

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure)

งานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

สสอ.เมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

หลักเกณฑ์การดำเนินเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพตามสิทธิผู้บริโภค หน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับ ไม่ว่าจะ เป็น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งมีบทบาทให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน และแก้ไขข้อร้องเรียนจากการละเมิดสิทธิผู้บริโภค เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นทุกหน่วยงานต้องมีการจัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการรายงานผล มีการสำรวจตรวจสอบ

ผลิตภัณฑ์ สถานประกอบการ โฆษณาในพื้นที่ มีแนวทางแก้ไขปัญหามีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการร่วมในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านสุขภาพใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางกรร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ จังหวัดสกลนคร คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะประกอบไปด้วยเนื้อหา คำจำกัดความของการดำเนินงานข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่ นิยามข้อร้องเรียน แหล่งที่มา การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนและการนับระยะเวลา แผนผังระบบการทำงานของข้อร้องเรียนระดับจังหวัด หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แบบฟอร์มรายงานรับเรื่องร้องเรียน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจังหวัดสกลนคร

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- 1.1 กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.2 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.3 พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควรเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- 1.4 ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.5 แจ้งรายชื่อให้หน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนครทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร 042-711157)

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (1) โทรศัพท์
- (2) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (3) หนังสือ/จดหมาย
- (4) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (5) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

- 3.1ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint Form
- 3.2การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

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

2. บทบาทแต่ละระดับ

2.1 ระดับตำบล

- (1) รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น
- (2) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน
- (3) ส่งเรื่อง พิจารณาส่งเรื่องให้ผู้คุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอดำเนินการแก้ไข
- (4) ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

2.2 ระดับอำเภอ

- (1) รับเรื่องจากประชาชนและตำบลและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น
- (2) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน
- (3) ดำเนินการตักเตือน/แนะนำโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร
- (4) ยึด/อายัด ก่อนดำเนินการให้แจ้งจังหวัดโดยด่วน กรณีดำเนินคดีให้ส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการ

(5) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ตำบลดำเนินการ

2.3 ระดับจังหวัด

- (1) รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน อำเภอ
- (2) กรณีร้องเรียนที่อำเภอ แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วว่าต้องดำเนินการ
- (3) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้อำเภอดำเนินการ

(5) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคภายในกำหนด (ตามตัวชี้วัด) มีดังนี้

5.1 ภายในเวลา 10 วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดได้และไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

5.2 ภายในเวลา 30 วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม และไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

5.3 ภายในเวลา 60 วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง รวมถึงต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

ทั้งนี้เกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคนี้ไม่รวม กรณีต้องส่งตัวอย่างตรวจห้องปฏิบัติการและการดำเนินงานที่ต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น อาทิ สคบ.กรมการค้าภายใน ฯลฯ

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

(7) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

7.1 เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

7.2 เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการบริโภคที่ไม่ปลอดภัย โดยเฉพาะยาเสพติด

7.3 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคแต่ละกลุ่มด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน

1. ประเด็นที่สามารถรับร้องเรียน

เมื่อผู้บริโภคประสบปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและสถานพยาบาล ประเด็นที่ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้แก่

- พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ที่เห็นได้ชัดเจน เช่น เสียก่อนหมดอายุ ไม่มีฉลาก ภาษาไทยการ แสดงฉลากไม่ครบถ้วน เป็นต้น
- พบโฆษณาโอ้อวด หลอกหลวงหรือทำให้เข้าใจผิด ไม่ว่าจะเป็นโฆษณาโดยวิธีใด
- พบการผลิต นำเข้า หรือขายยา และวัตถุเสพติด โดยไม่ได้รับอนุญาต
- พบการผลิต นำเข้า หรือขาย ผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอม
- พบการผลิต หรือขาย ผลิตภัณฑ์ที่ห้าม หรือมีสารที่ห้ามใช้ เช่น ยาชุด ครีมทาฝ้า ที่มีสาร โปรท-แอมโมเนีย หรือไฮโดรควิโนน หรือกรดวิตามินเอ อาหารที่ผสมสารบอแรกซ์สารฟอกขาว หรือกรดซาลิไซลิก เป็นต้น
- ได้รับอันตรายจากการบริโภค หรือใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือ ข้อควรระวังตามที่ระบุฉลากแล้ว
- พบผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมาย
- พบผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัย
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ
- ประกอบกิจการและดำเนินการสถานพยาบาลโดยไม่ได้รับอนุญาต
- ทำการประกอบโรคศิลปะ/วิชาชีพโดยไม่ใช้ผู้ประกอบโรคศิลปะ
- จำนวนผู้ประกอบวิชาชีพไม่เป็นไปตามกฎกระทรวง
- ให้บริการผิดประเภท และหรือลักษณะการให้บริการตามที่ระบุในใบ
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางการแพทย์รักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- ทำแท้งเถื่อน
- มาตรฐานการรักษา
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ทำศัลยกรรมเถื่อน

2. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

ส่วนกลาง

- 1) สายด่วน อย. 1556 โทรศัพท์ 0-2590-7354-5
โทรสาร 0-2591-8472
- 2) ตู้ ปณ.52 ปณจ.นนทบุรี 11000
- 3) ตู้ร้องเรียนประจำกองต่างๆภายใน อย.(ตู้แดง)
- 4) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ WWW.FDA.MOPH.GO.TH

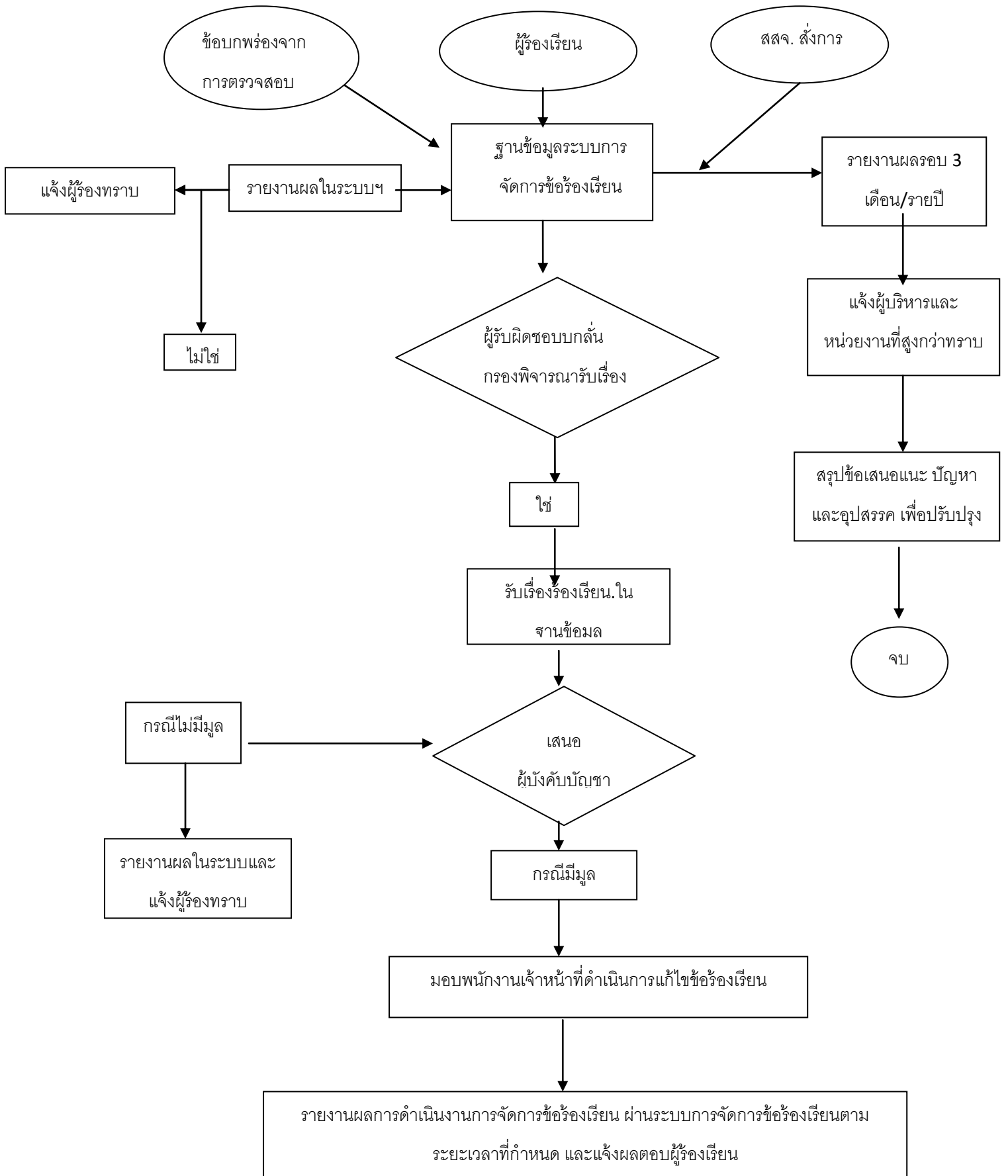
ส่วนภูมิภาค

- 1) กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร หมายเลข โทรศัพท์ 042-711157
- 2) งานคุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอ เมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โทรศัพท์ 042-711716

3.หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

1. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้อยู่ติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
2. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้อยู่ติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
3. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย) โดยให้พิจารณาอยู่ติเรื่อง และส่งเรื่องให้กองผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูล
4. กรณีที่ผู้ร้องเรียน สงสัยตัวผลิตภัณฑ์แต่ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งที่มา ให้ปฏิเสธการรับเรื่องไว้ตรวจสอบหรือวิเคราะห์ เพราะไม่สามารถขยายผลการตรวจสอบได้

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน





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
 ส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการคดี
 ลงชื่อ.....

ข้อคิดเห็น นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

 ลง
 ชื่อ.....

