



บันทึกข้อความ

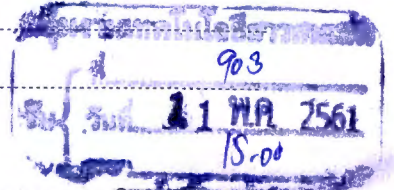
งานบริหาร	7546
ที่
รับ	วันที่ 3 ม.ค. 61
	19.30
เวลา

ส่วนราชการ ศูนย์รับฟังความคิดเห็นภาคประชาชน โรงพยาบาลราชวิถี โทร. ๒๖๒๐

ที่ ๕ /๒๕๖๑ วันที่ ๐๓ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุมัติประชาสัมพันธ์ประกาศนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการ



ด้วย โรงพยาบาลราชวิถี มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการในการพัฒนาระบบบริการด้านการรักษาพยาบาลให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล รวมทั้งบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โดยเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามทุจริต (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ที่กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

ในการนี้ ศูนย์รับฟังความคิดเห็นภาคประชาชน จึงมีความประสงค์ขออนุมัติประชาสัมพันธ์นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้บุคลากรทุกหน่วยงานได้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน ตามประกาศที่ได้แนบมาพร้อมกันนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาขอความร่วมมือจากกลุ่มงาน/ฝ่าย แจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานได้ทราบต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

เรียน ผู้อำนวยการ

- เพื่อโปรดทราบ และลงมติ
- ข่าวประชาสัมพันธ์ ข่าวประชาสัมพันธ์
- เรื่องร้องเรียน
- 1.โปรดลงมติในประกาศที่มีแนบ
- 2.เก็บต่อแจ้งแจ้งเวียนกลุ่มงาน/ฝ่าย
- ทราบทั่วกัน

๐

(นางสาวอัจฉรา อักษรวิทย์)

หัวหน้าศูนย์รับฟังความคิดเห็นภาคประชาชน

อนุมัติ ลงนามแล้ว

[Signature]
3 ม.ค. 61
9 ม.ค. 61

[Signature]
3 ม.ค. 2561

ขอพวกรวม 10 คน
ดำเนินการ
15 ม.ค. 61

11/30/61 + 10/11/61
82
15 ม.ค. 61

รักษาการแทนหัวหน้ากลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

[Signature]
15 ม.ค. 61



ประกาศโรงพยาบาลราชวิถี
เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลราชวิถี มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการในการพัฒนาระบบบริการด้านการรักษาพยาบาล ให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก โรงพยาบาล รวมทั้งบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โดยเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามทุจริต (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ที่กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น ตามนโยบายของโรงพยาบาล ดังนี้

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และฟ้องร้อง
๒. บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล และข้อเท็จจริงเบื้องต้น
๓. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
๔. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อรับฟังข้อร้องเรียนและเผื่อระวางเกี่ยวกับการทุจริตของหน่วยงาน รวมทั้งการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่
๕. กำหนดระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
๖. ให้ทุกกลุ่มงาน/ฝ่าย นำมาตรฐานเชิงนโยบายเรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับและติดตามในหน่วยงาน
๗. จัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณาปรับปรุงระบบบริการ

ทั้งนี้ การดำเนินงานดังกล่าว ให้ถือเป็นหน้าที่และความร่วมมือของบุคลากรทุกท่าน ที่จะมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการรับฟังความคิดเห็น และแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประกาศ ณ วันที่ ๓ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๑

(นายมานัส โพธาภรณ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชวิถี