

# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

## 4 ขั้นตอน แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานประกันสังคม

### 1 รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง



1. มาร้องเรียนด้วยตนเอง
2. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์สายตรง
3. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ศูนย์บริการข้อมูล 1506
4. ร้องเรียนเป็นหนังสือ (จดหมายจากผู้ร้องโดยตรง, ร้องเรียนผ่านกระทรวงแรงงาน, หนังสือจากหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักงานนายกฯ, สคบ.)
5. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม, เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน และเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี)
6. เว็บไซต์
7. อีเมล
8. โทรสาร

### 3 การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งผล/ชี้แจงทำความเข้าใจ



- ติดต่อผู้ร้องเรียนทันที ภายใน 36 ชั่วโมง
- ดำเนินการช่วยเหลือผู้ร้องเรียน/ผู้ประกันตนได้สิทธิเงินมีมติไม่ได้ โดยโทรศัพท์มาซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อนตอบโดยวิทยากรข้อมูล หรือการประสานงานกับโรงพยาบาล/หน่วยงานให้เหตุผล/ชี้แจงทำความเข้าใจ

ดำเนินการภายใน 1 - 3 วัน



- ดำเนินการช่วยเหลือผู้ร้องเรียน/ผู้ประกันตนได้สิทธิเงินมีมติไม่ได้ โดยการออกตรวจ/ลงพื้นที่ หรือเข้าคณะกรรมการต่างๆ ซึ่งเป็นเรื่องซับซ้อนต้องให้ถึงที่จริงมีมติ เห็นคณะกรรมการหน่วยงาน ให้เงินผลประโยชน์ผู้ร้องเรียน/ผู้ประกันตน เข้าใจเบื้องต้นภายใน 7 วัน และดำเนินการชี้แจงหรือรายงานผลให้ภายใน 25 วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อนดำเนินการกัน 25 วัน ต้องมีการรายงานผลความคืบหน้าทุกๆ 15 วันทำการ

รายงานเบื้องต้นภายใน 7 วัน และแล้วเสร็จภายใน 25 วัน

### 2 พิจารณาเรื่องร้องเรียน



- ตรวจสอบตัวตนผู้ร้องเรียน/ข้อมูลที่สามารถติดต่อได้ (หมายเลขโทรศัพท์/E-mail)
- ทักท้วงเรื่อง โดยผ่าน - วัเคราะห์ข้อร้องเรียน พร้อมแยกประเภทเรื่องร้องเรียน

ดำเนินการภายใน 1 วัน



- บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ "การจัดการเรื่องร้องเรียน" ผ่านทาง Web Application
- โดยรับ - ส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนในبارหว่างหน่วยงาน เป็น TMO - wojo Communication

ดำเนินการภายในไม่ถึงนาที

### 4 รายงานผลการดำเนินงาน/ติดตาม



- สรุปสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน
- รายงานผลให้ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปวิเคราะห์ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และสิทธิประโยชน์ทุกเดือน

รายงานเป็นเดือน/ไตรมาส/ปี

ระยะเวลาติดตาม 15 วันทำการ

CONTACT CENTER 1506



www.sso.go.th



สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน