

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒  
สำหรับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กระทรวงสาธารณสุข  
วัน/เดือน/ปี : ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓  
หัวข้อ : ขอสั่งการให้ถือปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการกำกับติดตามการดำเนินงาน กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความขอสั่งการที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๔/๒๓๖๔ ลงวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓ เรื่อง ขออนุมัติ เสนอขอสั่งการ และเผยแพร่ขอสั่งการให้ดำเนินการตาม แนวทางดำเนินการและกำกับติดตามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฯ

๒. แนวทางดำเนินการและกำกับติดตามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๓. หลักฐานหนังสือแจ้งเวียน ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๔/๒๓๗๓ ลงวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓ เรื่อง แจ้งเวียนขอสั่งการให้ถือปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินการและกำกับติดตามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฯ

๔. หลักฐานการประชุมชี้แจงขอสั่งการฯ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวอาทริยา แสงโชติ)

ตำแหน่ง เกษัตริย์ปฏิบัติกร

วันที่ ๑๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายสมจินต์ มากพา)

ตำแหน่ง เกษัตริย์ชำนาญการพิเศษ

(หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ)

วันที่ ๑๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวอาทริยา แสงโชติ)

ตำแหน่ง เกษัตริย์ปฏิบัติกร

วันที่ ๑๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๐๖, ๑๒๐

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๔/๒๗๖๔

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติ เสนอข้อสั่งการ และเผยแพร่ข้อสั่งการให้ดำเนินการตาม แนวทางดำเนินการและกำกับติดตาม  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฯ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

## ความเดิม

ตามที่ กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายนำเครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) มากำกับควบคุมให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง- สาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส นั้น

## ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค มีความประสงค์ให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติหรือพระราชกำหนด ที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และกรมสนับสนุน บริการสุขภาพ มอบอำนาจให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีความโปร่งใส มีการดำเนินการที่เป็นไปตามลำดับ ขั้นตอนเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีหลักฐานการดำเนินงาน และมีผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ กำกับติดตาม การดำเนินการของผู้ปฏิบัติที่ชัดเจนและต่อเนื่อง จึงได้จัดทำ แนวทางดำเนินการและกำกับติดตามเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ขึ้น

## ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ขอให้ท่านพิจารณาอนุมัติ แนวทางดำเนินการและกำกับติดตาม เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และ เสนอข้อสั่งการให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ถือปฏิบัติตามแนวทางฯ ดังกล่าว นับแต่ วันที่อนุมัติเป็นต้นไป โดยผู้กำกับติดตามต้องสรุปผลการตรวจสอบเพื่อรายงานต่อหัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครอง- ผู้บริโภคฯ และนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตรทุกเดือน และขอเผยแพร่ข้อสั่งการฯ และแนวทางฯ ดังกล่าวต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบจักได้ดำเนินการเวียนแจ้งข้อสั่งการเพื่อถือปฏิบัติ และเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น ต่อไป

(นายสมจินต์ มากพา)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

อนุมัติ

13 มี.ค. 63

(นายวรวิทย์ พุฒสวัสดิ์กิติกุล)  
เภสัชกรเชี่ยวชาญ ปฏิบัติราชการแทน  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

સામગ્રી  
જાન્યુઆરી ૧૩ ૨૦૧૩  
૧  
જાન્યુઆરી ૧૩ ૨૦૧૩  
સામગ્રી  
જાન્યુઆરી ૧૩ ૨૦૧૩

**แนวทางดำเนินการและกำกับติดตามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน  
กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร**

**๑. วันที่มีผลบังคับใช้**

ตั้งแต่วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

**๒. วัตถุประสงค์:**

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร มีความโปร่งใส มีการดำเนินการที่เป็นไปตามลำดับขั้นตอนเป็นมาตรฐาน เดียวกัน มีหลักฐานการดำเนินงาน และมีผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ กำกับติดตามการดำเนินการของผู้ปฏิบัติที่ชัดเจนและต่อเนื่อง

**๓. คำนียาม**

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ สถานประกอบการ สถานพยาบาล สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ หรือการกระทำใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การประกอบวิชาชีพฯ รวมถึงการโฆษณา ตามพระราชบัญญัติหรือพระราชกำหนด ที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มอบอำนาจให้สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดพิจิตร

เรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

๑) มีความซับซ้อนด้านข้อกฎหมาย หรือ

๒) มีข้อกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องที่อยู่นอกเหนืออำนาจของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

เช่น ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นต้น หรือ

๓) มีความจำเป็นอื่นต้องได้รับความเห็นจากคณะทำงานกลั่นกรองข้อกฎหมายฯ

เรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีใช้เรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน

คณะทำงานกลั่นกรองข้อกฎหมายฯ หมายถึง คณะทำงานกลั่นกรองข้อกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

หัวหน้ากลุ่มงาน หมายถึง หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

ผู้รับผิดชอบงาน หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ที่รับมอบหมายงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ หรือ พระราชบัญญัติยา พ.ศ. ๒๕๑๐ หรือพระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๕๙ หรือ พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒ หรือพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘ หรือ พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. ๒๕๓๕ หรือพระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือพระราชกำหนด ป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ. ๒๕๓๓ หรือพระราชบัญญัติผลิตภัณฑ์สมุนไพร พ.ศ. ๒๕๖๒ หรือ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ หรือพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ รวมถึงกฎหมายว่าด้วยการประกอบวิชาชีพฯ ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติหรือพระราชกำหนดดังกล่าว

/๔. ขั้นตอน...

## ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน ที่	กระบวนการการปฏิบัติงาน	ผู้ปฏิบัติงาน	หลักฐานการปฏิบัติงาน	ผู้กำกับติดตาม
๑	รับเรื่องร้องเรียน <u>ขั้นตอน</u> ๑.๑ ลงนามรับเรื่องจากกลุ่มงาน เลขานุการ (กรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็น จดหมายหรือหนังสือราชการเรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร) ๑.๒ บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ลงในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน ๑.๓ ลงบันทึกในบัญชีรับเรื่องร้องเรียน ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค	ผู้รับผิดชอบงาน	๑. แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน ๒. บัญชีรับเรื่องร้องเรียนของ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ๓. ต้นเรื่องร้องเรียน (กรณี เรื่องร้องเรียนที่เป็นจดหมาย หรือหนังสือราชการเรียน นายแพทย์สาธารณสุข- จังหวัดพิจิตร)	นางนฤมลชนก ด้านรุ่งโรจน์ หรือ นางสาววรมน สกุลวิวรรณ
๒	รายงานการรับเรื่องร้องเรียนและ ข้อพิจารณาเบื้องต้น หัวหน้ากลุ่มงาน พิจารณาความซับซ้อนและให้ความเห็น ในการดำเนินการ เสนอต่อนายแพทย์- สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร <u>ขั้นตอน</u> ๒.๑ ผู้รับผิดชอบงานรายงาน การรับเรื่องร้องเรียน และข้อพิจารณา เบื้องต้น (ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องและ ข้อเสนอแนะทางดำเนินการ) เสนอ หัวหน้ากลุ่มงานเพื่อพิจารณา ๒.๒ หัวหน้ากลุ่มงานพิจารณาความซับซ้อน ของเรื่องร้องเรียน และลงนามให้ความเห็น ในการดำเนินการในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน และต้นเรื่องร้องเรียน(ถ้ามี) ๒.๓ เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด พิจิตร เพื่อพิจารณาสั่งการ (เฉพาะกรณี เรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน)	ผู้รับผิดชอบงาน/ หัวหน้ากลุ่มงาน	๑. แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน ๒. ต้นเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี)	
๓	คณะกรรมการกลั่นกรองข้อกฎหมายฯ พิจารณาข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และ ให้ความเห็นในการดำเนินการ เสนอ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร พิจารณาสั่งการ (เฉพาะกรณีเรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน) <u>ขั้นตอน</u> ๓.๑ จัดประชุมคณะกรรมการกลั่นกรอง- ข้อกฎหมายฯ	คณะกรรมการ กลั่นกรองข้อ กฎหมายฯ/ ผู้รับผิดชอบงาน	๑. รายงานการประชุม คณะกรรมการกลั่นกรอง- ข้อกฎหมายฯ ๒. บันทึกข้อความสรุปผล การประชุมคณะกรรมการ กลั่นกรองข้อกฎหมายฯ	

/๔. ขั้นตอน...

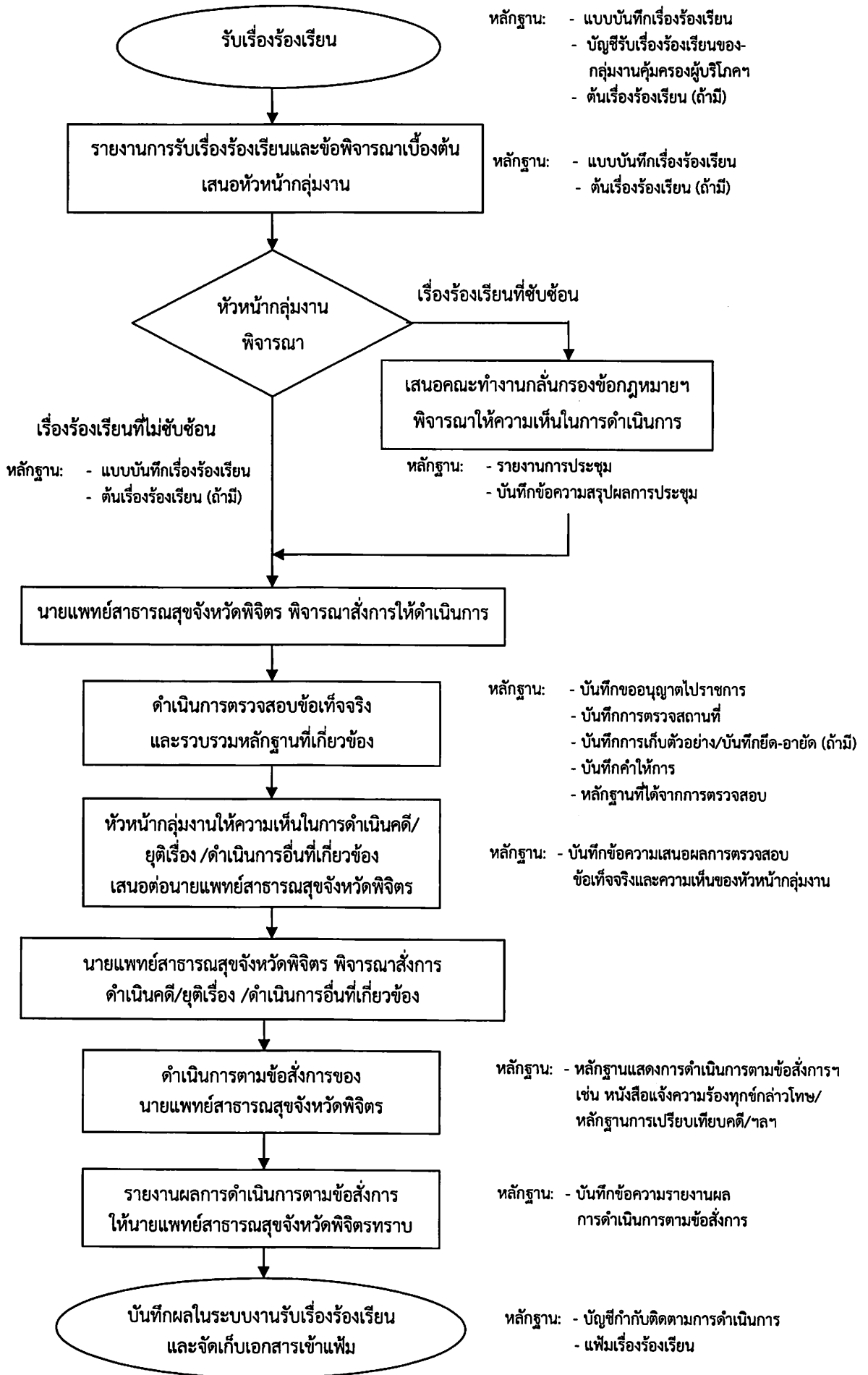
## ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ขั้นตอน ที่	กระบวนการการปฏิบัติงาน	ผู้ปฏิบัติงาน	หลักฐานการปฏิบัติงาน	ผู้กำกับติดตาม
	<p>๓.๒ ผู้รับผิดชอบงาน จัดทำรายงานการประชุมและสรุปผลการประชุมของคณะทำงานกลั่นกรองข้อกฎหมาย</p> <p>๓.๓ เสนอความเห็นของคณะทำงาน-กลั่นกรองข้อกฎหมาย เพื่อให้นายแพทย์-สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร พิจารณาสั่งการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมหลักฐานที่เกี่ยวข้อง</p>			นางนฤมลชนก ด้านรุ่งโรจน์ หรือ นางสาววรมน สกุลวิวรรณ
๔	<p>ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ในการตรวจสอบสถานที่ ให้หัวหน้ากลุ่มงานหรือผู้แทน พร้อม ผู้รับผิดชอบงาน รวมไม่น้อยกว่า ๒ คน และ/หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ ตำรวจ หรือเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง ร่วมตรวจสอบสถานที่ และ เก็บตัวอย่าง/ยึด/อายัดผลิตภัณฑ์หรือ อุปกรณ์เครื่องมือที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการ ตรวจสอบหรือดำเนินคดี)</p>	ผู้รับผิดชอบงาน/ หัวหน้ากลุ่มงาน	<p>๑. บันทึกขออนุญาตไปราชการ</p> <p>๒. บันทึกการตรวจสอบสถานที่</p> <p>๓. บันทึกการเก็บตัวอย่าง/ บันทึกยึด-อายัด (ถ้ามี)</p> <p>๔. บันทึกคำให้การ</p> <p>๕. หลักฐานที่เกี่ยวข้องที่ได้ จากการตรวจสอบ</p>	
๕	<p>หัวหน้ากลุ่มงานพิจารณาให้ความเห็น ในการดำเนินการฯ เสนอต่อนายแพทย์- สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เพื่อพิจารณา สั่งการ</p> <p><b>ขั้นตอน</b></p> <p>๖.๑ หัวหน้ากลุ่มงานพิจารณาให้ ความเห็นในการดำเนินคดีตามกฎหมาย หรือพิจารณายุติเรื่อง(กรณีไม่พบการ กระทำผิด/ไม่สามารถดำเนินการ ต่อไปได้) หรือการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๖.๒ ผู้รับผิดชอบงานเสนอผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและความเห็นของหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร พิจารณาสั่งการดำเนินคดีตามกฎหมาย หรือพิจารณายุติเรื่อง หรือการดำเนินการ อื่นที่เกี่ยวข้อง</p>	ผู้รับผิดชอบงาน/ หัวหน้ากลุ่มงาน	บันทึกข้อความเสนอผล การตรวจสอบข้อเท็จจริงและ ความเห็นของหัวหน้ากลุ่มงาน	

## ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ขั้นตอน ที่	กระบวนการการปฏิบัติงาน	ผู้ปฏิบัติงาน	หลักฐานการปฏิบัติงาน	ผู้กำกับติดตาม
๖	ดำเนินการตามข้อสั่งการของนายแพทย์- สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบงาน หรือหัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการ เปรียบเทียบคดี/แจ้งความ ร้องทุกข์กล่าวโทษ หรือการดำเนินการ อื่นๆ ตามข้อสั่งการของนายแพทย์- สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร	ผู้รับผิดชอบงาน/ หัวหน้ากลุ่มงาน	หลักฐานแสดงการดำเนินการ ตามข้อสั่งการ เช่น หนังสือ แจ้งความร้องทุกข์-กล่าวโทษ/ หนังสือแจ้งให้ดำเนินการ/ หลักฐานการเปรียบเทียบคดี/ หลักฐานการดำเนินการอื่น	นางนฤมลชนก ด่านรุ่งโรจน์ หรือ นางสาววรมน สกุลวิวรรณ
๗	รายงานผลการดำเนินการ ขั้นตอน ๑) ผู้รับผิดชอบงานเสนอผลการดำเนินการ ตามข้อสั่งการ ต่อนายแพทย์สาธารณสุข จังหวัดพิจิตร เพื่อพิจารณา ๒) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทราบ	ผู้รับผิดชอบงาน	๑. บันทึกข้อความรายงานผล การดำเนินการตามข้อสั่งการ ๒. หนังสือตอบกลับ/แจ้งผล การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	
๘	บันทึกผลในระบบงานรับเรื่องร้องเรียน และจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม	ผู้รับผิดชอบงาน	๑. บัญชีกำกับติดตามการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ๒. แฟ้มเรื่องร้องเรียน	

๕. แผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน





๖. วิธีการตรวจสอบ/กำกับติดตามการดำเนินงาน

ตรวจสอบให้มีการดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน และมีหลักฐานการปฏิบัติงานทุกครั้ง โดยดูจากหลักฐานการปฏิบัติงานในตารางขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความครบถ้วนถูกต้อง มีการอนุมัติให้ดำเนินการโดยผู้มีอำนาจสั่งการ มีการดำเนินการที่เป็นไปตามข้อสั่งการของผู้มีอำนาจสั่งการ และมีวันที่บนหลักฐานแสดงการดำเนินการที่เป็นไปตามลำดับขั้นตอน ตามแนวทางดำเนินการและกำกับติดตามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนี้

๗. ขั้นตอนการตรวจสอบ/กำกับติดตามการดำเนินงาน

ผู้กำกับติดตามจะตรวจสอบหลักฐานการปฏิบัติงาน และสรุปผลการตรวจสอบเพื่อรายงานต่อหัวหน้ากลุ่มงานและนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตรทุกเดือน ดังนี้

๑. การดำเนินการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน พิจารณาจากวันที่บนหลักฐานการปฏิบัติงานที่มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนด

๒. ความครบถ้วนของหลักฐานการปฏิบัติงาน พิจารณาจากหลักฐานการปฏิบัติงานที่ครบถ้วนตามที่กำหนดในทุกขั้นตอน

๓. การดำเนินการครบถ้วนถูกต้องตรงตามข้อสั่งการของผู้มีอำนาจสั่งการ พิจารณาจากหลักฐานการปฏิบัติงานตามข้อสั่งการของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๔. ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด พิจารณาจากวันที่บนหลักฐานการปฏิบัติงาน

๘. กลไกตรวจสอบ/กำกับติดตามการดำเนินงานต่อเนื่อง

๑. ผู้กำกับติดตามดำเนินการตรวจสอบหลักฐานการปฏิบัติงาน กำกับติดตามและให้คำแนะนำแก่ผู้รับผิดชอบงาน ตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางดำเนินการและกำกับติดตามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนี้

๒. ผู้กำกับติดตามสรุปผลการตรวจสอบหลักฐานการปฏิบัติงาน เพื่อรายงานต่อหัวหน้ากลุ่มงานและนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตรทุกเดือน



(นางสาวอาทริยา แสงโชติ)

เภสัชกรปฏิบัติการ

วันที่ ๑๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้จัดทำ



(นางสาวลดา มากทรัพย์)

เภสัชกรปฏิบัติการ

วันที่ ๑๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้ตรวจสอบ



(นายสมจินต์ มากพา)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

วันที่ ๑๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายวรวิทย์ พูลสวัสดิ์กิติกุล)

เภสัชกรเชี่ยวชาญ

รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

วันที่ ๑๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

## ภาคผนวก

### การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

#### ๑. ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

##### ๑.๑ ภายใน ๑๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรได้ และไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

##### ๑.๒ ภายใน ๓๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม และไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

##### ๑.๓ ภายใน ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน หรือเรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง รวมถึงต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

หมายเหตุ: ระยะเวลานี้ ไม่รวมกรณีต้องส่งตัวอย่างตรวจห้องปฏิบัติการ และการดำเนินงานที่ต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นต้น

#### ๒. แจ้งผลดำเนินการ

##### ๑.๑ แจ้งผลทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ภายใน ๓ วันทำการ

นับแต่วันที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตรรับทราบผลการดำเนินการ และอนุมัติสั่งการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทราบ

##### ๑.๒ แจ้งผลเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๑๕ วันทำการ

นับแต่วันที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตรรับทราบผลการดำเนินการ และอนุมัติสั่งการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทราบ



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร.กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค. โทร.๐.๕๖๙๙.๐๓๕๔ ต่อ.๑๐๖,๑๒๐  
ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๔/๘๓ วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง แจ้งเวียนข้อสั่งการให้ถือปฏิบัติตามแนวทางดำเนินการและกำกับติดตามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฯ

เรียน พนักงานเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

## ความเดิม

ตามที่ กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายนำเครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) มากำกับควบคุมให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส นั้น

## ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ได้จัดทำ แนวทางดำเนินการและกำกับติดตามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ซึ่งได้รับอนุมัติเป็นข้อสั่งการให้ถือปฏิบัติ ตามบันทึกข้อความที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๔/๒๗๖๔ ลงวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓ เรื่อง ขออนุมัติ เสนอข้อสั่งการ และเผยแพร่ข้อสั่งการให้ดำเนินการตาม แนวทางดำเนินการและกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนฯ แล้วนั้น

## ข้อพิจารณาและขอเสนอ

ในการนี้ ขอแจ้งเวียน ข้อสั่งการให้ถือปฏิบัติตามแนวทางดำเนินการและกำกับติดตามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ถือปฏิบัติตามข้อสั่งการฯ ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

(นายสมจินต์ มากพา)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

ทราบ	ลวคก	13 มี.ค. 63
ท.ร.น	อรน	14 มี.ค. 63
ท.ร.ว	ก	18 มี.ค. 63
ท.ร.น	นิศญา	13 มี.ค. 63
ท.ร.ว	ลิลิต	13 มี.ค. 63
ทราบ	อ.พร	13 มี.ค. 63

исполн.	№ 15	от 15.08.15
исполн.	№ 16	от 15.08.15
исполн.	№ 17	от 15.08.15
исполн.	№	