



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชุมพร จำกัด

ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2566

.....

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชุมพร จำกัด พ.ศ. 2566

ข้อ 79 (15) และมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 70 ครั้งที่ 16/2566 วันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2566

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชุมพร จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2566”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป

ข้อ 3. ในระเบียบนี้

“สหกรณ์”	หมายถึง	สหกรณ์ออมทรัพย์ครูชุมพร จำกัด
“คณะกรรมการ”	หมายถึง	คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชุมพร จำกัด
“กรรมการ”	หมายถึง	กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชุมพร จำกัด
“ผู้จัดการ”	หมายถึง	ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชุมพร จำกัด
“เจ้าหน้าที่”	หมายถึง	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูชุมพร จำกัด
“สมาชิก”	หมายถึง	สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชุมพร จำกัด

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายถึง การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 4. คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ได้ด้วยความสะดวกโดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- (1) Web site สหกรณ์ออมทรัพย์ครูชุมพร จำกัด
- (2) E-mail สหกรณ์ออมทรัพย์ครูชุมพร จำกัด
- (3) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชุมพร จำกัด
- (4) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชุมพร จำกัด

ข้อ 5. คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการรับผิดชอบในการควบคุมตรวจสอบแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 6. สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆตามประกาศสหกรณ์กำหนด โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังนี้

- (1) ชื่อ - สกุล
- (2) หมายเลขทะเบียนสมาชิก
- (3) ที่อยู่ของสมาชิก
- (4) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (5) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (6) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 7. กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 5 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 3 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 8. คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 9. คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นข้อร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าวและสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 10. คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะอนุกรรมการสอบสวนตามข้อ 9 (2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามี การกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามี การกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 11. คณะกรรมการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ 9(1) และข้อ 10 (1) (2) เป็นหนังสือให้สมาชิกทราบ

ข้อ 12. คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ประกาศ ณ วันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2566

(ลงชื่อ)

( นายเรืองชัย จิตรภิมย์ )

ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชุมพร จำกัด