



บันทึกข้อความ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่
เลขที่รับ..... 13264
วันที่รับ..... - ๑ ต.ค. 2562
เวลา.....

ส่วนราชการ ศูนย์สารนิเทศ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ ๒๕๓๕

ที่ รง ๐๖๓๕/ว.๖๖๑

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

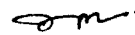
เรียน ผู้อำนวยการสำนัก กอง ศูนย์ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ ประกันสังคมจังหวัด และ หัวหน้าสาขา

ตามหนังสือศูนย์สารนิเทศ ที่ รง ๐๖๓๕/๕๔๓๘ ลงวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๒ เลขธิการสำนักงาน ประกันสังคมเห็นชอบให้ดำเนินการตามมติคณะทำงานดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน นั้น

ในการนี้ ขอให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๓ แนวทางการแก้ไขปัญหาหรือมาตรการป้องกัน
๔) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๑๔.๒๔ มีมติดังนี้

- ให้หัวหน้าหน่วยงาน ผู้อำนวยการ/ประกันสังคมจังหวัดบริหารจัดการกรณีเรื่องร้องเรียน
- พิจารณาทบทวนโทษกับเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน
- ให้องค์กรมีวิธีการระบายความเครียด เช่น จัดห้องระบายความเครียด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการตามความเห็นชอบ



(นางสาวมัทิดา ชูประดิษฐ์)
ผู้อำนวยการศูนย์สารนิเทศ

☐ กลุ่มงานประกันสังคม ๑	☐ กลุ่มงานประกันสังคม ๒
ส่วนงานเงินสมทบและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	ส่วนงานสิทธิประโยชน์
☐ กลุ่มงานประกันสังคม ๓	☐ กลุ่มงานการเงินและบัญชี
ส่วนงานทะเบียนและข้อมูลการแพทย์	
☒ ฝ่ายบริหารทั่วไป	
☐ การรับ	☒ ดำเนินการ
☐ ส่งผู้ติดต่อ	☐ เขียน
☐ อื่น ๆ	



(นางสาวลัดดา แซ่ลี)
ประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่



รองเลขาธิการ	5591
เลขที่	5/9/12
วันที่	13.31
เวลา	

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์สารนิเทศ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ ๒๕๓๕

ที่ รง ๐๖๓๕/๕๕๗๙

วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรียน เลขาธิการ

๑. เรื่องเดิม

- ๑.๑ ตามหนังสือศูนย์สารนิเทศ ด่วนที่สุด ที่ รง ๐๖๓๕/ว. ๓๑๘๗ ลงวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๑ ชักซ้อมแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประกันสังคม
- ๑.๒ ๕ ขั้นตอน แนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประกันสังคม
- ๑.๓ คำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ ๕๔๖๑/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๒ แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๒. ขัอรายงาน

คณะทำงานดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนได้มีการประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ ตามสรุปรายงานการประชุม (เอกสารแนบ ๑) เพื่อพิจารณาปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ ซึ่งมติคณะทำงานดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมี ดังนี้

๒.๑ ปรับแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประกันสังคม ผ่านระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนตามเรื่องเดิม ๑.๑ หน้าที่ ๒ ข้อ ๒ ว่า “กรณีเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานบริการรับโดยตรง ให้บันทึกเข้าระบบร้องเรียนโดยลงข้อมูลให้ละเอียดครบถ้วนตามฟิวส์ที่กำหนดในระบบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งเมื่อดำเนินการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จให้นับเป็นเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่รับเรื่องโดยต้องรับผิดชอบติดตามเรื่องที่ส่งต่อพร้อมรายงานผลให้ผู้ร้องตามกำหนดตัวชี้วัด” เป็น “กรณีเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานบริการรับโดยตรงให้บันทึกเข้าระบบร้องเรียนโดยลงข้อมูลให้ละเอียดครบถ้วนตามฟิวส์ที่กำหนดในระบบฯ แต่เมื่อดำเนินการบันทึกข้อมูลแล้วพบว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานอื่น ซึ่งมีใช้หน่วยงานผู้รับเรื่อง ให้ส่งต่อผ่านระบบร้องเรียนภายใน ๑ วันนับแต่วันรับเรื่อง โดยเรื่องที่ส่งไปให้นับเป็นเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่รับเรื่องต่อรับผิดชอบดำเนินการ และชี้แจงผู้ร้องภายในกำหนดตัวชี้วัด”

๒.๑.๑ ให้ทุกหน่วยงานที่รับเรื่อง หากตรวจสอบแล้วไม่ใช่เรื่องของหน่วยงาน ให้ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน

๒.๑.๒ การนับ ๒๕ วันทำการ ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่หน่วยงานรับเรื่องตามข้อ ๒.๑

บันทึกเรื่องเข้าระบบ

๒.๑.๓ หน่วยงานเจ้าของเรื่องเมื่อดำเนินงานแล้วเสร็จให้รายงานผลผู้ร้อง/ผู้ประกันตน แต่หากยังไม่แล้วเสร็จให้บันทึกสิ่งที่ดำเนินการแล้วผ่านระบบฯ เป็นระยะเพื่อให้หน่วยงานที่รับเรื่องสามารถตอบผู้ร้อง/ผู้ประกันตนได้เมื่อมีการติดตาม/สอบถาม

๒.๒ แนวปฏิบัติในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับทุกหน่วยงานให้เป็นแนวทางเดียวกันทั่วประเทศให้แบ่งเป็น ๒ หลักเกณฑ์ (เอกสารแนบ ๒)

๒.๓ แนวทางการแก้ไขปัญหาหรือมาตรการป้องกัน แต่ละประเภทของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) สถานประกอบการ...

๑) สถานประกอบการ ร้อยละ ๔๖.๓๐ ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนนายจ้างไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และเป็นสถานประกอบการขนาดเล็ก มติที่ประชุมให้แก่ปัญหาโดยนำเรื่องร้องเรียนเป็นตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่และให้ดำเนินคดีกับนายจ้างที่ไม่แจ้งเข้า - ออก หากมีข้อร้องเรียน

๒) สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ร้อยละ ๑๔.๖๗ ส่วนใหญ่เป็นการติดตามเรื่องกรณีว่างงาน กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ มติที่ประชุมมอบให้ศูนย์สารสนเทศทำ PR สั้น ๆ โดยอาจทำคลิปวิดีโอความยาว ๓ วินาที เรื่องเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ๒ กองทุน เรื่องมาตรา ๓๙ สิทธิประโยชน์กรณีว่างงาน และกรณีชราภาพ

๓) สถานพยาบาลในเครือข่าย ร้อยละ ๑๔.๒๔ ร้องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มติที่ประชุมมอบสำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์พิจารณาดำเนินการ ๑. การจ่ายเงินโรงพยาบาล ๒. การให้รางวัลโรงพยาบาลในดวงใจ ๓. การวิเคราะห์ระบบการให้บริการทางการแพทย์กับโรงพยาบาลที่ถูกร้องเรียน

๔) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๑๔.๒๔ มีมติดังนี้

- ให้หัวหน้าหน่วยงาน ผู้อำนวยการ/ประกันสังคมจังหวัดบริหารจัดการกรณีเรื่องร้องเรียน
- พิจารณาทลึงโทษกับเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน
- ให้หน่วยงานมีวิธีการระบายความเครียด เช่น จัดห้องระบายความเครียด
- มอบกองฝึกอบรมในเรื่องโครงการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยมีการติดตาม

ผลหลังฝึกอบรม

๓. ข้อพิจารณา

ศูนย์สารสนเทศพิจารณาแล้ว เห็นควรมีหนังสือแจ้งการแนวปฏิบัติให้สำนัก กอง ศูนย์ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และสาขาดำเนินการข้อ ๒.๑ และข้อ ๒.๒ เป็นแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ สำหรับข้อ ๒.๓ แนวทางการแก้ไขปัญหาหรือมาตรการป้องกัน จัดได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในหนังสือเวียนที่แนบมาพร้อมนี้

เห็นชอบ-ลงนามแล้ว


bm ne ๖๖

(นางสาวอำพันธ์ ชูวิทย์)

รองเลขาธิการ ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม



(นางสาวมูทิตา ชูประดิษฐ์)
ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศ