

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลศรีนคร
 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 ตามประกาศจังหวัดสุโขทัย
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
 สำหรับหน่วยงานในราชการ โรงพยาบาลศรีนคร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลศรีนคร	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลศรีนคร วัน/เดือน/ปี.....๑๙.....ธันวาคม.....๒๕๖๖..... หัวข้อ ขอเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และแจ้งเวียนคู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีนคร และเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล ศรีนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗	
รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุป) - คู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์	
ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล นางสาวกิงดาว น้อยทิม ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง นายพงศธร เหลือหลาย ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นางสาวกิงดาว น้อยทิม ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๑๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศรีนคร อ. ศรีนคร จ. สุโขทัย ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕

ที่ สท ๐๐๓๓.๙๐๑/พิเศษ

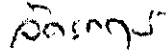
วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และแจ้งเวียนคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลศรีนคร ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗ และขออนุญาตเผยแพร่ในเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

ด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และแจ้งเวียนคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (MOPH Integrity and Transparency Assessment) หรือ MOPH ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ภายใต้แนวคิด MOPH ITA ๒๐๒๔ : CECADE OF MOPH ITA ทศวรรษของ MOPH ITA และขออนุญาตเผยแพร่ในเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีนคร

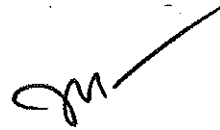
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาต่อไป



(นายจักรกฤษ กำรูป)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่



(นายพงศธร เหลือหลาย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร



หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล



หัวหน้างานชั้นสูง



หัวหน้างานจ่ายกลาง



งหน่ง

หัวหน้างานเภสัชกรรม



หัวหน้างานทันตกรรม

คู่มือ

ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลศรีนคร

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการ ป้องกัน และปราบปรามการทุจริต (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ภายใต้แนวคิด MOPH ITA ๒๐๒๔ : DECADE OF MOPH ITA ทศวรรษของ MOPH ITA โรงพยาบาลศรีนคร ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้กระทำการทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกัน และปราบปรามการ ทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร ฉบับนี้จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของโรงพยาบาลศรีนคร

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

ธันวาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

หน้า

คำนำ

หลักการและเหตุผล

๑

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑

สถานที่ตั้ง

๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑

วัตถุประสงค์

๑

คำจำกัดความ

๒

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๓

การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

๔

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๔

มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

๔

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

๗

Flow Chart การปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและใกล้เคียง

๘

Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

๙

ภาคผนวก - แบบฟอร์มการร้องเรียนด้วยตนเอง ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

- แบบตอบรับการร้องเรียน

- ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียน

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันการปราบปรามการทุจริตมิชอบและการประพฤติมิชอบในภาครัฐ ระยะที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้นำกรอบการประเมินของสำนักงาน ป.ป.ช. (พ.ศ. ๒๕๖๒-๒๕๖๖) มาประยุกต์ด้วยการปรับปรุงรายละเอียด จัดทำเป็นแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ซึ่งโรงพยาบาลศรีนครได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต(Corruption Reception Index : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลศรีนคร ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของโรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส ตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในรับเรื่องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล(Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการเอาใจใส่ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และการประเมินการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันเป็นผู้ตรวจตา สอดส่อง และเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง

- โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลศรีนคร อย่างรวดเร็ว

๔.๒ วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ

โรงพยาบาลศรีนคร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เป็นช่องทางการให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มงานต่าง ๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่าง ๆ

๕.๒ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลศรีนคร มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในอำเภอศรีนคร
- การดำเนินการ หมายถึง ครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้ง ชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อโรงพยาบาลศรีนคร ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลศรีนคร ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๐๐ โรงพยาบาลศรีนคร เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร
- ข้อร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีนคร เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต คอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต(จากช่องทางต่าง ๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่โรงพยาบาลศรีนคร การร้องเรียนทาง <http://www.snkhosp.go.th/> ทาง Face Book ทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๐๐ และการร้องเรียนโดยตรง ณ ที่ตั้งหน่วยงาน โรงพยาบาล ๕ จุด / สถานีอนามัย ๕ แห่ง

๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวนสอบสวน หาข้อเท็จจริง

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย อาญา ปกครอง แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทารายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑. ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ ให้ยุติเรื่อง

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดข้อร้องเรียน

๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

- ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ Face Book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเน้นการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. จำทำโดย

- กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

โรงพยาบาลศรีนคร

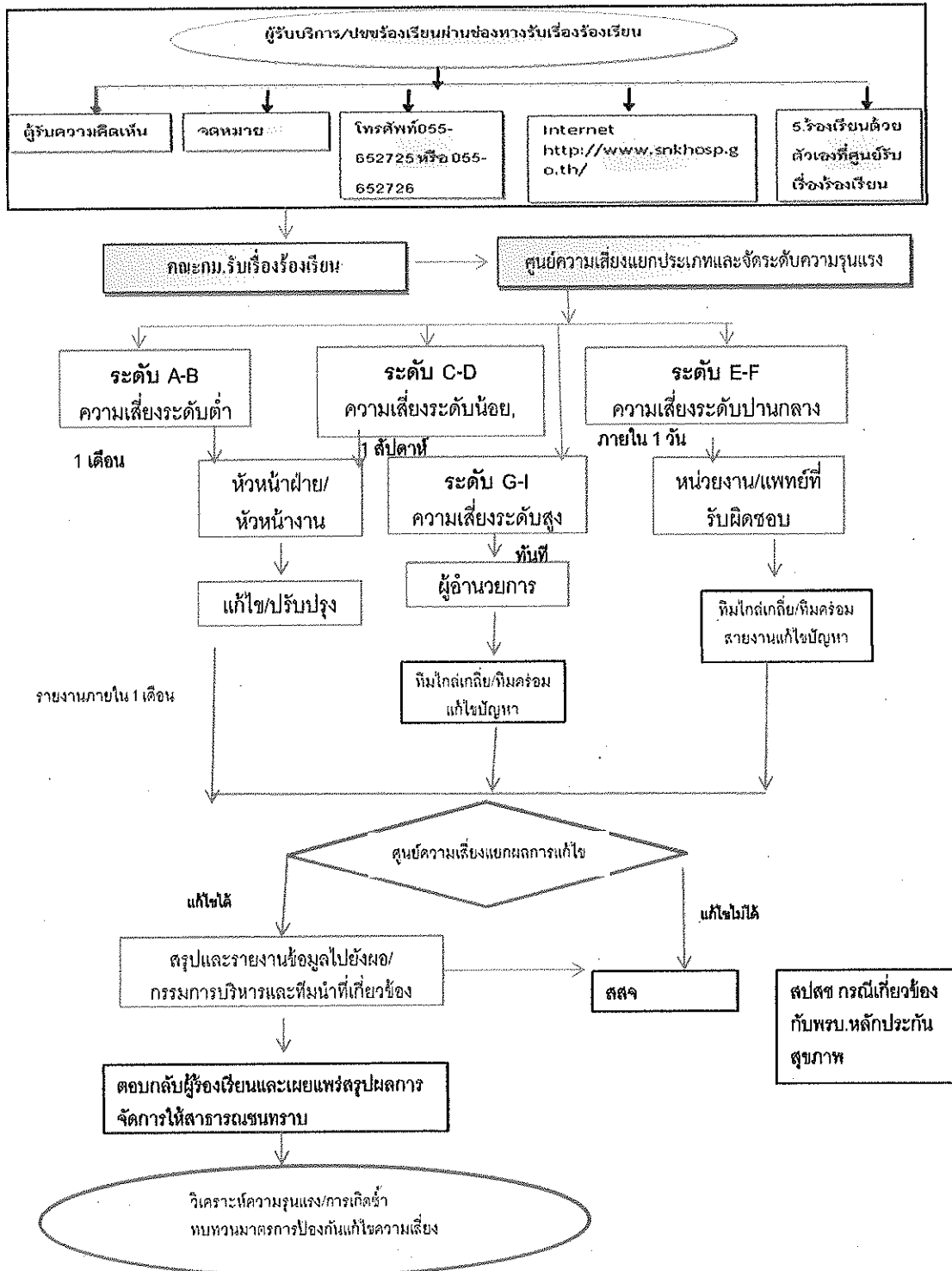
๔๓๓ หมู่ ๓ ตำบลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๐๐ โทรสาร ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๐๑

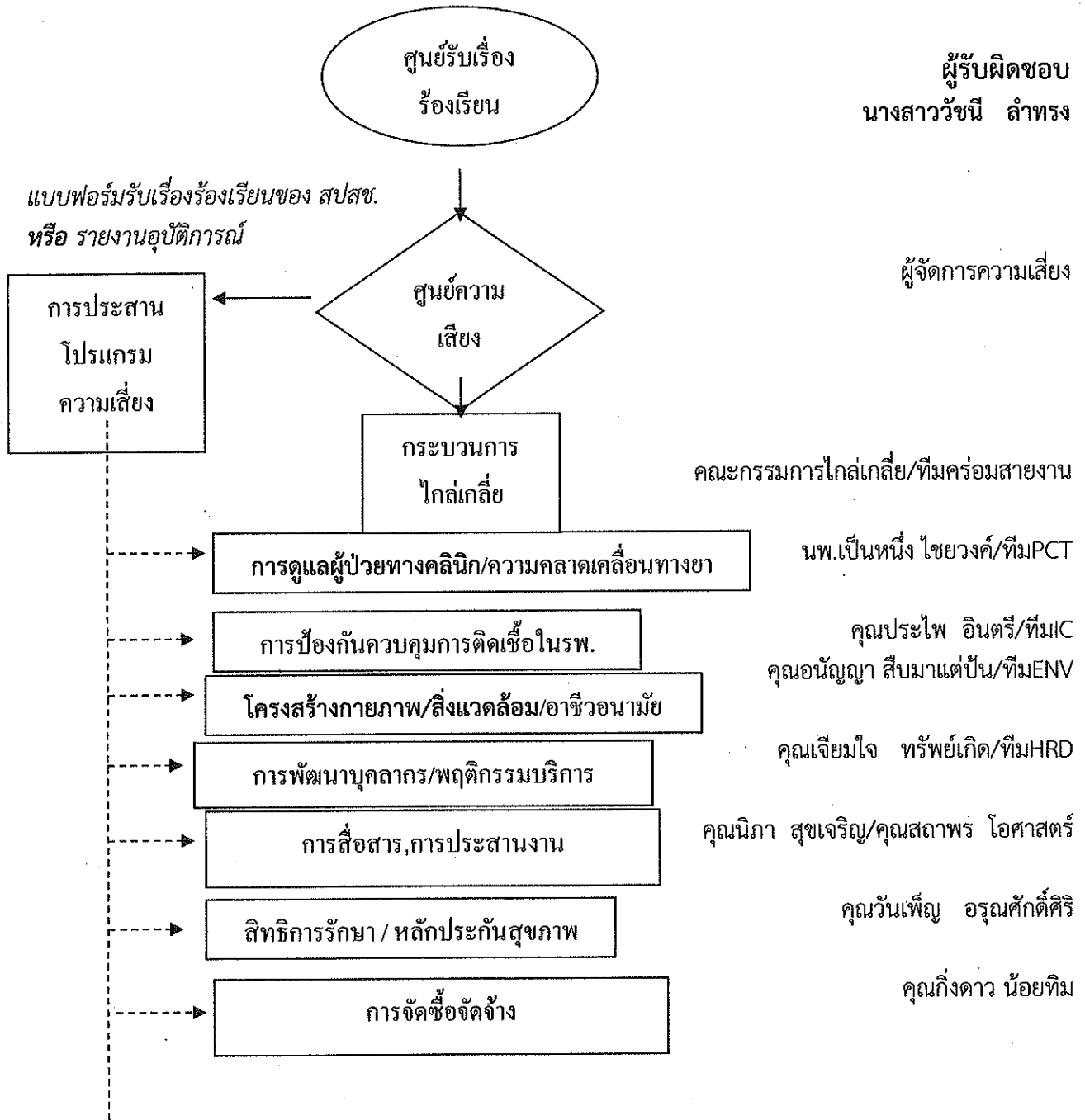
โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๓๘ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศ

โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕-๖ ต่อ ๑๓๘ คุณวิชณี ลำทรง

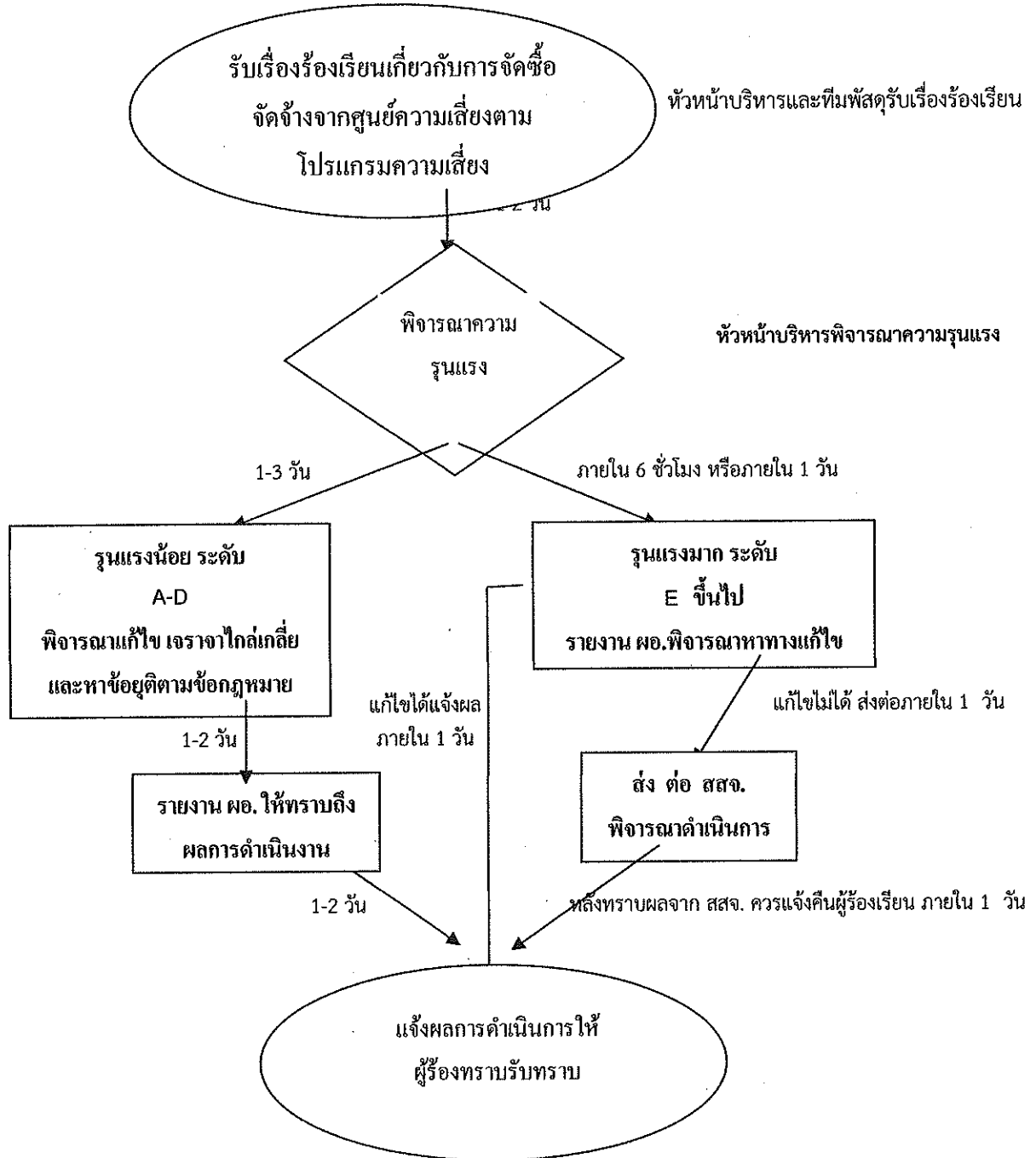
แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีนคร



Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลศรีนคร



Flow Chart การปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลศรีนคร



ภาคผนวก

แบบร้องเรียนด้วยตนเอง
:ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

วัน เดือน ปี.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

ผู้ร้อง ชื่อ สกุล บ้านเลขที่ หมู่ที่..... ตำบล.....

อำเภอ จังหวัด..... โทรศัพท์..... Email.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน

ลงชื่อผู้ร้อง

()

คำแนะนำ/การแก้ไขปัญหา

ยุติ ไม่ยุติ การปฏิบัติ

ความเห็นผู้ร้อง พอใจ พอใจเล็กน้อย ไม่พอใจเพราะ

ความเห็นผู้รับเรื่อง

ความเห็น/คำสั่ง(ผู้บังคับบัญชา)

แบบตอบรับการร้องเรียน

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนคร			
		วันที่	เดือน
		พ.ศ.	
เรื่อง ตอบรับการร้องเรียน			
เรียน			
ตามที่ท่านได้ร้องเรียน เมื่อวันที่		เดือน	พ.ศ.
เรื่อง.....เกี่ยวกับ			
.....			
.....			
โรงพยาบาลศรีนคร ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่			
ลงวันที่ และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้			
○1. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน			
.....			
.....			
ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน 30 วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน.			
○2. ได้มอบหมายให้			
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่			
ได้รับการร้องเรียน			
ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลอื่นใดเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้น			
หรือ โรงพยาบาลศรีนครโทรศัพท์ 0-55652-725 ต่อ 138			
หน่วยงานดำเนินการ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	0-5565-2725ต่อ 100	นางสาวกิงดาว น้อยทิม	0-5565-2725ต่อ100

หลักการยุติเรื่อง

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ
4. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไป
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัณฑิตสหเทพ์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
6. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
7. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

