



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
เรื่อง ระบบและกลไก มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชน เป็นไปอย่างมีระบบที่มีกระบวนการจัดการที่ตอบสนองต่อ ข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม และบรรลุตามเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย อาศัยอำนาจตามความ ในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จึงกำหนดให้มีระบบและกลไก มาตรการและแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดทำมาตรการ ระบบ กลไก และการจัดการ ข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีหน้าที่จัดระบบการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชนรวมถึงกระบวนการจัดการและตอบสนองต่อ ข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม

๒. มีคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

๓. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๔. มีขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยระบุผู้รับผิดชอบและระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน

๕. มีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๖. มีระบบและกลไกการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยฯ

๗. มีแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘. มีแนวทางการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๙. สรุปผลการดำเนินงาน/ปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะ/พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน

๑๐. นำเสนอผู้บริหารสูงสุด

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

(รองศาสตราจารย์สุวิทย์ วงษ์บุญมาก)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ระบบกลไก/มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

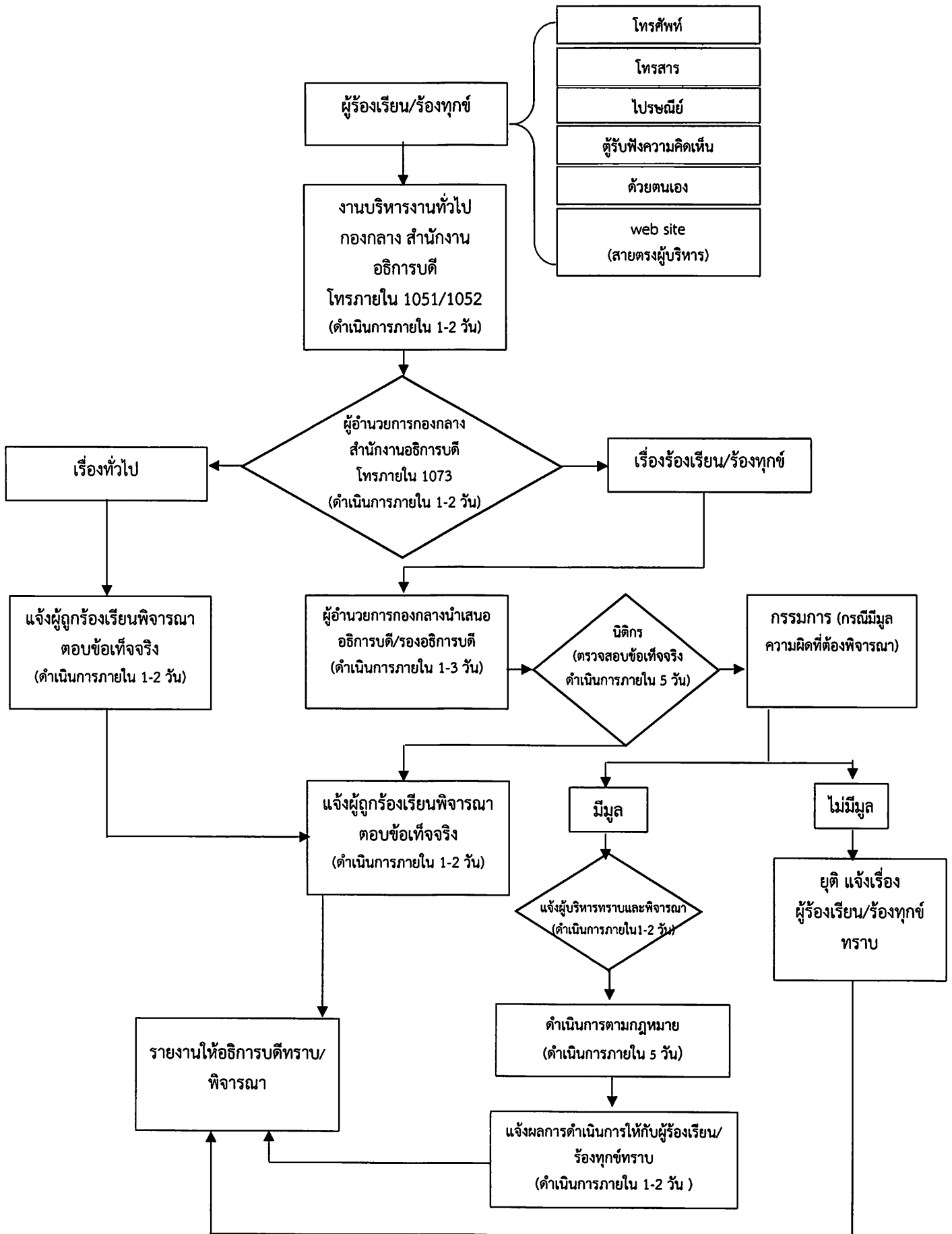


กรอบแนวทางการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

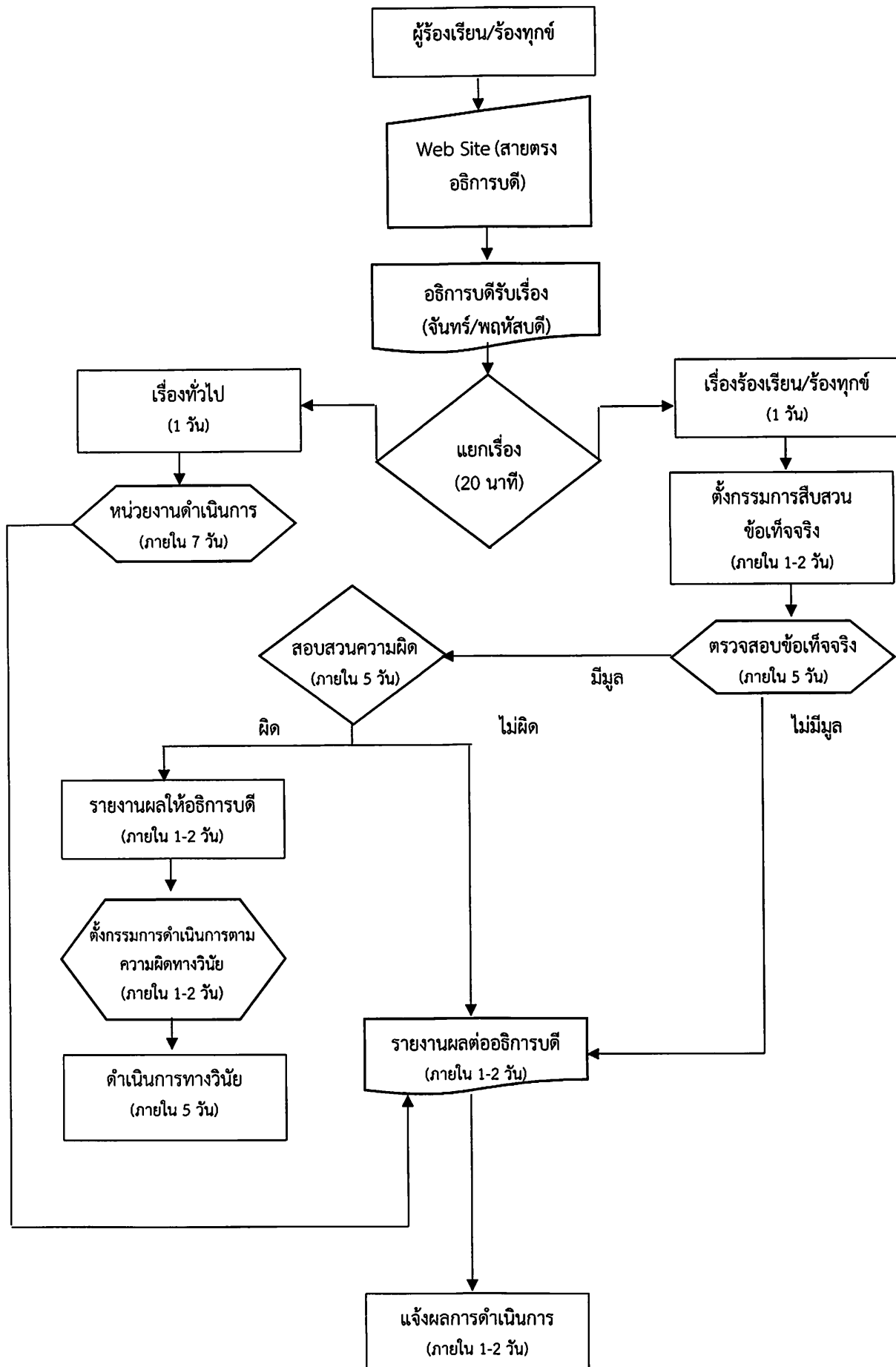
ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1.	ศึกษาแนวคิด รูปแบบคู่มือ และวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน	1. ตรวจสอบคู่มือที่ได้รับมีจำนวนดัชนีและตัวบ่งชี้ครบถ้วนตามภารกิจและบริบทของหน่วยงาน 2. แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน ประจำมหาวิทยาลัยและประจำหน่วยงาน 3. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร 4. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน	นางมะลิวัลย์ รอดกำเนิด คณะกรรมการระบบ และกลไก
2.	วางแผนจัดทำระบบและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	1. จัดทำแผนผังขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด
3.	เสนอคณะกรรมการพิจารณา	1. คณะกรรมการพิจารณาและตรวจสอบร่างแผนผังขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนก่อน มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดประกาศพร้อมเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและใช้เป็นแนวทางเดียวกันให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	คณะกรรมการระบบ และกลไก
4.	สร้างความเข้าใจและการตระหนักถึงข้อร้องเรียนต่าง ๆ	1. ประชุมคณะกรรมการเพื่อสร้างความเข้าใจและดำเนินการหาแนวทางร่วมกันในการดำเนินการ	นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด นางรัชนีวรรณ หลิมมงคล
5.	ลงมือปฏิบัติตามคู่มือและวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้	1. จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนตามคู่มือและวิธีการที่กำหนด ได้แก่ - เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ - เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรสาร - เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ - เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตู้รับฟังแสดงความคิดเห็น - เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง - เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ (สายตรงอธิการบดี)	คณะกรรมการระบบ และกลไก

