

ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข
 รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน
 สำหรับระยะเวลาการดำเนินงานสิ้นสุด ๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ ตามแผนการดำเนินการ หรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของ หน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	(๔) การควบคุมภายในที่มีอยู่	(๕) ความเสี่ยงที่มีอยู่	(๖) การปรับปรุงการ ควบคุมภายใน	(๗) หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ/กำหนด เสร็จ	(๘) สถานะดำเนินการ	(๙) วิธีการติดตามและสรุปผล การประเมิน/ข้อคิดเห็น
<p>ภารกิจการให้คำปรึกษา ตอบข้อหารือกฎหมายสาธารณสุข เป็นภารกิจ ถือเป็นบทบาทหลักของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขในการแนะนำ ให้คำปรึกษาตอบข้อหารือแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข ผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไป ในการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และเพื่อพัฒนา ศักยภาพบุคลากรของศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุขให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและสามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และละเอียด</p>						
<p>๑. จัดทำตารางเวรการตอบข้อ หารือ เดือนละ ๑ ครั้ง - เพื่อให้ผู้รับผิดชอบทราบตาราง การตอบข้อหารือ</p>	<p>- จัดทำตารางเวรการตอบข้อหารือ และแจ้งตารางเวรให้ผู้รับผิดชอบ และเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริหาร กฎหมายสาธารณสุขทราบล่วงหน้า อย่างน้อย ๑ เดือน - มอบหนังสือ/คู่มือ/แนวทางการ ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการ สาธารณสุขและแนวทางการตอบข้อ หารือให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหาร กฎหมายสาธารณสุข เพื่อใช้เป็น แนวทางในการตอบข้อหารือ</p>	<p>ไม่พบความเสี่ยง</p>	<p>-</p>	<p>กลุ่มส่งเสริมการใช้ กฎหมาย</p>	<p>★</p>	<p>สอบถามจากผู้รับผิดชอบหลัก</p>
<p>๒. ใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒ ๕๙๐ ๔๑๗๕, ๐๒ ๕๙๐ ๔๒๑๙, ๐๒ ๕๙๐ ๔๒๒๓, ๐๒ ๕๙๐ ๒๔๕๒, ๐๒ ๕๙๐ ๔๒๕๖</p>	<p>- ชี้แจงแนวทางปฏิบัติให้กับ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับทราบ ในการประชุมหน่วยงาน - แบนเบอร์โทรศัพท์ประจำกลุ่มของ</p>	<p>- ผู้หารือไม่ได้รับคำตอบทันที และอาจจะไม่ได้รับคำตอบที่ ถูกต้อง</p>	<p>- ผู้รับผิดชอบตอบข้อ หารือเมื่อทราบล่วงหน้าว่า ในวันที่เป็นเวรตอบข้อ หารือ ติดภารกิจ/ ไม่อยู่ที่</p>	<p>๓๐ ก.ย.๖๒ เจ้าหน้าที่ของ ศูนย์บริหารกฎหมาย สาธารณสุข</p>	<p>★</p>	<p>การติดตามใช้การสอบถาม จากผู้รับผิดชอบหลัก/ผู้ที่ เกี่ยวข้อง</p>

<p>(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ ตามแผนการดำเนินการ หรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของ หน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์</p>	<p>(๔) การควบคุมภายในที่มีอยู่</p>	<p>(๕) ความเสี่ยงที่มีอยู่</p>	<p>(๖) การปรับปรุงการ ควบคุมภายใน</p>	<p>(๗) หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ/กำหนด เสร็จ</p>	<p>(๘) สถานะดำเนินการ</p>	<p>(๙) วิธีการติดตามและสรุปผล การประเมิน/ข้อคิดเห็น</p>
<p>ของหน่วยงานในการรับสายและ ให้ผู้รับโทรศัพท์โอนสายให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามตาราง เวรการตอบข้อหารือ</p>	<p>ผู้ที่รับผิดชอบตอบข้อหารือในแต่ละ วันเพื่อให้สามารถโอนสายให้แก่ผู้ที่ รับผิดชอบได้ทันท่วงที</p>		<p>หน่วยงาน ต้องแลกเวร การตอบข้อหารือกับ เจ้าหน้าที่ท่านอื่นและแจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ทราบก่อนล่วงหน้า - ผู้ตอบข้อหารือไม่อยู่ ที่โต๊ะหรือติดภารกิจ เร่งด่วนโดยที่ยังไม่ได้แลก เวรการตอบข้อหารือกับ เจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงานท่านใด ให้ผู้รับ โทรศัพท์โอนสายไปยัง กลุ่มงาน/ฝ่ายที่เจ้าหน้าที่ ที่เป็นเวรในการตอบข้อ หารือในวันดังกล่าว ปฏิบัติงานอยู่ - ทำตารางเวรหารือ ประจำเดือนแจ้ง ทาง mail Group หรือทำ กระดานแจ้งเตือน ให้ ทราบภายในหน่วยงาน</p>			

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ ตามแผนการดำเนินการ หรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของ หน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	(๔) การควบคุมภายในที่มีอยู่	(๕) ความเสี่ยงที่มีอยู่	(๖) การปรับปรุงการ ควบคุมภายใน	(๗) หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ/กำหนด เสร็จ	(๘) สถานะดำเนินการ	(๙) วิธีการติดตามและสรุปผล การประเมิน/ข้อคิดเห็น
๓. เจ้าหน้าที่ผู้เป็นเวรตอบข้อ หาหรือไม่อยู่บนที่คำถาม (หรือโอนให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน)	- หน.กลุ่มผู้ควบคุมกำกับ	-ผู้หาหรือไม่ได้รับคำตอบทันที และอาจจะไม่ได้รับคำตอบที่ ถูกต้อง	- รวบรวมประเด็นคำถาม/ ข้อมูลหรือรายละเอียดข้อ หาหรือ และขอเบอร์ติดต่อ กลับผู้หาหรือ - ศึกษาหาคำตอบ ที่ถูกต้อง โดยปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญหรือหัวหน้า กลุ่มและโทรติดต่อกลับ ผู้หาหรือเพื่อแจ้งผลตอบ ข้อหาหรือให้ทราบภายใน วันทำการหรือโดยเร็วที่สุด	๓๐ ก.ย. ๖๒ นวก.สธ./นิติกร ผู้รับผิดชอบ	★	ติดตามได้จากสมุดบันทึกการ ตอบข้อหาหรือรายบุคคล
๔. ผู้เป็นเวรพิจารณาตอบข้อหาหรือ	- หน.กลุ่มผู้ควบคุมกำกับ	-ผู้หาหรือไม่ได้รับคำตอบทันที และอาจจะไม่ได้รับคำตอบที่ ถูกต้อง - ข้อมูลกฎหมายที่ตอบกลับ ผู้หาหรือยังมีข้อผิดพลาด - ผู้หาหรือถือสายโทรศัพท์รอนานเกินไป	- รวบรวมประเด็นคำถาม/ ข้อมูลหรือรายละเอียด ข้อหาหรือ และขอเบอร์ ติดต่อกลับผู้หาหรือ - ศึกษาหาคำตอบที่ ถูกต้อง โดยปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญหรือหัวหน้า กลุ่ม และโทรติดต่อกลับ ผู้หาหรือเพื่อแจ้งผลตอบ ข้อหาหรือให้ทราบภายใน วันทำการหรือโดยเร็วที่สุด	๓๐ ก.ย. ๖๒ นวก.สธ./นิติกร ผู้รับผิดชอบ	★	- ติดตามได้จากแบบประเมิน ความพึงพอใจการใช้บริการ ถาม-ตอบข้อหาหรือทาง โทรศัพท์ - สอบถามจากหัวหน้ากลุ่ม

<p>(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ ตามแผนการดำเนินการ หรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของ หน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์</p>	<p>(๔) การควบคุมภายในที่มีอยู่</p>	<p>(๕) ความเสี่ยงที่มีอยู่</p>	<p>(๖) การปรับปรุงการ ควบคุมภายใน</p>	<p>(๗) หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ/กำหนด เสร็จ</p>	<p>(๘) สถานะดำเนินการ</p>	<p>(๙) วิธีการติดตามและสรุปผล การประเมิน/ข้อคิดเห็น</p>
<p>๕.สรุปรายละเอียดการตอบ ข้อหารือลงสมุดบันทึกการตอบ ข้อหารือทางโทรศัพท์รายบุคคล เพื่อนำข้อมูลมาประเมินทักษะของ ผู้ตอบข้อหารือ - เพื่อรวบรวมข้อหารือนำมา จัดการความรู้และเผยแพร่นำไปใช้ ประโยชน์ต่อไป</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีสมุดบันทึกการตอบข้อหารือให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการตอบข้อ หารือทุกคนได้บันทึกข้อมูลการตอบ ข้อหารือตามเวรการตอบข้อหารือ - ส่งสมุดบันทึกการตอบข้อหารือ ๒ ครั้ง/ปี - มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตอบข้อ หารือบันทึกจำนวนผู้รับบริการ ในแต่ละวัน - จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มี ความรู้ความสามารถ - กำหนดส่งบันทึกให้ผู้รับผิดชอบหลัก (กลุ่มส่งเสริมฯ) ทุกๆ ๖ เดือน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือ ไม่บันทึกข้อหารือลงในสมุด บันทึกการตอบข้อหารือ - ข้อมูลกฎหมายที่ตอบกลับ ผู้หารือยังมีข้อผิดพลาด 	<ul style="list-style-type: none"> - มอบหมายหัวหน้ากลุ่ม งานเป็นที่ปรึกษาและ กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ตอบ ข้อหารือในแต่ละวันอย่าง จริงจัง หากพบ ข้อบกพร่องให้แจ้งเตือน ทันที - ให้กลุ่มส่งเสริมการใช้ กฎหมายสรุปรายงาน เสนอต่อผู้บริหารทุกเดือน หากพบปัญหา/อุปสรรค/ ข้อบกพร่อง ให้นำเสนอ ผู้บริหารทราบ และทำ หนังสือแจ้งไปยังกลุ่มงาน/ ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ ปรับปรุงแก้ไขต่อไป - หากผู้ตอบข้อหารือ วิเคราะห์ประเด็นปัญหา แล้วพบว่าข้อหารือ ดังกล่าวมีความซับซ้อน ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม หลายส่วน หรือต้อง ปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ 	<p>๓๑ ต.ค. ๖๒ นวก.สธ./นิติกร ผู้รับผิดชอบ</p>	<p style="text-align: center;">○</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ติดตามได้จากสมุดบันทึก การตอบข้อหารือรายบุคคล - สรุปผลการดำเนินงาน - การประชุมผู้รับผิดชอบ

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ ตามแผนการดำเนินการ หรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของ หน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	(๔) การควบคุมภายในที่มีอยู่	(๕) ความเสี่ยงที่มีอยู่	(๖) การปรับปรุงการ ควบคุมภายใน	(๗) หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ/กำหนด เสร็จ	(๘) สถานะดำเนินการ	(๙) วิธีการติดตามและสรุปผล การประเมิน/ข้อคิดเห็น
			ภายในหน่วยงาน ให้ ผู้ตอบข้อหรือข้อและ เบอร์โทรศัพท์จากผู้ได้ หรือมาและโทรกลับไป แจ้งคำตอบในภายหลัง โดยเร็วที่สุด - มีการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อหรือใหม่ ๆ หรือ ข้อหรือที่มีความซับซ้อน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคน ทราบแนวทางการตอบข้อ หรือไปในทิศทาง เดียวกัน			
๖. สุ่มประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ - เพื่อนำข้อมูลมาประเมินผลและ ปรับปรุงการให้บริการการตอบข้อ หรือ	- มีแบบฟอร์มข้อมูลการตอบข้อ หรือทางโทรศัพท์ - แบบฟอร์มสอบถามความพึงพอใจ ของผู้หรือ	- ผู้หรือไม่แจ้งหมายเลข/ ชื่อสกุลในการติดต่อกลับทำ ให้การโทรติดต่อกลับเพื่อ ประเมินความพึงพอใจการ ให้บริการตอบข้อหรือไม่ ครบถ้วน	- มอบหมายให้หัวหน้า กลุ่มงานกำกับดูแลผู้ตอบ ข้อหรือให้มีการบันทึก การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ - ผู้รับผิดชอบต้อง พยายามอธิบายให้ผู้หรือ ทราบเจตนาในการขอชื่อ สกุลและหมายเลข	๓๐ ก.ย. ๖๒ กลุ่มส่งเสริมการใช้ กฎหมาย	★	- สรุปผลการประเมินความพึง พอใจของผู้รับบริการ - สอบถามจากหัวหน้ากลุ่ม งาน

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้ง หน่วยงานของรัฐหรือภารกิจ ตามแผนการดำเนินการ หรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของ หน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	(๔) การควบคุมภายในที่มีอยู่	(๕) ความเสี่ยงที่มีอยู่	(๖) การปรับปรุงการ ควบคุมภายใน	(๗) หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ/กำหนด เสร็จ	(๘) สถานะดำเนินการ	(๙) วิธีการติดตามและสรุปผล การประเมิน/ข้อคิดเห็น
			โทรศัพท์ของผู้หารือเพื่อ ประโยชน์ในการปรับปรุง การให้บริการ			
๗. ส่งสมุดบันทึกการตอบ ข้อหารือทางโทรศัพท์รายบุคคลให้ กลุ่มส่งเสริมการใช้กฎหมาย	- กำหนดแนวทางในจัดส่ง ๒ รอบ/ปี)	- ประเด็นการตอบข้อหารือ ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ - เจ้าหน้าที่ไม่ส่งสมุดบันทึก การตอบข้อหารือทาง โทรศัพท์ตามระยะเวลาที่ กำหนด	-ให้หัวหน้ากลุ่มควบคุม กำกับเจ้าหน้าที่ที่อยู่ใน ความรับผิดชอบ - รวบรวมข้อมูล และ เสนอรายงานให้ผู้บริหาร ทราบ	๓๑ ต.ค. ๖๒ กลุ่มส่งเสริมการใช้ กฎหมาย	○	- สอบทานจากสมุดบันทึกการ ตอบข้อหารือทางโทรศัพท์ -สอบทานจากผู้รับผิดชอบ หลัก

* สถานการณ์ดำเนินการ :

★ = ดำเนินการแล้ว เสร็จตามกำหนด

√ = ดำเนินการแล้วเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด

✘ = ยังไม่ดำเนินการ

○ = อยู่ระหว่างดำเนินการ

ลายมือชื่อ.....

(นายสมชาย ตูแก้ว)

ตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข

วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๒