

ชุดคำถาม Q&A ทั่วไป สำหรับประชาชน

๑. ถาม หากประสงค์ร้องเรียนกับ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี มีช่องทางใดบ้าง

ตอบ

- ๑) ร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนผลิตภัณฑ์สุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี อาคาร ๓ ชั้น ๑
- ๒) ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐๒ ๙๕๐ ๓๐๗๑ ต่อ ๑๒๕
- ๓) ร้องเรียนผ่านระบบ “E-complaint” ผ่านช่องทางเว็บไซต์

<https://nontfda.moph.go.th/content/E-Complaint>

๔) ร้องเรียนผ่าน E-mail ภาครัฐ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี Email : fdanont@moph.go.th

๒. ถาม กรณีเรื่องร้องเรียนไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีได้หรือไม่ อย่างไร

ตอบ

ผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนกับ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะแจ้งข้อมูลติดต่อของหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมอธิบายให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่จะเสนอเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีเพื่อพิจารณา และส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการอย่างน้อย ๓-๕ วันทำการ

๓. ถาม กรณีแจ้งร้องเรียนแบบแจ้งเบาะแส สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีจะดำเนินการตรวจสอบหรือไม่

ตอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และจะดำเนินการตามกฎหมายกรณีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีพบการกระทำผิด

๔. ถาม หากผู้ร้องเรียน ต้องการเรียกร้อยเงินคืน หรือเรียกร้อยค่าเสียหาย จากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือสถานบริการสุขภาพ สามารถแจ้งให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ดำเนินการตรวจสอบได้หรือไม่

ตอบ กรณีผู้ร้องเรียนมีความประสงค์เรียกร้อยค่าเสียหาย หรือขอเงินคืน ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ในส่วนความรับผิดชอบของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี จะดำเนินการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ และ/หรือสถานประกอบการนั้นๆ ตามเรื่องร้องเรียน และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๕. ถาม ถ้าจะเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองสามารถเดินทางมาได้อย่างไร

ตอบ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ตั้งอยู่ที่ ถนนรัตนาธิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ (ภายในศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี)

- ๑) รถไฟฟ้า สายสีม่วง/สายสีชมพู สถานีศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี
- ๒) รถตู้ จาก เดอะมอลล์งามวงศ์วาน / บางบัวทอง
- ๓) รถเมล์ ๑๓๔, ๑๘, ๑๘ (ปอ.), ๑๙๑, ๑๐๒๔

๖. ถาม หากผู้ร้องเรียน ไม่แน่ใจว่าเป็นผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือไม่ จะสามารถร้องเรียนกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ได้หรือไม่

ตอบ ผู้ร้องเรียน สามารถสอบถามข้อมูลเบื้องต้นกับทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีได้ โดยแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ พร้อมระบุแหล่งที่พบผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ที่ผู้ร้องเรียนสงสัย เพื่อให้เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจสอบต่อไปว่าจัดเป็นผลิตภัณฑ์สุขภาพที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี หรือไม่อย่างไร

๗. ถาม ผู้ร้องเรียน สามารถปกปิดข้อมูลส่วนตัวได้หรือไม่

ตอบ ผู้ร้องเรียน สามารถปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลได้ (โดยแจ้งความประสงค์กับทางเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน) ทั้งนี้ การแจ้งข้อมูลติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ในการประสานขอข้อมูลเพิ่มเติม (ถ้ามี) รวมถึงการรับแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนรับทราบด้วย

๘. ถาม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี จะแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างไร

ตอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี จะขอข้อมูล ชื่อ สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน จากนั้นเมื่อหน่วยงาน ดำเนินการ ได้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี จะแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ เป็นหนังสือราชการ ผ่านช่องทางไปรษณีย์