



คู่มือ

กระบวนการอำนวยความสะดวก

การจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management

Standard Operation Procedure)

งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง

หลักเกณฑ์การดำเนินเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพตามสิทธิผู้บริโภค หน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งมีบทบาทให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน และแก้ไขข้อร้องเรียนจากการละเมิดสิทธิผู้บริโภค เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นทุกหน่วยงานต้องมีการจัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการรายงานผล มีการสำรวจตรวจสอบผลิตภัณฑ์ สถานประกอบการ โฆษณาในพื้นที่ มีแนวทางแก้ไขปัญหา มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคร่วมในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านสุขภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ โคกสูง คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะประกอบไปด้วยเนื้อหา ค่างาคัดความของการดำเนินงานข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่ นิยามข้อร้องเรียน แหล่งที่มา การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนและการนับระยะเวลา แผนผังระบบการทำงานของข้อร้องเรียนระดับจังหวัด หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แบบฟอร์มรายงานรับเรื่องร้องเรียน

**ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง**

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควรเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๕ แจ้งรายชื่อให้หน่วยงาน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง ประกอบด้วย

๑. ร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องทำงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง หมู่ ๘ ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๓๗-๔๔๑๒๕๙

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.sko.moph.go.th>

๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านไลน์ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง

๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Email : kokhealth_new@hotmail.com

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๑.หน่วยงาน (โรงพยาบาลชุมชน/สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล) จัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอ/ตำบล โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์ /E-mail

๒. บทบาทแต่ละระดับ

๒.๑ ระดับตำบล

- (๑) รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
- (๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน
- (๓) ส่งเรื่อง พิจารณาส่งเรื่องให้ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอดำเนินการแก้ไข
- (๔) ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

๒.๒ ระดับอำเภอ

(๑) รับเรื่องจากประชาชนและตำบลและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

- (๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน
- (๓) ดำเนินการตักเตือน/แนะนำโดยทายเป็นลายลักษณ์อักษร
- (๔) ยึด/อายัด ก่อนดำเนินการให้แจ้งจังหวัดโดยด่วน กรณีดำเนินคดีให้ส่งเรื่องให้จังหวัด

ดำเนินการ

- (๕) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ตำบลดำเนินการ

๒.๓ ระดับจังหวัด

- (๑) รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน อำเภอ
- (๒) กรณีร้องเรียนที่อำเภอ แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วที่ต้องดำเนินคดี
- (๓) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้อำเภอดำเนินการ
- (๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคภายในกำหนด (ตามตัวชี้วัด) มีดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดได้และไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องหาหลักฐานเพิ่มเติม และไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง รวมถึงต้องตรวจสอบสถานประกอบการทั้งนี้เกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคนี้ไม่รวม กรณีต้องส่งตัวอย่างตรวจห้องปฏิบัติการและการดำเนินงานที่ต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น อาทิ สคบ.กรมการค้าภายใน ฯลฯ

(๖) การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(๗) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของผู้บริโภคนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในส่วน “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการบริโภคที่ไม่ปลอดภัย โดยเฉพาะยาเสพติด

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้บริโภคประสบปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและสถานพยาบาล ประเด็นที่ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้แก่

- พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ที่เห็นได้ชัดเจน เช่น เสียก่อนหมดอายุ ไม่มีฉลากภาษาไทยการแสดงฉลากไม่ครบถ้วน เป็นต้น
- พบโฆษณาอื้อวอด หลอกหลวงหรือทำให้เข้าใจผิด ไม่ว่าจะโฆษณาโดยวิธีใด
- พบการผลิต นาเข้า หรือขายยา และวัตถุเสพติด โดยไม่ได้รับอนุญาต
- พบการผลิต นาเข้า หรือขาย ผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอม
- พบการผลิต หรือขาย ผลิตภัณฑ์ที่ห้าม หรือมีสารที่ห้ามใช้ เช่น ยาชุด ครีมทาฝ้า ที่มีสารปรอท-แอมโมเนีย หรือไฮโดรควิโนน หรือกรดวิตามินเอ อาหารที่ผสมสารบอแรกซ์สารฟอกขาวหรือกรดซาลิสิก เป็นต้น
- ได้รับอันตรายจากการบริโภค หรือใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ระบุฉลากแล้ว
- พบผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมาย
- พบผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัย
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ
- ประกอบกิจการและดำเนินการสถานพยาบาลโดยไม่ได้รับอนุญาต
- ทำการประกอบโรคศิลปะ/วิชาชีพโดยไม่ใช้ผู้ประกอบโรคศิลปะ

- จำนวนผู้ประกอบการวิชาชีพไม่เป็นไปตามกฎกระทรวง
- ให้บริการผิดประเภท และหรือลักษณะการให้บริการตามที่ระบุในใบ
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จาเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- ทำแท้งเถื่อน
- มาตรฐานการรักษา
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ทำศัลยกรรมเถื่อน

๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

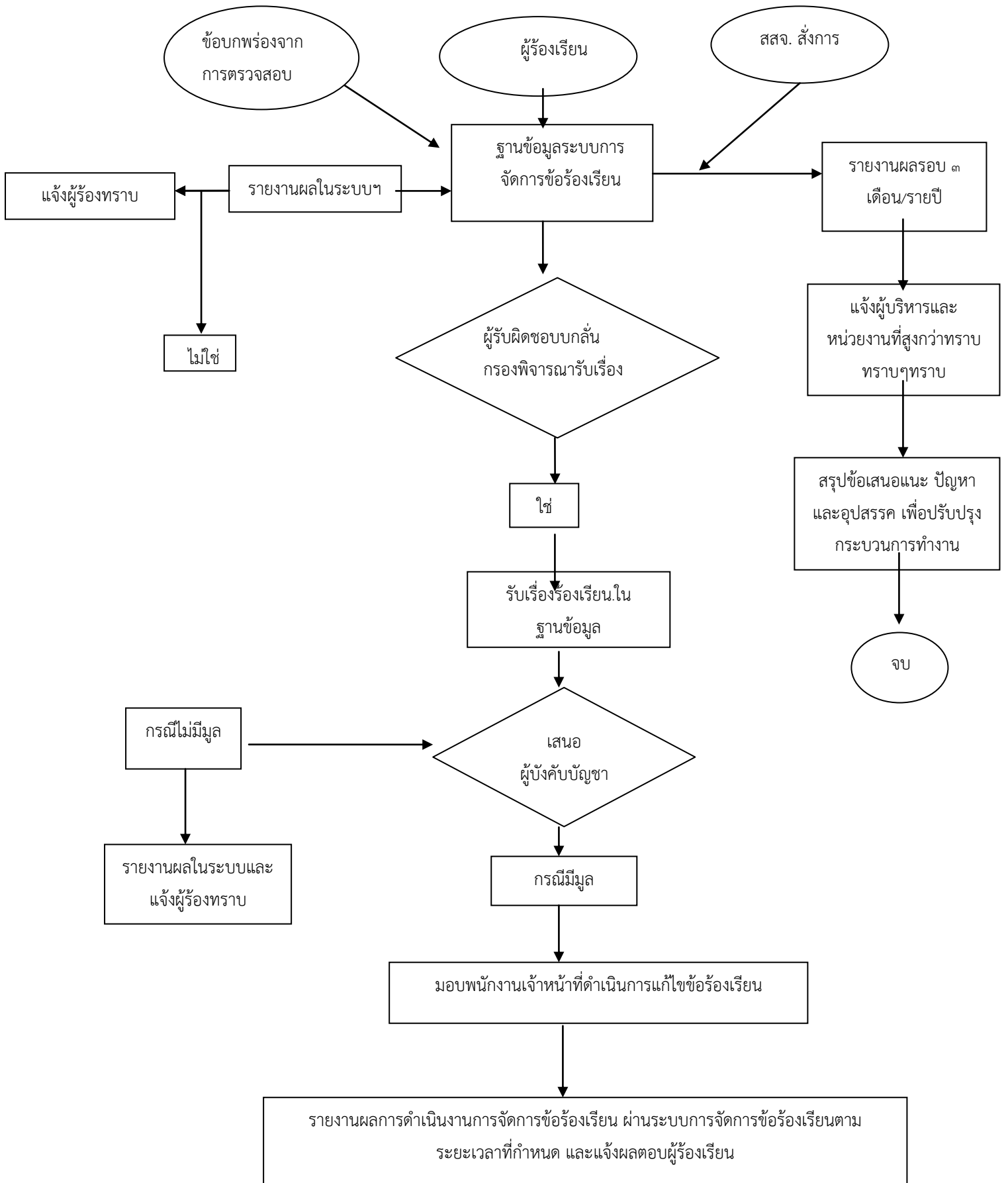
ส่วนกลาง


- ๑) สายด่วน อย. ๑๕๕๖ โทรศัพท์ ๐-๒๕๙๐-๗๓๕๔-๕
โทรสาร ๐-๒๕๙๑-๘๔๗๒
- ๒) ตู้ ปณ.๕๒ ปณจ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐
- ๓) ตู้ร้องเรียนประจำกองต่างๆภายใน อย.(ตู้แดง)
- ๔) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.fda.moph.go.th

ส่วนภูมิภาค

- ๑) กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว
- ๒) ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอโคกสูง จังหวัดโคกสูง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๗๔๔ ๒๕๙
๓. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
 ๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
 ๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
 ๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ขอแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้กองผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูล
 ๔. กรณีที่ผู้ร้องเรียน สงสัยตัวผลิตภัณฑ์แต่ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งที่มา ให้ปฏิเสธการรับเรื่องไว้ตรวจสอบหรือวิเคราะห์ เพราะไม่สามารถขยายผลการตรวจสอบได้

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการร้องเรียน



	<p>วันที่รับ.....เวลา.....เลขที่รับ.....</p> <p>ร้องเรียนทาง <input type="checkbox"/> หนังสือ/จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> ตนเอง <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต</p> <p><input type="checkbox"/> สายด่วน อย.๑๕๕๖ <input type="checkbox"/> ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน... <input type="checkbox"/> วิทยุ <input type="checkbox"/> ผ่าน</p> <p>สื่อมวลชน.....</p>
<p>ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์</p> <p><input type="checkbox"/> ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน</p> <p>.....</p>	
<p>ประเด็นร้องเรียน <input type="checkbox"/> ยา <input type="checkbox"/> อาหาร <input type="checkbox"/> เครื่องสำอาง <input type="checkbox"/> เครื่องมือแพทย์</p> <p>สถานพยาบาล</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> วัสดุเสพติด <input type="checkbox"/> วัตถุอันตราย <input type="checkbox"/> ประกอบโรคศิลป์ <input type="checkbox"/> อื่นๆ</p> <p>.....</p>	
<p>เรื่อง.....</p>	
<p>รายละเอียด.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง</p>	
<p>เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ</p> <p>เห็นควรดำเนินการ.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่ ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่</p>	
<p>เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ</p> <p><input type="checkbox"/> เห็นควรดำเนินการตามเสนอ</p> <p><input type="checkbox"/> เห็นควรยุติเรื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> ส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการคดี</p> <p>ลงชื่อ.....</p>	<p>ข้อคิดเห็น นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p>
<p>ผลการดำเนินงาน</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ</p>	<p>รับทราบผลการดำเนินงาน</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ</p>

แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ , มาพบด้วยตนเอง

การรับเรื่องร้องเรียน	รายละเอียด
<p>๑. ผู้ร้องเรียน</p> <p>๑) วันที่ และเวลารับเรื่องร้องเรียน</p> <p>๒) ชื่อผู้ร้องเรียน ระบุเพศ อาชีพ อายุ</p> <p>๓) ที่อยู่ หรือที่ทำงานโดยละเอียด หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกลับได้</p>	<p>๑).....</p> <p>๒).....</p> <p>๓).....</p>
<p>๒. รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน</p> <p>๑) ระบุชื่อสถานที่ ลักษณะของสถานที่ ชื่อเจ้าของสถานที่ หากเป็นที่พักอาศัย มิได้ประกอบกิจการที่เปิดเผย ให้ระบุไว้ด้วย</p> <p>๒) วันเวลาที่เกิดเหตุ</p> <p>๓) ระบุเลขที่ ซอย หมู่บ้าน ถนน แขวง/ตำบล</p> <p>เขต/อำเภอ หมายเลขโทรศัพท์</p> <p>๔) สถานีตำรวจในเขตรับผิดชอบ</p>	<p>๑).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>๒).....</p> <p>๓).....</p> <p>... ..</p> <p>.....</p> <p>๔).....</p>
<p>๓. ผลิตภัณฑ์ที่ร้อง</p> <p>๑) ระบุชื่อผลิตภัณฑ์ ประเภทผลิตภัณฑ์ เครื่องหมายการค้าตราของผลิตภัณฑ์ รุ่นการผลิต (Lot.No.)</p> <p>๒) ชื่อที่อยู่ของผู้ผลิต/ผู้นำเข้า/ผู้จำหน่าย</p> <p>๓) ที่มาของผลิตภัณฑ์ที่ผู้ร้องเรียนได้ทราบ และวันเดือนปีที่ได้รับมา เช่น ซื้อมา/ได้รับแจกมาเมื่อ วันที่... ..</p>	<p>๑).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>๒).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>๓).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>๔.สาเหตุของการร้องเรียน</p> <p>๔.๑) สถานที่ ประเภทของสถานที่ มีใบอนุญาตหรือไม่ สุขลักษณะ หรือความสะอาด หรือรายละเอียด อื่นๆที่ต้องการแจ้ง</p> <p>๔.๒) ผลิตภัณฑ์ ระบุความผิดปกติ ของผลิตภัณฑ์ (เช่น ไม่มีเลข ทะเบียน มีสิ่งแปลกปลอมใน ผลิตภัณฑ์ หรือสิ่งผิดปกติอื่นๆ)</p> <p>๔.๓) ฉลาก ผลิตภัณฑ์นั้นมีฉลาก หรือไม่ หรือมีฉลากที่มีข้อความอัน น่าสงสัย</p> <p>๔.๔)โฆษณา ระบุประเภทของสื่อ เช่น - สื่อหนังสือ ฉบับวันที่ ชื่อ คอลัมน์ เขียนโดยใคร เลขที่หน้า - สื่อทางวิทยุ เช่น คลื่นความถี่ ผู้จัดการ เวลาที่ออกอากาศ ระบุ ข้อความโฆษณาอันน่าสงสัย</p> <p>๔.๕) เรื่องอื่นๆ แจ้งรายละเอียดให้มากที่สุด</p>	<p>๔.๑).....</p> <p>๔.๒).....</p> <p>๔.๓).....</p> <p>๔.๔).....</p> <p>๔.๕).....</p>
<p>๕. การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ถูก ร้องเรียนหรือเอกสาร</p>	<p>๕.) บันทึกตัวอย่างผลิตภัณฑ์หรือเอกสารที่แนบ</p>
<p>๖. แผนที่</p>	<p>๖.) วาดแผนที่แสดงเส้นทางการเดินทางไปสู่สถานที่ถูกร้องเรียน</p>

ตัวชี้วัดที่ การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

น้ำหนัก : ร้อยละ ๙๐

คำอธิบาย : เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตามสิทธิผู้บริโภคหน่วยงานราชการสาธารณสุขทุกระดับซึ่งมีบทบาทให้บริการประชาชน แก้ไขข้อร้องเรียนที่เกิดจากการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ดังนั้นทุกหน่วยงานต้องจัดระบบจัดการข้อร้องเรียน โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน (คณะทำงาน) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มีแนวทางแก้ไขปัญหา มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการมีเครือข่ายผู้บริโภค/ อสม.ร่วมในการดำเนินการ

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ ได้แก่ อาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท ยาเสพติด เครื่องมือแพทย์ สถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณา ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
- **แหล่งที่มาเรื่องร้องเรียน**
 - (๑) ประชาชน ผู้บริโภค ผู้รับบริการ ผ่านช่องทางต่างๆ
 - (๒) หน่วยงานต่างๆ เช่น เรื่อง สั่งการให้ดำเนินการโดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
 - (๓) หน่วยงานอำเภอ/ตำบล สํารวจเฝ้าระวังและพบการกระทำที่ไม่ถูกต้อง
- **การนับจำนวนเรื่องร้องเรียน** ให้นับจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๒)
- **การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน**
 - (๑) ตรวจสอบเบื้องต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลและข้อเท็จจริง
 - (๒) ดำเนินการตามอำนาจที่มี และสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ ตามประสงค์ของผู้ร้อง
 - (๓) ดำเนินการตามอำนาจที่มี แต่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ เห็นควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่สูงกว่าดำเนินการต่อไป
- **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ** หมายถึง หน่วยงานได้ดำเนินการตามการดำเนินงานใน ๓ ระดับจนเสร็จสิ้นแล้ว จึงจะถือว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวยุติ
- **สูตรการคำนวณ :**

เรื่องร้องเรียนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ x ๑๐๐

จำนวนเรื่องร้องเรียนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๑๐ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดให้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐

แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

(๑) แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) แบบรายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน (ส่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุก ๓ เดือน)

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก : งานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโคกสูง