังกล่าวจึงถือว่ากระทรวง A ได้ดำเนินการตามกรอบอำนาจหน้าที่ในทุกช่องทางที่เป็นไปได้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแล้ว

ทุกท่านจะเห็นได้ว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินซึ่งเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ ตั้งขึ้นมาเพื่อขจัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง หากเป็นกรณีที่อยู่ในกรอบหน้าที่และอำนาจตามที่กฎหมายกำหนดตั้งได้กล่าวมาแล้วในตอนต้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจะเป็นกลไกสำคัญในการช่วยประสานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อบูรณาการในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมร่วมกัน ให้ปัญหาคคลคลายหรือยุติลงไปได้อีกทางหนึ่ง ●