



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงอุตสาหกรรม จำกัด
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงอุตสาหกรรม จำกัด พ.ศ. 2544 ข้อ 59(10) และข้อ 83(10) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 36 ครั้งที่ 12/2564 วันที่ 19 สิงหาคม 2564 ได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงอุตสาหกรรม จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

ข้อ 3. ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงอุตสาหกรรม จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการสหกรณ์

“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์

“สมาชิก” หมายถึง สมาชิกสหกรณ์

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายถึง ปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรมจากการดำเนินงานของสหกรณ์ หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 4. สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ทางเว็บไซต์ของสหกรณ์
- (2) ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของสหกรณ์
- (3) ทางโทรศัพท์และทางโทรสารของสหกรณ์
- (4) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์
- (5) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

ข้อ 5. การแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางตามข้อ 4 ต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

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

สมาชิกผู้ร้องเรียนต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

หากการแจ้งข้อร้องเรียนมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน โดยเฉพาะ (1) และ (5) หรือสมาชิกผู้ร้องเรียนไม่ให้ความร่วมมือตามวรรคสอง สหกรณ์สงวนสิทธิที่จะไม่ดำเนินการตามระเบียบนี้

ข้อ 6. ให้คณะกรรมการหมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการ เป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 7. ให้กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 6. ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 3 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่า สหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 8. คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการของสหกรณ์ และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้สมาชิกทราบ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควร จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 9. การพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิกของคณะกรรมการ หากมีข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอ ให้หาข้อยุติซึ่งอาจเป็นการยุติเรื่อง การแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกหรือดำเนินการอื่นตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์กำหนด หากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

กรณีจำเป็นต้องสอบสวนข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรม และหรือการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหา (ถ้ามี) เสนอคณะกรรมการพิจารณา

การพิจารณาผลการสอบสวนของคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงตามวรรคสอง ให้นำข้อความในวรรคหนึ่งมาใช้โดยอนุโลม

การพิจารณาตามวรรคหนึ่งและวรรคสามหากพบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 10. คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ประกาศ ณ วันที่ 20 สิงหาคม 2564



(นายประสงค์ นรจิตร)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงอุตสาหกรรม จำกัด