

คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียนคุ้มครองผู้บริโภค

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาดูน

หลักเกณฑ์การดำเนินเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพตามสิทธิผู้บริโภค หน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็น โรงพยาบาลชุน 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

คู่มือการปฏิบัตินี้ฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอนาดูน คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะประกอบไปด้วยเนื้อหา คำจำกัดความของการดำเนินงานข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่ นิยามข้อร้องเรียน แหล่งที่มา การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนและการนับระยะเวลา แผนผังระบบการทำงานของข้อร้องเรียนระดับอำเภอ หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แบบฟอร์มรายงานรับเรื่องร้องเรียน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจังหวัดมหาสารคาม

<u>รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน</u>

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

<u>ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน</u>

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควรเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๕ แจ้งรายชื่อให้หน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคามทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร ๐๔๓ ๗๗๗ ๙๗๑)

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒.๒ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒.๓ ร้อนเรียนด้วยตนเอง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒.๔ ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓-๗๙๗๐๒๗

๒.๕ ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ค (Facebook) เพจ “สำนักงานสาธารณสุขนาดูน”

๒.๖ ร้องเรียนผ่านเว็ปไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาดูน “http://www.nadun-pho.com/”

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

<u>เจ้าหน้าที่ฯ</u>

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน 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) รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เข้าเงื่อนไขในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

(๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวกับประเด็นที่ร้องเรียน

(๓) ส่งเรื่อง พิจารณาส่งเรื่องให้ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอดำเนินการแก้ไข

(๔) ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

๒.๒ ระดับอำเภอ

(๑) รับเรื่องจากประชาชนและตำบลและเป็นเรื่องที่เข้าเงื่อนไขในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

(๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวกับประเด็นที่ร้องเรียน

(๓) ดำเนินการตักเตือน/แนะนำโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร

(๔) ยึด/อายัด ก่อนดำเนินการให้แจ้งจังหวัดโดยด่วน กรณีดำเนินคดีให้ส่งเรื่องในจังหวัดดำเนินการ

(๕) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ตำบลดำเนินการ

๒.๓ ระดับจังหวัด

(๑) รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน อำเภอ

(๒) กรณีร้องเรียนที่อำเภอ แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วว่าต้องดำเนินคดี

(๓) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้อำเภอดำเนินการ

(๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคภายในกำหนด (ตามตัวชี้วัด) มีดังนี้

๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดได้และไม่ต้องตรวจสถานประกอบการ

๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม และไม่ต้องตรวจสถานประกอบการ

๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง รวมถึงต้องตรวจสถานประกอบการ

ทั้งนี้เกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคนี้ไม่รวม กรณีต้องส่งตัวอย่างตรวจห้องปฏิบัติการและการดำเนินงานที่ต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น อาทิ สคบ.กรมการค้าภายใน ฯลฯ

(๖) การนับระยะเวลา

ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

(๗) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

ของผู้บริโภคนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการบริโภคที่ไม่ปลอดภัย โดยเฉพาะยาเสพติด

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

๑.ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน

เมื่อผู้บริโภคประสบปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและสถานพยาบาล ประเด็นที่ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้แก่

- พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ที่เห็นได้ชัดเจน เช่น เสียก่อนหมดอายุ ไม่มีฉลาก ภาษาไทยการแสดงฉลากไม่ครบถ้วน เป็นต้น
- พบโฆษณาโอ้อวด หลอกลวงหรือทำให้เข้าใจผิด ไม่ว่าจะเป็นโฆษณาโดยวิธีใด
- พบการผลิต นำเข้า หรือขายยา และวัตถุเสพติด โดยไม่ได้รับอนุญาต
- พบการผลิต นำเข้า หรือขาย ผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอม
- พบการผลิต หรือขาย ผลิตภัณฑ์ที่ห้าม หรือมีสารที่ห้ามใช้ เช่น ยาชุด ครีมทาฝ้า ที่มีสารปรอท-แอมโมเนีย หรือไฮโดรควิโนน หรือกรดวิตามินเอ อาหารที่ผสมสารบอแรกซ์สารฟอกขาว หรือกรดซาลิค เป็นต้น
- ได้รับอันตรายจากการบริโภค หรือใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ระบุฉลากแล้ว
- พบผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมาย
- พบผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัย
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ
- ประกอบกิจการและดำเนินการสถานพยาบาลโดยไม่ได้รับอนุญาต
- ทำการประกอบโรคศิลปะ/วิชาชีพโดยไม่ใช่ผู้ประกอบโรคศิลปะ
- จำนวนผู้ประกอบวิชาชีพไม่เป็นไปตามกฎกระทรวง
- ให้บริการผิดประเภท และหรือลักษณะการให้บริการตามที่ระบุในใบ
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางด้านการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- ทำแท้งเถื่อน
- มาตรฐานการรักษา
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ทำศัลยกรรมเถื่อน

๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

<u>ส่วนกลาง</u>

(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) กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาดูน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๗๙๗๐๒๗

๒) ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอนาดูน

๓.หลักเกณฑ์การพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มท้าทาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้กองผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูล

๔. กรณีที่ผู้ร้องเรียน สงสัยตัวผลิตภัณฑ์แต่ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งที่มา ให้ปฏิเสธการรับเรื่องไว้ตรวจสอบหรือวิเคราะห์ เพราะไม่สามารถขยายผลการตรวจสอบได้

วันที่รับ.....เวลา.....เลขที่รับ.....

ร้องเรียนทาง ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ โทรศัพท์ ☐ โทรสาร ☐ ตนเอง ☐ อินเทอร์เน็ต
☐ สายด่วน อย.1556 ☐ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน... ☐ วิทยุ ☐ ผ่านสื่อมวลชน

ผู้ร้องเรียน ☐ ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์
☐ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน
.....

ประเด็นร้องเรียน ☐ ยา ☐ อาหาร ☐ เครื่องสำอาง ☐ เครื่องมือแพทย์ ☐ สถานพยาบาล
☐ วัตถุเสพติด ☐ วัตถุอันตราย ☐ ประกอบโรคศิลป์ ☐ อื่นๆ.....

เรื่อง
.....

รายละเอียด
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ

เห็นควรดำเนินการ.....

.....

ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่ ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ
☐ เห็นควรดำเนินการตามเสนอ
☐ เห็นควรยุติเรื่อง
☐ ส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินคดี
ลงชื่อ.....

ข้อคิดเห็น นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม
.....
.....
.....
ลงชื่อ.....

ผลการดำเนินงาน
.....
.....
..... ลงชื่อ

รับทราบผลการดำเนินงาน
.....
.....
..... ลงชื่อ

แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ , มาพบด้วยตนเอง

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

ได้รับมา เช่น ซื้อมา/ได้รับแจกมา เมื่อวันที่.....	.....
๔.สาเหตุของการร้องเรียน (๔.๑) สถานที่ ประเภทของสถานที่ มีใบอนุญาตหรือไม่ สุขลักษณะหรือความสะอาด หรือรายละเอียดอื่นๆที่ต้องการแจ้ง (๔.๒) ผลิตภัณฑ์ ระบุความผิดปกติของผลิตภัณฑ์ (เช่น ไม่มีเลขทะเบียน มีสิ่งแปลกปลอมในผลิตภัณฑ์ หรือสิ่งผิดปกติอื่นๆ) (๔.๓) ฉลาก ผลิตภัณฑ์นั้นมีฉลากหรือไม่ หรือมีฉลากที่มีข้อความอันน่าสงสัย (๔.๔)โฆษณา ระบุประเภทของสื่อ เช่น - สื่อหนังสือ ฉบับวันที่ ชื่อคอลัมน์ เขียนโดยใคร เลขที่หน้า - สื่อทางวิทยุ เช่น คลื่นความถี่ ผู้จัดการ เวลาที่ออกอากาศ ระบุข้อความโฆษณาอันน่าสงสัย (๔.๕) เรื่องอื่นๆ แจ้งรายละเอียดให้มากที่สุด	๔.๑)..... .... ๔.๒)..... .... ๔.๓)..... .... ๔.๔)..... .... ๔.๕)..... ....
๕. การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ถูกร้องเรียนหรือเอกสาร	๕.) บันทึกตัวอย่างผลิตภัณฑ์หรือเอกสารที่แนบ ....
๖. แผนที่	๖.) วาดแผนที่แสดงเส้นทางการเดินทางไปสู่สถานที่ถูกร้องเรียน ....

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการร้องเรียน

