



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์สารนิเทศ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ ๐ ๒๙๕๖ ๒๕๓๕ โทรสาร ๐ ๒๕๒๕ ๔๒๓๖
ที่ รง ๐๖๓๕/ว๑๔๕ วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม
ที่ได้รับการแก้ไขภายใน ๒๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มกราคม ๒๕๖๔)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ ประกันสังคมจังหวัดและหัวหน้าสาขา

ศูนย์สารนิเทศขอแจ้งผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนของ
ผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมที่ได้รับการแก้ไขภายใน ๒๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ระหว่างเดือน
ตุลาคม ๒๕๖๓ - มกราคม ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศิริหทัย แถ่นแก้ว)
ผู้อำนวยการศูนย์สารนิเทศ



ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน
เลขรับ..... 076
วันที่..... 2564
เวลา.....

ศูนย์สารนิเทศ
เลขรับ..... 599
วันที่..... 28 ส.ค. 2564
เวลา..... 15:18 ๗

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานบรรจุแต่งตั้งและทะเบียนประวัติ โทรศัพท์ ๒๑๓๕
ที่ รง ๐๖๐๗/๑๐๒๐๓ วันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง การรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีรอบการประเมินที่ ๑
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สารนิเทศ

ตามที่สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดตัวชี้วัดร่วมสำหรับใช้ประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ประจำปีรอบการประเมินที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔) นั้น

กองบริหารทรัพยากรบุคคล จึงขอให้หน่วยงานท่านซึ่งรับผิดชอบตัวชี้วัดร่วม รายงานผลการดำเนินงาน
ในรอบ ๔ เดือนแรกของรอบการประเมิน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๑ มกราคม ๒๕๖๔)
ให้กองบริหารทรัพยากรบุคคล ภายในวันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ พร้อมแจ้งเวียนผลการดำเนินงานดังกล่าว
ให้กับสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศทราบ ผ่านระบบ In House Communication (IHC)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรืออากาศเอกหญิง

(ศุภพร อยู่วัฒนา)

ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

เรียน

- ศูนย์บริการข้อมูล 1506
- ฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์และศิลปกรรม
- ฝ่ายข่าว
- ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน
- ฝ่ายนิเทศ
- งานบริหารทั่วไป

เพื่อ

- เวียน
- ทราบ
- คำเนินการ

รักษาการผู้อำนวยการศูนย์สารนิเทศ
.....
ภาคในวงเวทที่กั้นแฉ
.....
.....

๑๐ ๒๑๐ ๖๐

คำอธิบายตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ รอบที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)

สำหรับผู้อำนวยการ สำนัก กอง ศูนย์ และ กลุ่ม ในสังกัดส่วนกลาง

ผู้รับผิดชอบ : ศูนย์สารนิเทศ

ยุทธศาสตร์ สปส. ปี ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ที่ ๔ : เชื่อมโยงสังคมแรงงาน ด้วยเครือข่ายดิจิทัลและเครือข่ายการสื่อสารเพื่อสร้างการเข้าถึงและให้บริการเชิงรุกแก่ทุกคน

ตัวชี้วัดที่ ๗ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมที่ได้รับการแก้ไขภายใน ๒๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนน				
			๑	๒	๓	๔	๕
๗. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมที่ได้รับการแก้ไขภายใน ๒๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง	๑๐	ร้อยละ	๘๙	๙๑	๙๓	๙๕	๙๗

วิธีคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขภายใน ๒๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times ๑๐๐$$

คำอธิบาย

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้อง ผู้ประกันตน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชนทั่วไป ร้องขอความช่วยเหลือจากสำนักงานประกันสังคมที่ได้รับเป็นลายลักษณ์อักษร หรือมีเอกสารชัดเจน (มีชื่อ ที่อยู่ นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ผู้ร้องเรียน) จากทุกช่องทาง

การได้รับการแก้ไขภายใน ๒๕ วันทำการ หมายถึง การดำเนินการจนได้ข้อยุติตามข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามข้อกำหนดและขอบเขตอำนาจหน้าที่ หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้องเป็นที่เข้าใจแล้ว

๓. เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการขอบเขตอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล หรือหน่วยงานภายนอก และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

สำหรับการนับ ๒๕ วันทำการ ให้นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียนถึงวันที่รายงานผล (ยกเว้นเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) ซึ่งข้อร้องเรียนที่รับเข้ามาในเดือนหากยังไม่เกิน ๒๕ วันดังกล่าว ให้ยกไปรายงานของเดือนถัดไปเป็นเรื่องเข้าใหม่ และจัดทำรายงานข้อร้องเรียนประจำเดือนส่งให้ศูนย์สารนิเทศภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป