

# ประกันสังคม พัฒนาระบบร้องเรียนหน้าระบบ Web Application มาใช้ รองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0



ประกันสังคม ล้ำ ใช้ระบบ Web Application มุ่งมั่นแก้ปัญหาเรื่องเรียนให้ผู้ประกันตน ด้านเลขาธิการประกันสังคม แจง ขณะนี้เริ่มใช้ระบบแล้ว ลดขั้นตอนการทำงานแก้ปัญหาระบบราชการ เพื่อประโยชน์ผู้ประกันตนเป็นสำคัญ

นายสุรเดช วลีอิทธิกุล เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน เปิดเผยว่า ในปี 2561 นี้ สำนักงานประกันสังคมมีแผนการดำเนินการเพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ของหน่วยงานภาครัฐหรือระบบราชการ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการแรงงานเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกจ้าง ผู้ประกันตน อย่างไรก็ตาม ขณะนี้สำนักงานประกันสังคมได้มีการนำระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะทำงานผ่านทาง Web Application โดยการส่งข้อมูลไปมาระหว่างหน่วยงาน (Two-way Communication) จากส่วนกลาง กอง ศูนย์ สำนักงานประกันกรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา ได้ทั่วประเทศ เพื่อการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เกิดความรวดเร็ว คล่องตัว ลดระยะเวลาการทำงานตามขั้นตอนราชการ ซึ่งปกติใช้เวลาจัดการเรื่องข้อร้องเรียนอย่างน้อย 3 – 5 วัน เพียงใช้เวลาแค่ 2 นาที

สำหรับในเดือนธันวาคม 2560 ที่ผ่านมายอดร้องเรียนจากนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และผู้เกี่ยวข้องในระบบประกันสังคมยื่นเรื่องร้องเรียนเข้ามาระหว่างเดือนธันวาคม 2560 จำนวน 435 เรื่อง ในจำนวนนี้เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องได้แล้วเสร็จภายใน 25 วันทำการ เป็นจำนวนถึง 420 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 92.72 ส่วนที่เหลือได้ทยอยแก้ปัญหาได้ลุล่วงไปตามลำดับ ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมได้วางระบบปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องให้ผู้ร้องได้รับสิทธิอันพึงมีพึงได้ โดยด่วนภายใน 7 วัน แต่หากเป็นเรื่องที่ซับซ้อนให้ดำเนินการตอบกลับภายใน 25 วัน แยกเป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาอุปสรรคในการรับบริการสูงสุด ได้แก่ 1. ร้องเรียนสถานประกอบการ จำนวน 208 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 45.92 2. ร้องเรียนการขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม จำนวน 89 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.65 3. ร้องเรียนสถานพยาบาล จำนวน 58 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12.80 4. ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ส่วนกลาง/เขต/พื้นที่/จังหวัด จำนวน 41 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9.05 5. ร้องเรียนระบบของศูนย์บริการข้อมูล 1506 จำนวน 21 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.64 6. ปัญหาอื่น ๆ เช่น มิจอชีพแอบอ้างใช้สิทธิแทนผู้ประกันตน การใช้สิทธิซ้ำซ้อน จำนวน 19 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.19 7. ร้องเรียนระบบของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 16 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.53 8. การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนเงินทดแทน จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.22 ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมมีหลายช่องทางให้ลูกจ้าง ผู้ประกันตนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนจากการขอรับบริการในระบบประกันสังคมทุกกรณี โดยสามารถแจ้ง

มาได้ที่ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ทั้ง 12 แห่ง/จังหวัด/สาขาที่ท่านสะดวก หรือยื่นร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านโทรศัพท์สายด่วนประกันสังคม 1506 ตลอด 24 ชั่วโมง เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม [www.sso.go.th](http://www.sso.go.th) หรือที่เว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th)

เลขาธิการ สปส. กล่าวในตอนท้ายว่า การนำระบบจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Web Application มาใช้ในครั้งนี้อาจจะช่วยแก้ปัญหาเรื่องเรียนได้อย่างรวดเร็ว เพื่อประโยชน์และเป็นที่ยิ่งของผู้ประกันตน อีกทั้งสอดคล้องกับนโยบายการทำงานของรัฐบาลปัจจุบัน และกระทรวงแรงงาน โดยพลตำรวจเอกอดุลย์ แสงสิงแก้ว รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ที่มุ่งลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเท่าเทียมอย่างแท้จริง