

ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกำแพงเพชร จำกัด
ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2566

.....

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกำแพงเพชร จำกัด ข้อ 80 (5) และ ข้อ 111 (12) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 41 ครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2566 ได้มีมติ กำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกำแพงเพชร จำกัด ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือ ข้อร้องเรียนสมาชิก พ.ศ. 2566 ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกำแพงเพชร จำกัด ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนสมาชิก พ.ศ. 2566”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 27 เมษายน พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป

ข้อ 3. ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกำแพงเพชร จำกัด ว่าด้วย การตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนสมาชิก พ.ศ. 2564 และบรรดาระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติ หรือข้อตกลงอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ และให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4. ในระเบียบนี้

สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกำแพงเพชร จำกัด

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข กำแพงเพชร จำกัด

กรรมการ หมายถึง กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกำแพงเพชร จำกัด

ผู้จัดการ หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกำแพงเพชร จำกัด

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกำแพงเพชร จำกัด

สมาชิก หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกำแพงเพชร จำกัด

ปัญหาหรือข้อร้องเรียน หมายถึง การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้ ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 5. คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

(1) Web site : <http://www.coop-kpo.org/>

(2) E-mail : phk.2524@hotmail.com

(3) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์

(4) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

/ข้อ 6. คณะกรรมการ...

ข้อ 6. คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการรับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 7. สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนด โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ-สกุล
- (2) หมายเลขประจำตัวประชาชน
- (3) หมายเลขประจำตัวสมาชิก
- (4) ที่อยู่ของสมาชิกตามทะเบียนบ้าน
- (5) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (6) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์

ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

(7) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 8. กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 6 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 7 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 9. คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการของสหกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 10. คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

/(2)กรณีเป็นเรื่อง...

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 11. คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะกรรมการสอบสวนตามข้อ 10 (2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 12. คณะกรรมการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ 10 (1) และข้อ 11 (1) (2) เป็นหนังสือให้สมาชิกทราบ

ข้อ 13. คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ให้ประธานกรรมการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 27 เมษายน พ.ศ. 2566



(นายอารียะ บุญเกตุ)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกำแพงเพชร จำกัด