



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประกันสังคม ศูนย์สารนิเทศ โทรศัพท์ ๐ ๒๙๕๖ ๒๕๓๕ โทรสาร ๐ ๒๕๒๕ ๔๒๓๖

ที่ รง ๐๖๓๕/ว.๒๕๖๖

วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง แนวปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประกันสังคม ปี ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก กอง ศูนย์ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๑๒ ประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าสาขา

ด้วยที่ประชุมกรมครั้งที่ ๗/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ มีมติเกี่ยวกับประเด็นข้อร้องเรียนมอบให้สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา รับผิดชอบรายงานข้อมูลเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ว่าโรงพยาบาลที่ถูกร้องเรียนมีจำนวนกี่เรื่อง มีเรื่องใดบ้าง และผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา

ในการนี้ คณะทำงานดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน มีการประชุมเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๓ เพื่อพิจารณาแนวปฏิบัติเพิ่มเติม เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ ดังนี้

๑. กรณีร้องสถานพยาบาลในเครือข่าย ให้แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้

๑.๑. ศูนย์สารนิเทศ ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนสถานพยาบาลจากทุกช่องทางนำส่งเรื่องทางระบบร้องเรียนให้สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา ดำเนินการ พร้อมติดตามผลสรุปรายงานผลให้ผู้บริหาร/รายงานที่ประชุมกรม/ผู้ตรวจราชการกรม และสำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์ เป็นรายเดือน/ปี

๑.๒. สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา ดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไกล่เกลี่ยแก้ปัญหา โดยยุติเรื่อง และรายงานผลบนระบบร้องเรียน รายงานผู้ร้อง/ผู้ประกันตนภายในกำหนด พร้อมชี้แจงในที่ประชุมกรมแต่ละเดือน (หากมีข้อซักถาม)

๑.๓. สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขาหรือ พร้อมเตรียมข้อมูลชี้แจงในที่ประชุมกรมแต่ละเดือน (หากมีการซักถามในภาพรวม)

๒. กรณีแนวปฏิบัติการดำเนินงานกรณีผู้ร้อง/ผู้ประกันตนที่เดินทางมาที่สำนักงาน ดังนี้

๒.๑. กองกฎหมายยกร่างข้อควรปฏิบัติกรณีการติดต่อราชการของสำนักงานประกันสังคม ศูนย์สารนิเทศจัดทำป้ายประกาศให้ทุกหน่วยงานทั่วประเทศนำไปปิดป้ายประกาศ ณ หน่วยงาน (เอกสารแนบ)

๒.๒. จัดเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ตอบข้อสอบถามหรือซักถาม กรณีผู้ร้อง/ผู้ประกันตน มาติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๑๒ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา และสำนักงานใหญ่ (ศูนย์สารนิเทศ) โดยแนวปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องชี้แจงข้อเท็จจริงตามเงื่อนไข ข้อกฎหมาย สิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ หากผู้ร้อง/ผู้ประกันตนแสดงความไม่พึงพอใจ หรือยืนยันต้องการพบผู้อำนวยการประกันสังคม หรือผู้บริหาร (สำนักงานใหญ่) ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องเชิญเจ้าหน้าที่ฝ่าย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานใหญ่ (กองกฎหมาย สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์) มาช่วยไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหา หรือทำความเข้าใจ เพื่อสามารถยุติเรื่องได้ลดข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

(นายศักดิ์สิน สอนิชศักดิ์โยธิน)

ผู้ตรวจราชการกรม ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

ข้อควรปฏิบัติในการติดต่อสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมเป็นสถานที่ราชการ เปิดเวลา 08.30-16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)

1. ผู้มาติดต่อต้องแสดงบัตรประจำตัวทุกครั้ง และแลกบัตรผ่านเข้า-ออก
2. ห้ามนำอาวุธเข้ามาในสถานที่ราชการ
3. ต้องแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย
4. ไม่เสพยาเสพติดทุกประเภท และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
5. ห้ามเล่นการพนันหรือดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพนัน
6. ห้ามทำสัตว์เลี้ยงต่างๆ เข้าภายในอาคาร
7. ห้ามสูบบุหรี่ภายในอาคาร

หมายเหตุ ผู้ใดฝ่าฝืนจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย