



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานเทศบาล จำกัด
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก
พ.ศ. ๒๕๖๔

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานเทศบาล จำกัด ข้อ ๖๐ (๙) และข้อ ๘๒ (๑๖) คณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ ๔๙ ในการประชุมครั้งที่ ๑๐ เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔ ได้มีมติกำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานเทศบาล จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานเทศบาล จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. ๒๕๖๔”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ ออมทรัพย์พนักงานเทศบาล จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานเทศบาล จำกัด

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานเทศบาล จำกัด

“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานเทศบาล จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานเทศบาล จำกัด

“สมาชิก” หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานเทศบาล จำกัด

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

ข้อ ๔ คณะกรรมการจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) Web site ของสหกรณ์

(๒) E-mail ของสหกรณ์

(๓) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์

(๔) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

(๕) ช่องทางอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

ข้อ ๕ คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการรับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ ๖ สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนด โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ-สกุล

(๒) หมายเลขประจำตัวสมาชิก

(๓) ที่อยู่ของสมาชิก

(๔) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน

(๕) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวโดยใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริง หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ ๗ กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ ๕ ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ของสมาชิกแต่ละราย ภายใน ๓ วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่งเรื่อง ให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหา หรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ ๘ คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้ แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการของสหกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุ ขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการหรือผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิก แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการหรือผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบ และพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ ๙ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ใน อำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับ สมาชิก

(๒) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนโดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ใน กระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ ๑๐ คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไข ปัญหาของคณะอนุกรรมการสอบสวนตามข้อ ๙ (๒) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกระทำความผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบ ของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(๒) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกระทำความผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของ สหกรณ์ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่สหกรณ์กำหนด

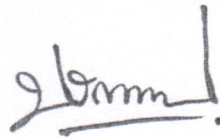
/ข้อ ๑๑ คณะกรรมการ...

ข้อ ๑๑ คณะกรรมการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ ๙ (๑) และข้อ ๑๐ (๑) (๒) เป็นหนังสือให้สมาชิกทราบ

ข้อ ๑๒ คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่สหกรณ์กำหนด

ข้อ ๑๓ ให้ประธานกรรมการ เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายประยูร รัตนเสนีย์)

ประธานกรรมการดำเนินการ
สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานเทศบาล จำกัด

กรมส่งเสริมสหกรณ์รับทราบ

ตามหนังสือที่ กษ ๑๑๐๘/๒๕๖๔

ลงวันที่ ๑๓ / ๑๑.๑๑. / ๖๕