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
6.	กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง	1. มอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อการประสานงานด้านข้อมูล	นางมะลิวัลย์ รอดกำเหนิด
7.	ดำเนินการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่กำหนด	1. จัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมการรายงานผลการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อาจารย์ / การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง / การรับสินบน/การทุจริตภายในหน่วยงาน 2. ดำเนินการให้ทุกหน่วยงานรายงานผลการร้องเรียนจากช่องทางที่กำหนดไว้ 6 ช่องทางเป็นประจำทุก ๆ เดือน เสนอต่อประธานคณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัย	นางมะลิวัลย์ รอดกำเหนิด
8.	ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานโดยสรุปปีละ 2 ครั้ง	1. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชรทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงานการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงาน 2. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการร้องเรียนโดยคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนของทุกคณะ/ สำนัก/สถาบัน/กอง	นางมะลิวัลย์ รอดกำเหนิด
9.	ประเมินและสรุปผลการร้องเรียน	1. จัดทำรายงานผลการร้องเรียน รอบ 6 เดือนและรอบ 12 เดือน เสนอต่อประธานคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียนและรวบรวมนำเสนอต่อผู้บริหารสูงสุด	นางมะลิวัลย์ รอดกำเหนิด
10.	การพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและหาแนวทางการพัฒนาหรือแก้ไขเพื่อการเข้าถึงและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. มีการประเมินผลการดำเนินงานที่ได้มาจากการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพและปรับปรุงขั้นตอน/กระบวนการในปีถัดไป	คณะกรรมการระบบและกลไก

ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์(สายตรงอธิการบดี)



แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

- 1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- 2) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น
- 3) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- 4) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที
- 5) ถ้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสาร หรือ E-mail ได้
- 6) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

2. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรสาร

1. เจ้าหน้าที่รับโทรสารจากหมายเลข 055-706518/ 055-721888 และตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนให้ละเอียดและครบถ้วน
2. เจ้าหน้าที่นำโทรสารข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการกองกลางพิจารณา
3. ผู้อำนวยการกองกลาง ดำเนินการตามขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัย

3. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

- 1) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- 2) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
- 3) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย
- 4) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 และ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- 5) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- 6) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริงเพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

4. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยผู้รับฟังแสดงความคิดเห็น

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะดำเนินการโดยใส่ในผู้รับฟังแสดงความคิดเห็น โดยไม่ประสงค์แสดงตัวให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ถูกร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบ และจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เปิดกล่องผู้รับฟังความคิดเห็นเป็นประจำทุกเดือนและนำเสนอผู้บริหาร

5. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองด้วยวาจา เพื่อต้องการจะได้รับคำตอบที่ชัดเจนและรวดเร็ว

6. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ (สายตรงอธิการบดี)

1) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 ینگดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว

2) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 แต่เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลงน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

3) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

4) ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

5) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง
แนวทางการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

1. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

1) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

2) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

3) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด (7 วัน)

4) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่า ยังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังได้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น หรือในบางกรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้โดยการติดตามในครั้งแรกอาจไม่ทราบว่า จะประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่า หน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้นมีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อื่นๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อไป หากไม่ทราบว่าจะติดตามจากผู้ใด ควรใช้วิธีโทรศัพท์ไปที่เจ้าหน้าที่หน้าห้องของผู้บริหารหน่วยงานนั้น

แล้วแจ้งความประสงค์ขอทราบผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

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

1) เดือนครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 30 วัน

2) เดือนครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือน ครั้งที่ 1

3) เดือนครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 7 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือน ครั้งที่ 2

3) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

4) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือไปติดตามเรื่องก็จะรายงานว่า อยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น หน่วยงานรายงานว่า ได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจร้องเรียนอีกต่อไป แต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน ผู้ร้องก็มาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้