

4

ขั้นตอน

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานประกันสังคม

1 รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง



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

2 พิจารณาเรื่องร้องเรียน



- ตรวจสอบตัวตนผู้ร้อง/ข้อมูลที่สามารถติดต่อได้ (หมายเลขโทรศัพท์/E-mail)
- คัดกรองเรื่อง โดยอ่าน - วิเคราะห์ข้อร้องเรียน พร้อมแยกประเภทเรื่องร้องเรียน

ดำเนินการภายใน 1 วัน



- บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ "การจัดการเรื่องร้องเรียน" ผ่านทาง Web Application
- โดยรับ - ส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนไปมาระหว่างหน่วยงาน เป็น Two - way Communication

ดำเนินการภายในไม่ถึงนาที

3 การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งผล/ชี้แจงทำความเข้าใจ



- ติดต่อผู้ร้องเรียนทันที ภายใน 36 ชั่วโมง
- ดำเนินการช่วยเหลือให้ผู้ร้อง/ผู้ประกันคนได้สิทธิอันพึงมีพึงได้ โดยไกล่เกลี่ยแก้ปัญหาซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อนตอบโดยใช้ฐานข้อมูล หรือการประสานงานกับโรงพยาบาล/หน่วยงานให้แจ้งผล/ชี้แจงทำความเข้าใจ

ดำเนินการภายใน 1 - 3 วัน



- ดำเนินการช่วยเหลือให้ผู้ร้อง/ผู้ประกันคนได้สิทธิอันพึงมีพึงได้ โดยการออกตรวจ/ลงพื้นที่ หรือเข้าคณะกรรมกรต่างๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้ข้อเท็จจริงเชิงลึก หรือมีคณะกรรมการหน่วยงาน ให้แจ้งผล/ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้อง/ผู้ประกันคน เข้าใจเบื้องต้นภายใน 7 วัน และดำเนินการให้แล้วเสร็จ/รายงานผลได้ภายใน 25 วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อนดำเนินการเกิน 25 วัน ต้องมีการรายงานผลความคืบหน้าทุกๆ 15 วันทำการ

รายงานเบื้องต้นภายใน 7 วัน และแล้วเสร็จภายใน 25 วัน

4 รายงานผลการดำเนินงาน/ติดตาม



สรุปสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน

รายงานผลให้ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปวิเคราะห์ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และสิทธิประโยชน์ทุกเดือน

รายงานเป็นเดือน/ไตรมาส/ปี

ระยะเวลาติดตาม 15 วันทำการ

