



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท ฉบับแก้ไขปรับปรุง ปี พ.ศ. 2560



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติข้อร้องเรียน

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
- (๓) งานบริการให้คำปรึกษา
- (๔) งานรับเรื่องปัญหาหนี้ในระบบ
- (๕) งานอื่นๆตามนโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดชัยนาท

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

- (๑) ติดต่อด้วยตนเอง ณ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดชัยนาท (หลังใหม่)
- (๒) โทรศัพท์สายด่วนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท ๑๕๖๗ ตลอด ๒๔ ชม.
- (๓) โทรศัพท์ ๐ ๕๖๔๑ ๑๑๓๙ มือถือ ๐๖ ๓๘๙๑ ๗๖๙๙
- (๔) Facebook fanpage “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท”
(URL) www.facebook.com/damrongthamchainatcenter
- (๕) เว็บไซต์จังหวัดศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท (URL) <http://www.chainat.go.th/damrongtham>
- (๖) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท ศาลากลางจังหวัดชัยนาท ถนนพรหมประเสริฐ

ตำบลในเมือง อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ๑๗๐๐๐

ส่วนที่ ๑ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

๑.๑ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดชัยนาท ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

(๒) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลับกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และบันทึกข้อความสรุปเรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา

(๓) ให้ถ่ายภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท เสนอผู้บังคับบัญชาใน LINE กลุ่ม “กลุ่ม ศตธ.สนจ.ชน” และ “สนจ.ชัยนาท” เป็นประจำทุกวัน

(๓) ให้สรุปผลสถิติการดำเนินงานในแต่ละวัน เสนอผู้บังคับบัญชาใน LINE กลุ่ม “กลุ่ม ศตธ.สนจ.ชน” “สนจ.ชัยนาท” และ “ศูนย์ดำรงธรรม มท.” เป็นประจำทุกวัน

๑.๒ หน้าที่ทั่วไปของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

(๑) ให้ถ่ายรูปสถานะศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาทพร้อมให้บริการส่งผ่าน LINE ไปยังกลุ่ม “กลุ่ม ศตธ.สนจ.ชน.” และ “สนจ.ชัยนาท” เป็นประจำทุกวัน

(๒) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากทุกช่องทาง/จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้วเสนอหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๑.๓ ลูกจ้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

(๑) ให้มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยข้าราชการในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และงานธุรการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท หรืองานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

(๒) ให้มีหน้าที่ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และจัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เรื่องรายงานจากส่วนราชการ และจัดเก็บแฟ้มเรื่องร้องเรียนให้มีความสะดวกในการค้นหา

**๑.๔ ลูกจ้างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดชัยนาท ปฏิบัติงาน
ประจำจำนวน ๒ คน**

(๑) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดชัยนาท และเป็น
ผู้ช่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท งานธุรการ หรืองานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

(๒) ให้มีหน้าที่ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
และจัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เรื่องรายงานจากส่วนราชการ และจัดเก็บแฟ้มเรื่องร้องเรียนให้มีความ
สะดวกในการค้นหา

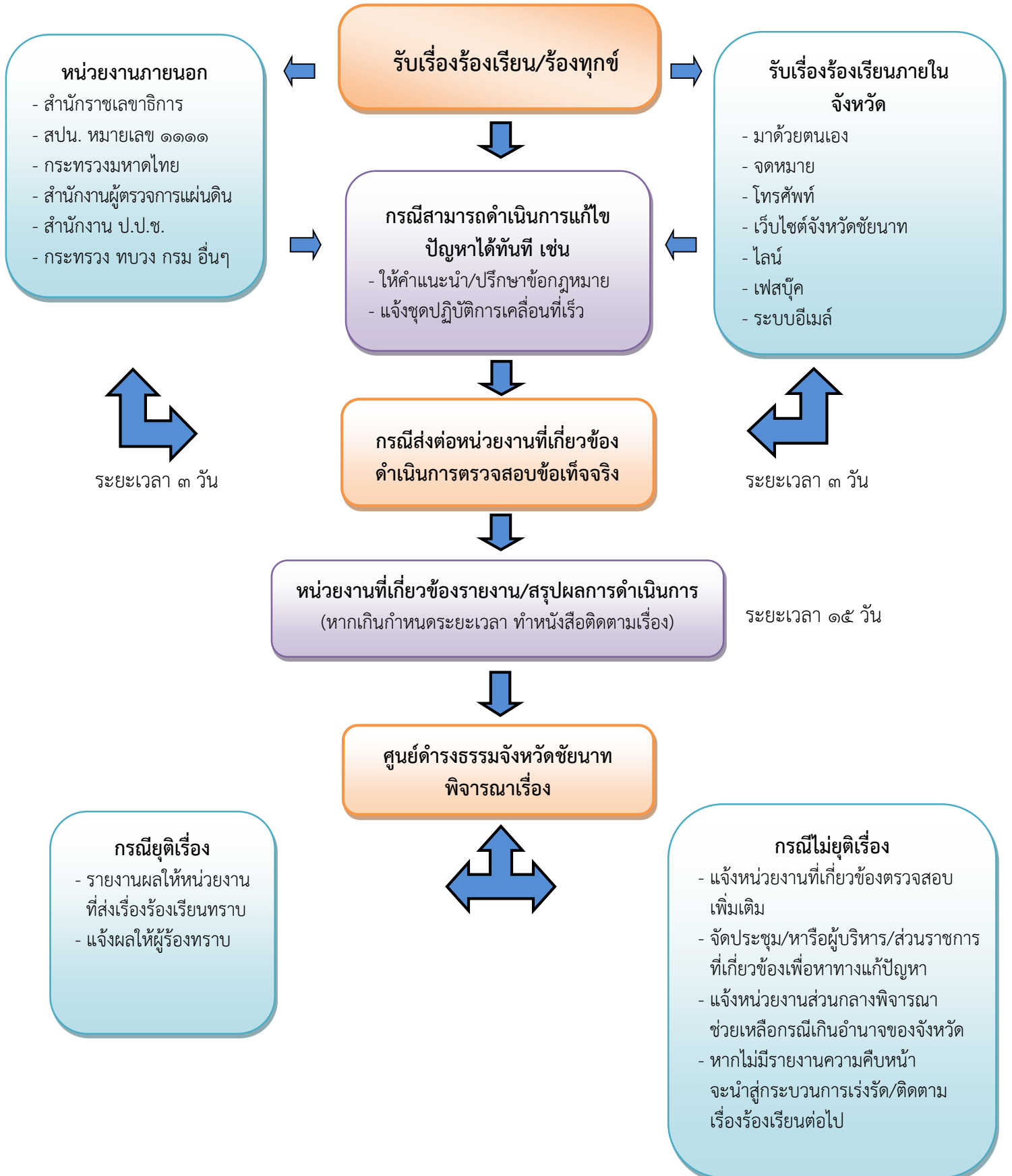
ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ แล้ว
เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท จะตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกเรื่องและพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับ
กับส่วนราชการ/หน่วยงานใด และดำเนินการ ดังนี้

๑. กรณีเร่งด่วน จะประสานชุดเคลื่อนที่เร็ว ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงทันที และติดตาม
ตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา
๒. หากประชาชนมาขอคำปรึกษาข้อกฎหมาย/คำแนะนำ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาทจะจัด
เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และประสบการณ์ บริการให้คำแนะนำและข้อกฎหมาย
๓. กรณีเรื่องทั่วไป จะทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาและทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ภายใน ๓ วัน โดยกำหนดให้
ส่วนราชการ/หน่วยงาน รายงานผลการดำเนินการหรือความคืบหน้า ภายใน ๑๕ วัน
๔. เมื่อส่วนราชการ/หน่วยงาน ตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดชัยนาททราบแล้ว หากเจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นที่ยุติ จะทำ
บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาและรายงานผลการดำเนินการให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนและแจ้งผู้ร้องทราบ
แต่หากพิจารณาแล้วเรื่องยังไม่ยุติ/ผลการตรวจสอบไม่ครบถ้วนทุกประเด็น จะทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/
หน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และกำหนดระยะเวลาการรายงานผล ภายใน ๗ วัน
๕. กรณีครบกำหนดการรายงานผลแล้ว แต่ส่วนราชการ/หน่วยงาน ยังไม่รายงานผลการ
ดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาททราบ จะดำเนินการ ดังนี้
 - ๕.๑ แจ้งเตือน ครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
 - ๕.๒ แจ้งเตือน ครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑
 - ๕.๓ แจ้งเตือน ครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒
 - ๕.๔ หลังจากครบกำหนดการแจ้งเตือนครั้งที่ ๓ หากยังไม่มีกรารายงานผลการดำเนินการ
หรือความคืบหน้า จะรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

ขั้นตอนการดำเนินงาน



ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

๓.๑ วิธีการรับเรื่องตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

**๓.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ
รัฐบาล (๑๑๑๑)** ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- (๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือ
ประทับตราแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ
- (๓) ส่งหนังสือภายนอก หรือหนังสือประทับตราให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้ง
กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วัน
- (๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๓.๑.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร
ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอม
ลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบ
คำร้อง
- (๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความ
และหนังสือภายนอก หรือหนังสือประทับตรา แล้วเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๕) ส่งหนังสือภายนอก หรือหนังสือประทับตราให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้ง
กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วัน
- (๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๓.๑.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน

หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชยนาทกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคล หรือผู้เกี่ยวข้อง มิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความ และหนังสือภายนอก หรือหนังสือประทับตรา แล้วเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือภายนอก หรือหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๓.๒ วิธีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามกรณี

๓.๒.๑ กรณีการไกล่เกลี่ยหนี้สิน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ประสานกับคู่กรณีเพื่อนัดวันเจรจาไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีสะดวกเจรจาไกล่เกลี่ยในวัน

รับคำร้อง ให้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยพลัน

- (๔) เมื่อการเจรจาไกล่เกลี่ยจบลง ให้ทำบันทึกข้อตกลงไว้ทุกครั้ง
- (๕) เสนอความเห็นยุติเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๓.๒.๒ กรณีการให้คำแนะนำ/ปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามประเด็นที่ผู้ร้องต้องการคำแนะนำ แล้วทำการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องจนเป็นที่

เข้าใจ

- (๓) เสนอความเห็นยุติเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๓.๒.๓ กรณีขอความช่วยเหลือ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชันนาทพิจารณาแล้ว หากสามารถประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยวาจาในเบื้องต้นได้ ให้ดำเนินการดังกล่าวโดยเร็ว
- (๓) เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชันนาทพิจารณาแล้ว หากไม่สามารถไม่ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยวาจาในเบื้องต้นได้ ให้ส่งหนังสือภายนอก หรือหนังสือประทับตราให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วัน
- (๔) ถ้าเป็นกรณีที่มีความจำเป็นต้องลงไปตรวจสอบพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วลงตรวจสอบพื้นที่ภายใน ๗ วัน หลังจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- (๕) หลังจากได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชันนาทพิจารณาให้ความเห็นว่าเห็นควรยุติเรื่องหรือไม่ หากเห็นควรยุติเรื่อง ให้ทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา แต่หากยังไม่เห็นควรยุติเรื่อง ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเพิ่มเติม จัดประชุม/หารือผู้บริหาร/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหาทางแก้ปัญหา แจ้งหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาช่วยเหลือกรณีเกินอำนาจของจังหวัด หรือหากไม่มีรายงานความคืบหน้า จะนำสู่กระบวนการเร่งรัด/ติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป ตามแต่กรณี

๓.๓ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ
- (๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
- (๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ
- (๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔ หลักการพิจารณายุติเรื่อง

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชันนาทจะดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนเมื่อเข้าตามหลักเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

- ๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- ๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- ๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- ๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี