

กระบวนการตอบข้อหารือด้านกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขผ่านช่องทางออนไลน์ กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำ การ)	เกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพงาน	เป้าหมาย/ ความสำเร็จของ งาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุมความ เสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑	กำหนดผู้รับผิดชอบ	๑ วัน	-	-	-	-	เจ้าหน้าที่กลุ่มสส.
๒	ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อหารือทาง เว็บไซต์/ไลน์กลุ่ม/เพจของ หน่วยงาน	๑ วัน	-	-	-	-	เจ้าหน้าที่กลุ่มสส.
๓	พิจารณาประเด็นข้อหารือ และ ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	-	-	-	-	เจ้าหน้าที่กลุ่มสส.
๔	พิจารณาตอบข้อหารือ รวบรวม และบันทึกข้อมูล	๑ วัน	-	-	-	-	เจ้าหน้าที่กลุ่มสส.

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำ การ)	เกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพงาน	เป้าหมาย/ ความสำเร็จของ งาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุมความ เสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๕	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ</div>	๑ วัน	-	-	-	-	เจ้าหน้าที่กลุ่มสส.
๖	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อ คำถาม/จัดทำทะเบียนและ วิเคราะห์ข้อมูล</div>	ปีละหนึ่ง ครั้ง	-	-	-	-	เจ้าหน้าที่กลุ่มสส.

**คำอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการตอบข้อหารือทางเว็บไซต์ : กรณีกระดานถาม-ตอบทั้ง 3 กฎหมายอยู่ในเว็บไซต์ของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข**

**1. กำหนดผู้รับผิดชอบหลักเพื่อตอบข้อหารือทางเว็บไซต์**

ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการตอบข้อหารือทางเว็บไซต์โดยเฉพาะ ดำเนินการตอบข้อหารือบนเว็บไซต์ทุกวัน รวมทั้งพิจารณาคัดกรองประเด็นข้อหารือโดยแยกประเด็นวิชาการ และประเด็นกฎหมาย

**2. กรณีข้อหารือนั้นต้องให้หน่วยงานอื่นตอบ ให้ประสานกับหน่วยงานนั้นให้เข้ามาตอบ**

กรณีเป็นประเด็นกฎหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการตอบ แต่หากเป็นประเด็นทางวิชาการหรือประเด็นอื่นที่ไม่สามารถตอบได้และเห็นควรให้หน่วยงานอื่นตอบนั้น ให้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานนั้นเพื่อให้เข้ามาตอบข้อหารือดังกล่าว

**3. พิจารณาตอบข้อหารือ**

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตอบข้อหารือในเว็บไซต์

**4. รวบรวมข้อมูลและจัดทำฐานข้อมูล**

ผู้รับผิดชอบของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข ดำเนินการรวบรวม บันทึกข้อมูล และจัดทำฐานข้อมูล

**5. ทำการเผยแพร่/นำไปใช้ประโยชน์**

ผู้รับผิดชอบหลักของแต่ละหน่วยงานนำประเด็นข้อหารือที่สำคัญหรือประเด็นที่น่าสนใจนำไปเผยแพร่ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น website Line group เป็นต้น และในการเผยแพร่ควรเปลี่ยนชื่อข้อหารือให้เป็นนามสมมุติ เนื่องจากอาจจะกระทบสิทธิของผู้ขอหารือได้ นอกจากนี้ให้รวบรวมประเด็นข้อหารือต่างๆ จัดทำเป็นสื่อการเรียนรู้ที่น่าสนใจในรูปแบบต่างๆ เช่น คู่มือรวมข้อหารือ อินโฟกราฟฟิก (Infographic) วิดีโอคลิปสั้น เป็นต้น