



ประกาศสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

เรื่อง นโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน

พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่ได้มีระเบียบคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ว่าด้วย แนวปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการ ผู้อำนวยการ ผู้ปฏิบัติงาน และบุคคลที่ได้รับมอบให้ทำภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบัน พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการยกประเด็นที่เป็นข้อสงสัยสู่การพูดคุยซักถาม และหาข้อสรุปร่วมกัน สถาบันจึงตระหนักและให้ความสำคัญต่อการจัดการข้อร้องเรียนในทุกรูปแบบ และน้อมรับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีซึ่งต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลักสำคัญ เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยกำกับติดตามและควบคุมการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อสนองตอบต่อความพึงพอใจและสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของสถาบันต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม จึงได้กำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของสถาบัน และกำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ กระบวนการร้องเรียน ร้องทุกข์ และการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. กำหนดมาตรการเก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อมูลผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้เป็นความลับ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๓. ตอบสนองผลการร้องเรียน ร้องทุกข์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

๔. กำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการร้องเรียน ร้องทุกข์ซ้ำขึ้นอีก รวมทั้งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือสร้างโอกาสในการพัฒนาการดำเนินงานของสถาบัน

๕. เผยแพร่นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน

๖. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และประเมินประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการทราบอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

๗. กำหนดการทบทวนนโยบายและแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ตามที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ)

ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล