

คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management

Standard Operation Procedure)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไชโย

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควรเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย
- ๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) โทรศัพท์

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม

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

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

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

๒. บทบาทแต่ละระดับ

๒.๑ ระดับตำบล

- เบื้องต้น
- (๑) รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
 - (๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน
 - (๓) ส่งเรื่อง พิจารณาส่งเรื่องให้ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอดำเนินการแก้ไข
 - (๔) ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

๒.๒ ระดับอำเภอ

- ร้องเรียนเบื้องต้น
- (๑) รับเรื่องจากประชาชนและตำบลและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
 - (๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน
 - (๓) ดำเนินการตกเตือน/แนะนำโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร
 - (๔) ยึด/อายัด ก่อนดำเนินการให้แจ้งจังหวัดโดยด่วน กรณีดำเนินคดีให้ส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการ
 - (๕) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ตำบลดำเนินการ

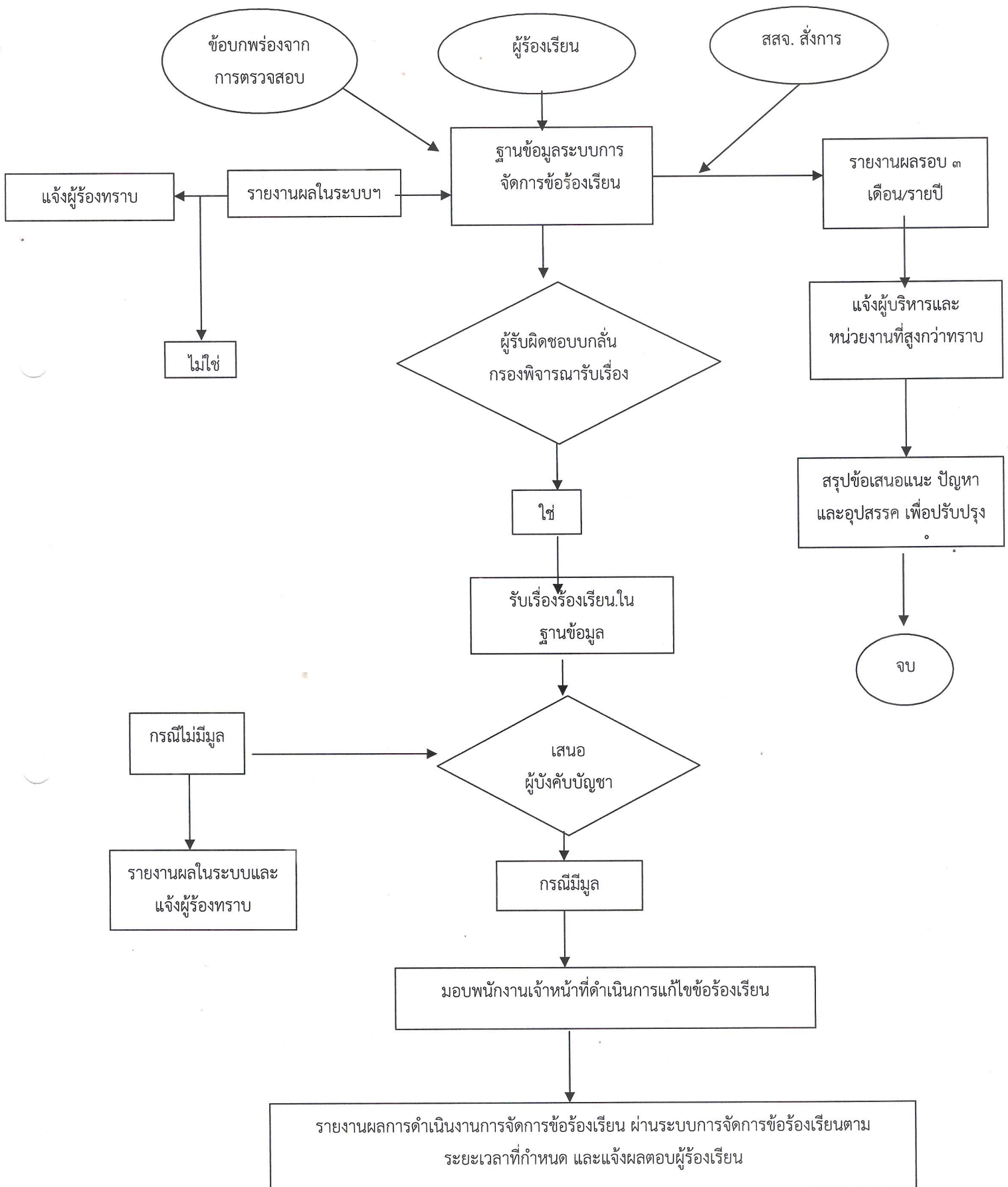
การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องเรียน

เมื่อผู้บริโภคประสบปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและสถานพยาบาล ประเด็นที่ผู้บริโภคร้องเรียนได้แก่

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

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไชโย





สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไชโย

ร้องทุกข์

หน้าหลัก

คลังเอกสาร

ร้องทุกข์

สำรวจความคิดเห็น

ติดต่อเรา

รายละเอียด :

ร้องทุกข์โดยคุณ :

รหัสประจำตัวประชาชน (13 หลัก) :

โทรศัพท์ :

อีเมล :

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง



สำนักงานกองทุนสนับสนุน
การสร้างเสริมสุขภาพ

GoVeSite.com
เว็บไซต์สำหรับหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไชโย

ถนนสายเอเชีย กม 58

Email : chaiyohealthuc@gmail.com โทรศัพท์ 0356991172 โทรสาร 035699317

Engine by Govesite.com Powered by Startup Design & Network

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน สาธารณสุขอำเภอไชโย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ

.....จังหวัด..... ขอร้องเรียนเรื่อง.....

เนื่องจาก.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....