



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข งานเภสัชสาธารณสุข โทร.๑๐๙

ที่ ..อต.๐๐๓๒.๐๐๔/๕๗๗ ..วันที่ ..๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ..ขออนุมัตินำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภคด้าน
ผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุดรดิตถ์ประกาศขึ้น web site และ Board หน่วยงาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์

ด้วย กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข มีความประสงค์ขออนุมัตินำคู่มือขั้นตอน
การปฏิบัติงานการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัด
อุดรดิตถ์ประกาศขึ้น web site และ Board หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์ เพื่อให้ประชาชน
ได้รับความปลอดภัยในการบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพและประชาชนมีสุขภาพดี


จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ


(นางสาวภัทรนัน ไทยดี)
เภสัชกรชำนาญการพิเศษ


ขอ

มอบ

(นางพรพิมล อุตมาภรณ์)
เภสัชกรชำนาญการพิเศษ ..งานเภสัชสาธารณสุข
ปฏิบัติราชการแทนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์
๓๑ ต.ค. ๒๕๖๑
สำนักงานเลขาธิการ (วันที่...../...../.....เวลา..... น)

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี</p>	<p>คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน</p>	<p>รหัส</p>
	<p>การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน</p>	<p>หน้า ๑/๙</p>
	<p>การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์ และบริการสุขภาพจังหวัดอุดรธานี</p>	<p>แก้ไขครั้งที่ ๒</p> <p>ประกาศใช้วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑</p>
<p>ผู้จัดทำ</p> <p>..... พิชชาภรณ์ ดำริธรรมเจริญ (น.ส.พิชชาภรณ์ ดำริธรรมเจริญ.) ๑๖/๓.๑./๒๕๖๑</p>	<p>ผู้ตรวจสอบ</p> <p><i>[Signature]</i> (น.ส.ภัทรนัน ไทยดี.) หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ๒๕/๓๑/๖๑</p>	
	<p>ผู้อนุมัติ</p> <p><i>[Signature]</i> (นายเกษม ตั้งเกษมสำราญ) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี/...../.....</p>	

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี</p>	<p>คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน</p>		รหัส
	<p>การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน</p>		หน้า ๒/๙
	<p>การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์ สุขภาพจังหวัดอุดรธานี</p>		แก้ไขครั้งที่ ๒
			ประกาศใช้วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑
ประวัติการแก้ไข			
แก้ไขครั้งที่	วันที่ประกาศใช้	รายละเอียดการแก้ไข	
๑	๒ มีนาคม ๒๕๖๑	จัดทำ Flow รูปแบบของ สสจ.	

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี</p>	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส	
	การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๓/๙	
	การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุดรธานี	แก้ไขครั้งที่ ๒	
		ประกาศใช้วันที่	๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการกำหนดขั้นตอน วิธีการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพสำหรับผู้ปฏิบัติงานใน จ.อุดรธานี เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ

๒. ขอบข่าย

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน กระบวนการตรวจสอบและสืบหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น การรวบรวมพยานหลักฐาน การสรุปผล และการรายงานผลดำเนินการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

๓. คำศัพท์และคำนิยาม

๓.๑ สสจ. หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

๓.๒ อย. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา


๓.๓ เรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ สถานประกอบการ หรือการกระทำใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ รวมถึงการโฆษณา ตามพระราชบัญญัติหรือพระราชกำหนด ที่ อย. มอบอำนาจให้ สสจ.

๓.๔ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ หมายถึง ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากำกับดูแล ๘ ประเภท ได้แก่ อาหาร ยา เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย (ที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางสาธารณสุข) วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ยาเสพติดให้โทษ และสารระเหย

๓.๕ พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) และพระราชกำหนด ดังนี้

(๑) พระราชบัญญัติยา พ.ศ. ๒๕๑๐ พระราชบัญญัติยา(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๑๘ พระราชบัญญัติยา (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๒๒ พระราชบัญญัติยา(ฉบับที่ ๔) พ.ศ.๒๕๒๗ และพระราชบัญญัติยา (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๓๐

(๒) พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒ พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๒๘ พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๓๐ พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ(ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๓ พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ และพระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๖๐

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อุตรดิตถ์</p>	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส
	การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๔/๙
	การคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์ และบริการสุขภาพ จังหวัดอุตรดิตถ์	แก้ไขครั้งที่ ๒
		ประกาศใช้วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

(๓) พ.ร.บ. วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๕๙

(๔) พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ พร้อมกฎกระทรวง และประกาศ สาธารณสุข

(ฉบับปรับปรุง ปี ๒๕๖๐)

(๕) พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘

(๖) พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑

(๗) พระราชกำหนดป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ. ๒๕๓๓ และพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติม

พระราชกำหนดป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ. ๒๕๓๓ พ.ศ. ๒๕๔๒ พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมพระราชกำหนด
ป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ. ๒๕๓๓ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๓ และพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมพระราชกำหนด
ป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ. ๒๕๓๓ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๐

(๘) พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๕๙

(๙) พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒

(๑๐) พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์

พ.ศ. ๒๕๕๘


(๑๑) พระราชบัญญัติสถานพยาบาล (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๙

(๑๒) พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙

๓.๖ เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติหรือพระ
ราชกำหนด ที่ อย. มอบอำนาจให้ สสจ.

๓.๗ ช่องทางต่างๆ หมายถึง ช่องทางที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้ เช่น
โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/ หนังสือ (ร้องเรียน) เว็บไซต์ มาด้วยตนเอง อีเมล เป็นต้น

๓.๘ เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน หรือเอกสาร
หลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์</p>	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส	
	การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๕/๙	
	การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	แก้ไขครั้งที่ ๒	
	สุขภาพจังหวัดอุตรดิตถ์	ประกาศใช้วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑	

๔. เอกสารอ้างอิง


- ๔.๑ เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน
 - ๔.๒ รายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
 - ๔.๓ หนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
- หลักเกณฑ์การพิจารณาการร้องเรียนเบื้องต้น

๕. แบบฟอร์มที่ใช้

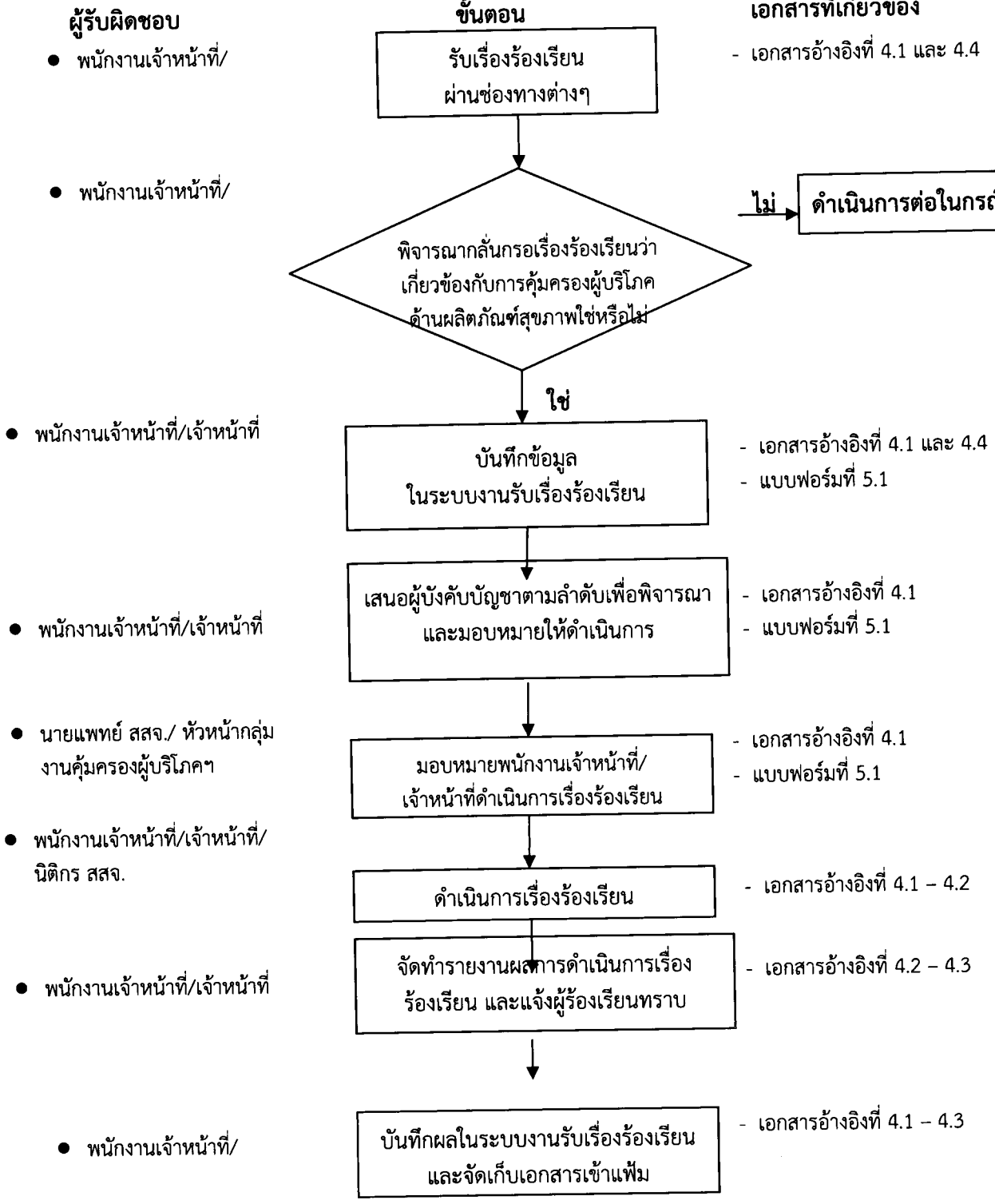
- ๕.๑ แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน


๖. ฝั่งงาน

การดำเนินการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพใน จ. อุตรดิตถ์แบ่งการดำเนินการเป็น ๒ กรณีดังนี้

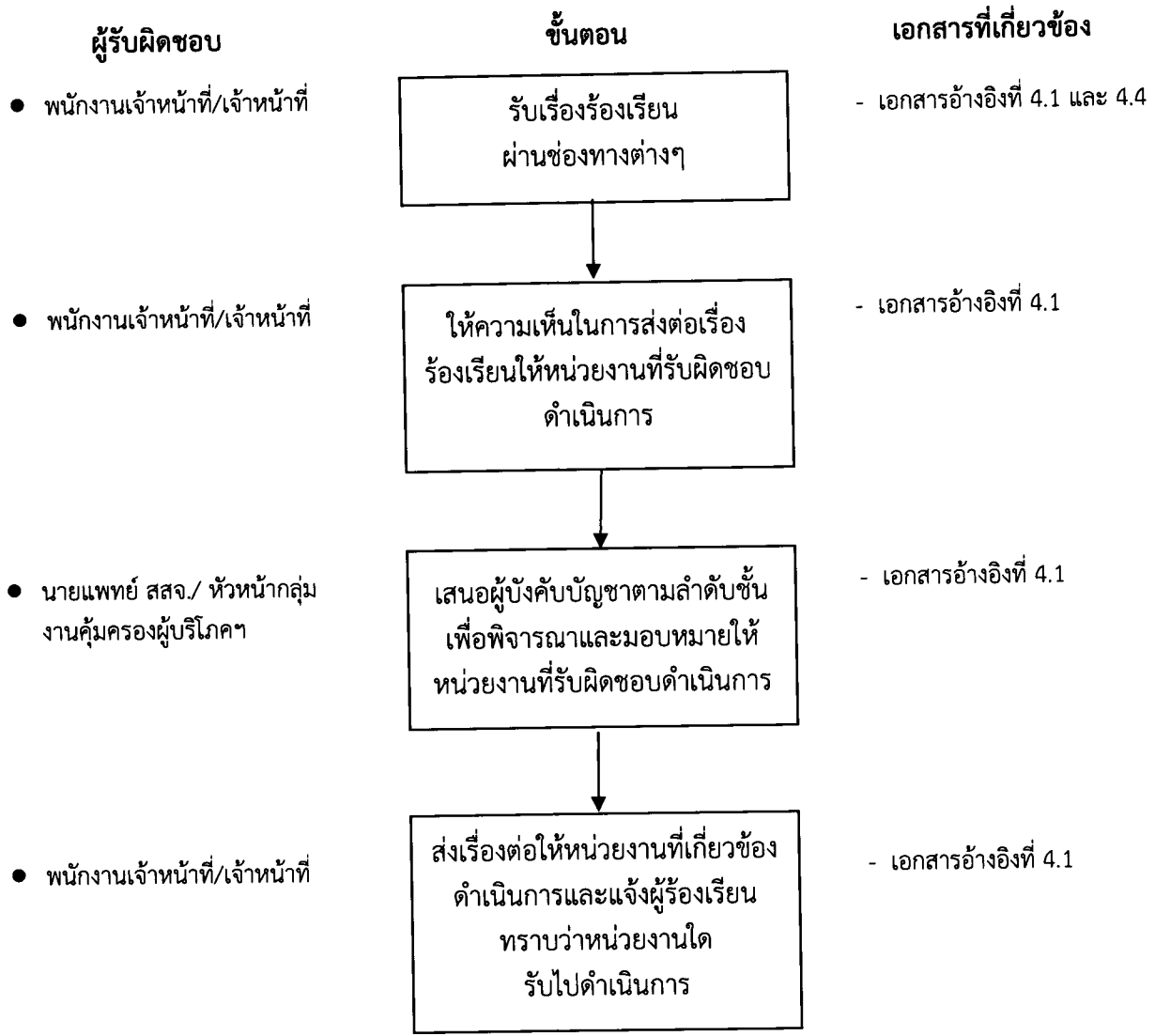
 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี</p>	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส
	การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๖/๙
	การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการ สุขภาพจังหวัดอุดรธานี	แก้ไขครั้งที่ ๒
		ประกาศใช้วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑

กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ




 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์</p>	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส
	การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๗/๙
	การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุตรดิตถ์	แก้ไขครั้งที่ ๒
		ประกาศใช้วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑

กรณีที่ ๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ



หมายเหตุ เอกสารอ้างอิงจัดทำโดย สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

 <p>กระทรวงสาธารณสุข MINISTRY OF PUBLIC HEALTH</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี</p>	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส
	การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๘/๙
	การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการ สุขภาพจังหวัดอุดรธานี	แก้ไขครั้งที่ ๒
		ประกาศใช้วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑

๗. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

๗.๑ พนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ สสจ. รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/ หนังสือ (ร้องเรียน) เว็บไซต์ มาด้วยตนเอง อีเมล เป็นต้นและพิจารณาข้อมูลที่ได้รับตามหลักเกณฑ์การพิจารณาการร้องเรียนเบื้องต้น

๗.๒ พนักงานเจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่ พิจารณาก่อนการร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพใช่หรือไม่

๗.๒.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ดำเนินการตามข้อ ๗.๓

๗.๒.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ดำเนินการตามกรณีที่ ๒

๗.๓ พนักงานเจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่ บันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์ม “แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน”


๗.๔ พนักงานเจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่ เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อให้พิจารณา

๗.๕ ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๗.๖ พนักงานเจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่และ/ หรือนิติกร สสจ. ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนโดยสืบสวนวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาโดยอาจประสานงานกับพนักงานเจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด/ อำเภอ เพื่อร่วมดำเนินการและ/ หรือ วางแผนร่วมดำเนินการแล้วแต่กรณี ทั้งนี้อาจมีการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น อัย. หรือหน่วยงานด้านการปราบปราม ตำรวจ

๗.๗ พนักงานเจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่ จัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบในกรณีที่สามารถติดต่อได้

๗.๘ พนักงานเจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่ บันทึกผลการดำเนินงานลงในระบบงานรับเรื่องร้องเรียน และจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม

 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส		
	การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า ๙/๙		
	การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการ สุขภาพจังหวัดอุดรธานี	แก้ไขครั้งที่ ๒		
		ประกาศใช้วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑		

กรณีที่ ๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

๗.๑ พนักงานเจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ สสจ. รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/ หนังสือ (ร้องเรียน) เว็บไซต์ มาด้วยตนเอง อีเมล เป็นต้น และพิจารณาข้อมูลที่ได้รับ ตามหลักเกณฑ์การพิจารณาก่อนการร้องเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๗.๒ พนักงานเจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่ให้ความเห็นในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ

๗.๓ พนักงานเจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่ เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อให้พิจารณาและ/หรือทำหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

๗.๔ ส่งเรื่องร้องเรียนต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียนทราบว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนไปดำเนินการ

๘. บันทึกคุณภาพ

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ระยะเวลาจัดเก็บ	ผู้จัดเก็บ
๑. แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน		อย่างน้อย ๕ ปี	กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ สสจ.