

คู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) กระบวนการอุทธรณ์ กลุ่มงาน ศูนย์อุทธรณ์คุ้มครองสิทธิ

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและถูกต้องตามกฎหมาย

๒. ขอบเขต

การปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๓. แผนภูมิการทำงาน

ตามเอกสารแนบ

๔. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนการดำเนินงานจำนวน ๕ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ : ได้รับเรื่องขอความร่วมมือให้ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากศูนย์บริหารกฎหมาย โดยศึกษาข้อมูลและข้อเท็จจริงของเรื่องอุทธรณ์ รวมทั้งศึกษาพื้นที่ที่จะลงตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๒ : ติดต่อประสานหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยประสานเจ้าพนักงานท้องถิ่นที่รับผิดชอบ และประสานผู้อุทธรณ์เพื่อนัดวันลงพื้นที่ตรวจสอบ รวมทั้งประสานผู้ร้องเรียนเพื่อนัดวันลงพื้นที่ตรวจสอบ

ขั้นตอนที่ ๓ : ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีอุทธรณ์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

๑.นัดหมายเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง (ทีมอุทธรณ์) เพื่อลงพื้นที่ตรวจสอบอุทธรณ์

๒.ประชุมทีมเพื่อลงพื้นที่ตรวจสอบฯ

๓.เตรียมข้อมูลเบื้องต้นในเรื่องดังกล่าว

๔.เตรียมเครื่องมือวิทยาศาสตร์ *กรณีสถาบันฯไม่มีเครื่องมือวิทยาศาสตร์ที่จะสามารถ

ตรวจสอบได้ ต้องมีหนังสือไปถึงสำนักงานอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อขอความอนุเคราะห์ส่งเจ้าหน้าที่ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์

๕.ดูสภาพแวดล้อมของพื้นที่

๖.ใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์

๗.สอบถามข้อเท็จจริงจากผู้อุทธรณ์

๘.สอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียน

๙.สอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ที่อาศัยใกล้เคียง

๑๐.ให้ความเห็นด้านวิชาการแก่ผู้อุทธรณ์ ผู้ร้องเรียน

๑๑.ให้ความเห็นด้านกฎหมายแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่น รวมทั้งให้คำแนะนำด้านขั้นตอนตาม

กฎหมาย

๑๒.รวบรวมข้อเท็จจริงต่างๆ

๑๓.เก็บภาพถ่าย

๑๔.จัดทำแผนที่

ขั้นตอนที่ ๔ : รายงานข้อเท็จจริงจากการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ๑.จัดทำรายงานข้อเท็จจริง
- ๒.รายงานด้านวิชาการ
- ๓.รายงานด้านกฎหมาย
- ๔.รายงานภาพถ่าย
- ๕.รายงานแผนที่
- ๖.วิเคราะห์และแปลผลการตรวจวัดว่าเกินค่ามาตรฐานหรือไม่

ขั้นตอนที่ ๕ : เสนอรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อผู้บริหาร

๑. เสนอรายงานข้อเท็จจริงยังหัวหน้ากลุ่มศูนย์อุทธรณ์คุ้มครองสิทธิ
๒. เสนอรายงานข้อเท็จจริงยังผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง เพื่อลงนามในหนังสือต่อไป

ขั้นตอนที่ ๖ ส่งรายงานข้อเท็จจริงไปยังศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข

ส่งรายงานข้อเท็จจริงไปยังศูนย์บริหารกฎหมาย เพื่อให้ศูนย์บริหารสรุปสำนวนและเสนอคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ต่อไป

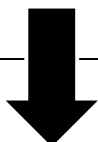
ขั้นตอนที่ ๗ : เข้าชี้แจงคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ๑.จัดทำข้อมูล Powerpoint เพื่อนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์
- ๒.เข้านำเสนอการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์

กระบวนการงานอุทธรณ์

ของกลุ่มงาน ศูนย์อุทธรณ์คุ้มครองสิทธิ สำนักงาน สถาบันพัฒนาสุภาพะเขตเมือง
วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและถูกต้องตามกฎหมาย

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
นางสาวพรพรรณ ทองผดุงโรจน์	๑. ได้รับเรื่องขอความร่วมมือให้ลงพื้นที่ ตรวจสอบตรวจสอบข้อเท็จจริงจากศูนย์ บริหารกฎหมาย	๑. ประสานศูนย์บริหารกฎหมายให้ศูนย์ บริหารกฎหมายมีการสื่อสารว่ามีเรื่องอุทธรณ์ ให้รวดเร็วขึ้น โดยการสื่อสารแบบไม่เป็น ทางการ เช่น โทรประสาน , line	๑๕ นาที
นางสาวกฤษฎี แสน ดา	↓ ๒. ติดต่อประสานหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง	๑. โทรประสานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ สำนักงานเขตเพื่อสอบถามรายละเอียด	๑๕ นาที
๑.นางฐิฎา ไกรวัฒน นพงศ์ ๒.นางสาวพรพรรณ ทองผดุงโรจน์ ๓.นางสาวกฤษฎี แสน ดา	↓ ๓. ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณี อุทธรณ์	๑. สอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียน/ผู้ อุทธรณ์ เพื่อชี้ว่าคำสั่งทางปกครองของเจ้า พนักงานท้องถิ่นชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ ๒.ใช้เทคนิคเรื่องของการเจรจาไกล่เกลี่ย ๓.วางตัวเป็นกลางและพูดคุยกับผู้ ร้องเรียน และผู้อุทธรณ์ด้วยเหตุผล	๔๘๐ นาที
๑.นางฐิฎา ไกรวัฒน นพงศ์ ๒.นางสาวพรพรรณ ทองผดุงโรจน์ ๓.นางสาวกฤษฎี แสน ดา	↓ ๔. จัดทำรายงานข้อเท็จจริงจากการลง พื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑. รายงานข้อเท็จจริงตามข้อมูลและ สถานการณ์จริงที่ได้ตรวจสอบ	๓๐๐ นาที
นางสาวพรพรรณ ทองผดุงโรจน์	↓ ๕. เสนอรายงานการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงต่อผู้บริหาร	๑. ตรวจสอบว่ามีผู้บริหารอยู่ในวันนั้น หรือไม่ เพื่อให้สามารถส่งรายงาน ข้อเท็จจริงได้ทันเวลา	๖๐ นาที
นายนิกร เภาเกาะ	↓ ๖. ส่งรายงานข้อเท็จจริงไปยังศูนย์ บริหารกฎหมาย	๑. กำกับติดตามการส่งหนังสือ ให้ส่ง หนังสือได้ทันเวลาที่กำหนด	๑๘๐ นาที



ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
๑.นางสาวพรพรรณ ทองผดุงโรจน์ ๒.นางสาวกฤษฎี แส ดา	7.เข้าชี้แจงคณะกรรมการพิจารณา อุทธรณ์	-ไม่มีความเสี่ยงที่จะต้องควบคุม	๑๘๐ นาที
รวมระยะเวลาทั้งหมด			๑๒๓๐ นาที

ตารางวิเคราะห์ระดับความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
กลุ่มงาน ศูนย์อุทธรณ์คุ้มครองสิทธิ

ภารกิจตามกฎหมาย / แผนงาน / ภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญ / ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง				ลำดับความเสี่ยง
				โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง		
						คะแนน	ระดับ	
๑. ความเสี่ยงจากการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีอุทธรณ์	“	๑.ในการลงพื้นที่ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ขาดความปลอดภัย เนื่องจากอยู่ภายใต้ความขัดแย้งของทั้งสองฝ่าย ๒. ในการลงพื้นที่ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ขาดความปลอดภัย เช่น สุนัขที่ที่มีเจ้าของกรณีมีการร้องเรียนเรื่องเสียงของสุนัข หรือสุนัขจรจัดที่อยู่บริเวณโดยรอบในชุมชน ๓.สภาพอากาศ และสภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการตรวจวัดเครื่องมือวิทยาศาสตร์	-ไม่ค่อยได้รับความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง -ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ยอมให้ข้อมูลจริง	๔	๔	๘	สูง	๘

		๔.บางครั้งไม่สามารถ ทำการนัดหมายผู้ร้อง หรือผู้อุทธรณ์เพื่อลง พื้นที่ตรวจสอบได้ เนื่องจากเวลาไม่ตรงกัน						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง
เกณฑ์การประเมินระดับโอกาสของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

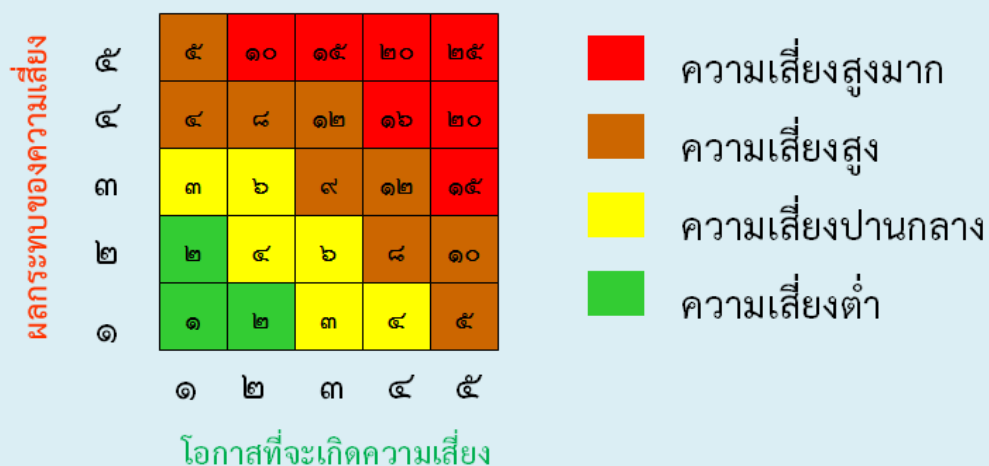
๑. การไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

โอกาสที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
ร้อยละ ๓๐ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับการตรวจสอบ	๕	สูงมาก
ร้อยละ ๒๐ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับการตรวจสอบ	๔	สูง
ร้อยละ ๑๐ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับการตรวจสอบ	๓	ปานกลาง
ร้อยละ ๕ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับการตรวจสอบ	๒	น้อย
ร้อยละ ๒ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับการตรวจสอบ	๑	น้อยมาก

๒. อุปสรรคในการลงพื้นที่ตรวจสอบ

โอกาสที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
ร้อยละ ๓๐ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับการตรวจสอบ	๕	สูงมาก
ร้อยละ ๒๐ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับการตรวจสอบ	๔	สูง
ร้อยละ ๑๐ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับการตรวจสอบ	๓	ปานกลาง
ร้อยละ ๕ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับการตรวจสอบ	๒	น้อย
ร้อยละ ๒ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับการตรวจสอบ	๑	น้อยมาก

ระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk)



ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง

เกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

๑. การไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
กระทบต่อผู้ร้องเรียนในการบรรเทาความเดือดร้อน	๕	สูงมาก
กระทบต่อระยะเวลา ๙๐ วัน ที่ต้องดำเนินการเรื่อง อุทธรณ์ให้แล้วเสร็จตามกฎหมาย	๔	สูง
กระทบต่อเวลาในการจัดทำรายงานข้อเท็จจริง	๓	ปานกลาง
กระทบต่อเวลาในการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒	น้อย
กระทบต่อเวลาในการประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง	๑	น้อยมาก

๒. อุปสรรคในการลงพื้นที่ตรวจสอบ

ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
กระทบกับผู้ร้องเรียน	๕	สูงมาก
กระทบต่อระยะเวลา ๙๐ วัน ที่ต้องดำเนินการเรื่อง อุทธรณ์ให้แล้วเสร็จตามกฎหมาย	๔	สูง
กระทบกับการจัดทำรายงาน	๓	ปานกลาง
กระทบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒	น้อย
กระทบกับการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	น้อยมาก

ระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk)

ผลกระทบของความเสียหาย

๑๕	๑๔	๑๓	๑๒	๑๑
๑๕	๑๐	๑๕	๒๐	๒๕
๑๔	๑๑	๑๒	๑๖	๒๐
๑๓	๑๓	๑๖	๑๒	๑๕
๑๒	๑๔	๑๖	๑๑	๑๐
๑๑	๑๒	๑๓	๑๔	๑๕
๑	๒	๓	๔	๕
โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง				

- ความเสี่ยงสูงมาก
- ความเสี่ยงสูง
- ความเสี่ยงปานกลาง
- ความเสี่ยงต่ำ

แบบสอบถามกระบวนการงานอุทธรณ์
กลุ่มงาน ศูนย์อุทธรณ์คุ้มครองสิทธิ

แบบสอบถามนี้เหมาะสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ซึ่งคุ้นเคยเกี่ยวกับด้าน
อุทธรณ์
ข้อสรุปคำตอบจะต้องมาจากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ผู้มีความรู้ในเรื่องนี้

๑. แบบสอบถามด้านกระบวนการงานอุทธรณ์ ประกอบด้วย

แบบสอบถามด้านกระบวนการงานอุทธรณ์

คำถาม	มี / ใช่	ไม่มี / ไม่ใช่	คำอธิบาย / คำตอบ
๑. ท่านมีความรู้ในเรื่องการจัดการเหตุรำคาญตาม พ.ร.บการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมหรือไม่			
๒. ท่านได้มีการประสานพื้นที่และผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนลงพื้นที่หรือไม่			
๓. ท่านได้มีการจัดเตรียมเครื่องมือวิทยาศาสตร์ก่อนลงพื้นที่หรือไม่			
๔. ท่านได้มีการเก็บข้อมูลตามแบบฟอร์มการตรวจสอบอุทธรณ์ตามแบบฟอร์มของศูนย์บริหารกฎหมายหรือไม่			
๕. ท่านได้มีการจัดทำรายงานภายในกำหนดระยะเวลาหรือไม่			
๖. ท่านได้มีการนำเสนออุทธรณ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ โดยนำเสนอข้อมูลครบถ้วนหรือไม่			

สรุป :

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง

วันที่...../...../.....