ผลการดำเนินงาน

 ลงชื่อ

รับทราบผลการดำเนินงาน

 ลงชื่อ

แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน

1. การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ , มาพบด้วยตนเอง

การรับเรื่องร้องเรียน	รายละเอียด
<p>1.ผู้ร้องเรียน</p> <p>1) วันที่ และเวลารับเรื่องร้องเรียน</p> <p>2) ชื่อผู้ร้องเรียน ระบุเพศ อาชีพ อายุ</p> <p>3) ที่อยู่ หรือที่ทำงานโดยละเอียด หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกลับได้</p>	<p>1).....</p> <p>2).....</p> <p>3).....</p> <p>.....</p>
<p>2. รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน</p> <p>1) ระบุชื่อสถานที่ ลักษณะของสถานที่ ชื่อเจ้าของสถานที่ หากเป็นที่พักอาศัย มิได้ประกอบกิจการที่เปิดเผย ให้ระบุไว้ด้วย</p> <p>2) วันเวลาที่เกิดเหตุ</p> <p>3) ระบุเลขที่ ซอย หมู่บ้าน ถนน แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ หมายเลขโทรศัพท์</p> <p>4) สถานที่ตำรวจในเขตรับผิดชอบ</p>	<p>1).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>2).....</p> <p>3).....</p> <p>..</p> <p>.....</p> <p>4).....</p>
<p>3. ผลิตภัณฑ์ที่ร้อง</p> <p>1) ระบุชื่อผลิตภัณฑ์ ประเภท ผลิตภัณฑ์ เครื่องหมายการค้า ตราของผลิตภัณฑ์ รุ่นการผลิต (Lot.No.)</p> <p>2) ชื่อที่อยู่ของผู้ผลิต/ผู้นำเข้า/ผู้จำหน่าย</p> <p>3) ที่มาของผลิตภัณฑ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้ทราบ และวันเดือนปีที่ได้รับมา เช่น ชื้อมา/ได้รับแจกมาเมื่อ วันที่.....</p>	<p>1).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>2).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>3).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>4.สาเหตุของการร้องเรียน</p> <p>4.1) สถานที่ ประเภทของสถานที่ มีใบอนุญาตหรือไม่ สุขลักษณะ หรือความสะอาด หรือรายละเอียด อื่นๆที่ต้องการแจ้ง</p> <p>4.2) ผลิตภัณฑ์ ระบุความผิดปกติ ของผลิตภัณฑ์ (เช่น ไม่มีเลข ทะเบียน มีสิ่งแปลกปลอมใน ผลิตภัณฑ์ หรือสิ่งผิดปกติอื่นๆ)</p> <p>4.3) ฉลาก ผลิตภัณฑ์นั้นมีฉลาก หรือไม่ หรือมีฉลากที่มีข้อความอัน น่าสงสัย</p> <p>4.4)โฆษณา ระบุประเภทของสื่อ เช่น - สื่อหนังสือ ฉบับวันที่ ชื่อ คอลัมน์ เขียนโดยใคร เลขที่หน้า - สื่อทางวิทยุ เช่น คลื่นความถี่ ผู้จัดการ เวลาที่ออกอากาศ ระบุ ข้อความโฆษณาอันน่าสงสัย</p> <p>4.5) เรื่องอื่นๆ แจ้งรายละเอียดให้มากที่สุด</p>	<p>4.1).....</p> <p>4.2).....</p> <p>4.3).....</p> <p>4.4).....</p> <p>4.5).....</p>
<p>5. การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ถูก ร้องเรียนหรือเอกสาร</p>	<p>5.) บันทึกตัวอย่างผลิตภัณฑ์หรือเอกสารที่แนบ</p>
<p>6. แผนที่</p>	<p>6.) วาดแผนที่แสดงเส้นทางการเดินทางไปสู่สถานที่ถูกร้องเรียน</p>

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

น้ำหนัก : ร้อยละ 90

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 มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
- **แหล่งที่มาเรื่องร้องเรียน**
 - (1) ประชาชน ผู้บริโภค ผู้รับบริการ ผ่านช่องทางต่างๆ
 - (2) หน่วยงานต่างๆ เช่น เรื่อง สั่งการให้ดำเนินการโดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
 - (3) หน่วยงานอำเภอ/ตำบล สํารวจเฝ้าระวังและพบการกระทำที่ไม่ถูกต้อง
- **การนับจำนวนเรื่องร้องเรียน** ให้นับจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ 2562 (ตุลาคม 2561 ถึง กันยายน 2562)
- **การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน**
 - (1) ตรวจสอบเบื้องต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลและข้อเท็จจริง
 - (2) ดำเนินการตามอำนาจที่มี และสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ ตามประสงค์ของผู้ร้อง
 - (3) ดำเนินการตามอำนาจที่มี แต่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ เห็นควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่สูงกว่าดำเนินการต่อไป
- **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ** หมายถึง หน่วยงานได้ดำเนินการตามการดำเนินงานใน 3 ระดับจนเสร็จสิ้นแล้ว จึงจะถือว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวยุติ
- **สูตรการคำนวณ :**

เรื่องร้องเรียนของปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ x 100

จำนวนเรื่องร้องเรียนของปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดให้เกณฑ์การให้คะแนน
ดังนี้

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
50	60	70	80	90

แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

(1) แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

(2) แบบรายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน (ส่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุก 3
เดือน)

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก : งานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสกลนคร
งานคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลสกลนคร