

หน่วยงาน ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข
 รายงานผลการติดตามรายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน
 สำหรับระยะเวลาการดำเนินงานสิ้นสุด ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงาน ของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการ ภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญ ของหน่วยงานของรัฐ / วัตถุประสงค์	(๔) การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	(๕) ความเสี่ยง ที่ยังมีอยู่	(๖) การปรับปรุง การควบคุมภายใน	(๗) หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ	(๘) สถานะ ดำเนินการ	(๙) วิธีการติดตามและ สรุปผลการประเมิน/ ข้อคิดเห็น
กระบวนการตอบข้อหารือตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขทางโทรศัพท์						
ภารกิจการให้คำปรึกษา ตอบข้อหารือกฎหมายสาธารณสุข เป็นภารกิจ ถือเป็นบทบาทหลักของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขในการแนะนำ ให้คำปรึกษาตอบข้อหารือแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข ผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไป ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและสามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และและชัดเจน						
๒. ใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒ ๕๙๐ ๔๑๗๕, ๐๒ ๕๙๐ ๔๒๑๙, ๐๒ ๕๙๐ ๔๒๒๓, ๐๒ ๕๙๐ ๒๔๕๒, ๐๒ ๕๙๐ ๔๒๕๖ ของหน่วยงานในการรับสายและให้ผู้รับโทรศัพท์โอนสายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามตารางเวรการตอบข้อหารือ	- ชี้แจงแนวทางปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับทราบ ในการประชุมหน่วยงาน - แบนเบอร์โทรศัพท์ประจำกลุ่มของผู้ที่รับผิดชอบตอบข้อหารือในแต่ละวันเพื่อให้สามารถโอนสายให้แก่ผู้ที่รับผิดชอบได้ทันที	-ผู้หารือไม่ได้รับคำตอบทันทีและอาจจะไม่ได้รับคำตอบที่ถูกต้อง	- ผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือเมื่อทราบล่วงหน้าว่าในวันที่เป็นเวรตอบข้อหารือ ติดภารกิจ/ ไม่อยู่ที่หน่วยงาน ต้องแลกเวรการตอบข้อหารือกับเจ้าหน้าที่ท่านอื่นและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบก่อนล่วงหน้า - ผู้ตอบข้อหารือไม่อยู่ที่โต๊ะหรือติดภารกิจเร่งด่วนโดยที่ยังไม่ได้แลกเวรการตอบข้อหารือกับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานท่านใด ให้ผู้รับโทรศัพท์โอนสายไปยังกลุ่มงาน/ฝ่ายที่เจ้าหน้าที่ที่เป็นเวรในการตอบข้อหารือในวันดังกล่าวปฏิบัติงานอยู่ - ทำตารางเวรหารือประจำเดือนแจ้งทาง mail Group หรือทำกระดานแจ้งเตือน ให้ทราบภายในหน่วยงาน	กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย /๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย /๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔	★	การติดตามใช้การสอบถามจาก ผู้รับผิดชอบหลัก/ผู้ที่เกี่ยวข้อง

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงาน ของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการ ภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญ ของหน่วยงานของรัฐ / วัตถุประสงค์	(๔) การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	(๕) ความเสี่ยง ที่ยังมีอยู่	(๖) การปรับปรุง การควบคุมภายใน	(๗) หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ	(๘) สถานะ ดำเนินการ	(๙) วิธีการติดตามและ สรุปผลการประเมิน/ ข้อคิดเห็น
๓. เจ้าหน้าที่ผู้เป็นเวรตอบข้อหารือไม่อยู่บันทึก คำถาม (หรือโอนให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน)	- หน.กลุ่มผู้ควบคุมกำกับ	- ผู้หารือไม่ได้รับคำตอบทันทีและ อาจจะไม่ได้รับคำตอบที่ถูกต้อง	- รวบรวมประเด็นคำถาม/ข้อมูลหรือ รายละเอียดข้อหารือ และขอเบอร์ติดต่อกลับผู้ หารือ - ศึกษาหาคำตอบที่ถูกต้อง โดยปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญหรือหัวหน้ากลุ่มและโทรติดต่อกลับ ผู้หารือเพื่อแจ้งผลตอบ ข้อหารือให้ทราบภายใน วันทำการหรือโดยเร็วที่สุด	นวก.สธ./นิติกร ผู้รับผิดชอบ / ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔	★	ติดตามได้จากสมุด บันทึกการตอบข้อหารือ รายบุคคล
๔. ผู้เป็นเวรพิจารณาตอบข้อหารือ	- หน.กลุ่มผู้ควบคุมกำกับ	- ผู้หารือไม่ได้รับคำตอบทันทีและ อาจจะไม่ได้รับคำตอบที่ถูกต้อง - ข้อมูลกฎหมายที่ตอบกลับผู้หารือ ยังมีข้อผิดพลาด - ผู้หารือถือสายโทรศัพท์รอนาน เกินไป	- รวบรวมประเด็นคำถาม/ข้อมูลหรือ รายละเอียด ข้อหารือ และขอเบอร์ติดต่อกลับ ผู้หารือ - ศึกษาหาคำตอบที่ถูกต้อง โดยปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญหรือหัวหน้ากลุ่ม และโทรติดต่อกลับ ผู้หารือเพื่อแจ้งผลตอบ ข้อหารือให้ทราบ ภายในวันทำการหรือโดยเร็วที่สุด	นวก.สธ./นิติกร ผู้รับผิดชอบ / ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔	★	- ติดตามได้จากแบบ ประเมินความพึงพอใจ การใช้บริการถาม-ตอบ ข้อหารือทางโทรศัพท์ - สอบถามจากหัวหน้า กลุ่มงาน

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงาน ของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการ ภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญ ของหน่วยงานของรัฐ / วัตถุประสงค์	(๔) การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	(๕) ความเสี่ยง ที่ยังมีอยู่	(๖) การปรับปรุง การควบคุมภายใน	(๗) หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ	(๘) สถานะ ดำเนินการ	(๙) วิธีการติดตามและ สรุปผลการประเมิน/ ข้อคิดเห็น
<p>๕. สรุปรายละเอียดการตอบข้อหารือลงสมุด บันทึกการตอบข้อหารือทางโทรศัพท์รายบุคคล - เพื่อนำข้อมูลมาประเมินทักษะของผู้ตอบข้อ หารือ - เพื่อรวบรวมข้อหารือนำมาจัดการความรู้และ เผยแพร่ นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป</p>	<p>- มีสมุดบันทึกการตอบข้อหารือให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการตอบข้อหารือทุก คนได้บันทึกข้อมูลการตอบข้อหารือตามเวร การตอบข้อหารือ - ส่งสมุดบันทึกการตอบข้อหารือ ๒ ครั้ง/ปี และกำหนดส่งบันทึกให้ผู้รับผิดชอบหลัก (กลุ่มส่งเสริมฯ) ทุกๆ ๖ เดือน - มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือ บันทึกจำนวนผู้รับบริการในแต่ละวัน - จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ</p>	<p>- ผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือไม่บันทึก ข้อหารือลงในสมุดบันทึกการตอบข้อ หารือ - ข้อมูลกฎหมายที่ตอบกลับผู้หารือ ยังมีข้อผิดพลาด</p>	<p>- มอบหมายหัวหน้ากลุ่มงานเป็นที่ปรึกษาและ กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อหารือในแต่ละวัน อย่างจริงจัง หากพบข้อบกพร่องให้แจ้งเตือนทันที - ให้กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมายสรุปรายงาน เสนอต่อผู้บริหารทุกเดือน หากพบปัญหา/ อุปสรรค/ข้อบกพร่องให้นำเสนอผู้บริหารทราบ และทำหนังสือแจ้งไปยังกลุ่มงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขต่อไป - หากผู้ตอบข้อหารือวิเคราะห์ประเด็นปัญหา แล้วพบว่าข้อหารือดังกล่าวมีความซับซ้อน ต้อง หาข้อมูลเพิ่มเติมหลายส่วน หรือต้อง ปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ให้ ผู้ตอบข้อหารือขอชื่อและเบอร์โทรศัพท์จากผู้ ที่ได้อาหรือมาและโทรกลับไปแจ้งคำตอบใน ภายหลังโดยเร็วที่สุด - มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อหารือ ใหม่ ๆ หรือข้อหารือที่มีความซับซ้อนเพื่อให้ เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบแนวทางการตอบข้อหารือ ไปในทิศทางเดียวกัน</p>	<p>นวก.สรธ./นิติกร ผู้รับผิดชอบ / ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔</p>	<p>○</p>	<p>- ติดตามได้จากสมุด บันทึกการตอบข้อหารือ รายบุคคล - สรุปผลการดำเนินงาน - การประชุม ผู้รับผิดชอบตอบข้อ หารือของหน่วยงาน - รายงานการประชุม ศูนย์บริหารกฎหมาย สาธารณสุข</p>
<p>๖. สุ่มประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลมาประเมินผลและปรับปรุงการ ให้บริการการตอบข้อหารือ</p>	<p>- มีแบบฟอร์มข้อมูลการตอบข้อหารือทาง โทรศัพท์ - แบบฟอร์มสอบถามความพึงพอใจของผู้ หารือ</p>	<p>- ผู้หารือไม่แจ้งหมายเลข/ชื่อสกุลใน การติดต่อกลับทำให้การโทรติดต่อ กลับเพื่อประเมินความพึงพอใจการ ให้บริการตอบข้อหารือไม่ครบถ้วน</p>	<p>- มอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มงานกำกับดูแลผู้ตอบ ข้อหารือให้มีการบันทึกการประเมินความพึง พอใจของผู้รับบริการ - ผู้รับผิดชอบต้องพยายามอธิบายให้ผู้หารือ ทราบเจตนาในการขอชื่อสกุลและหมายเลข โทรศัพท์ของผู้หารือเพื่อประโยชน์ในการ ปรับปรุงการให้บริการ</p>	<p>กลุ่มส่งเสริมการใช้ กฎหมาย / ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔</p>	<p>★</p>	<p>- สรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ - สอบถามจากหัวหน้า กลุ่มงาน</p>

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงาน ของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการ ภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญ ของหน่วยงานของรัฐ / วัตถุประสงค์	(๔) การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	(๕) ความเสี่ยง ที่ยังมีอยู่	(๖) การปรับปรุง การควบคุมภายใน	(๗) หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ	(๘) สถานะ ดำเนินการ	(๙) วิธีการติดตามและ สรุปผลการประเมิน/ ข้อคิดเห็น
๗. ส่งสมุดบันทึกการตอบข้อหารือทางโทรศัพท์ รายบุคคลให้กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย	- กำหนดแนวทางในจัดส่ง (๒ รอบ/ปี)	- ประเด็นการตอบข้อหารือไม่ ครบถ้วน สมบูรณ์ - เจ้าหน้าที่ไม่ส่งสมุดบันทึกการตอบ ข้อหารือทางโทรศัพท์ตามระยะเวลา ที่กำหนด	-ให้หัวหน้ากลุ่มควบคุมกำกับเจ้าหน้าที่ที่อยู่ใน ความรับผิดชอบ - รวบรวมข้อมูล และเสนอรายงานให้ผู้บริหาร หน่วยงานทราบ	กลุ่มส่งเสริมการใช้ กฎหมาย / ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔	○	- สอบทานจากสมุด บันทึกการตอบข้อหารือ ทางโทรศัพท์ - สอบทานจาก ผู้รับผิดชอบหลัก


สถานะดำเนินการ

☆ = ดำเนินการแล้วเสร็จ

✓ = ดำเนินการแล้วแต่ล่าช้ากว่ากำหนด

X = ยังไม่ได้ดำเนินการ

○ = อยู่ระหว่างดำเนินการ

ชื่อผู้รายงาน 

(นางสาวอำพร บุตรรัมย์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