



**ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำกัด
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. ๒๕๖๔**

.....

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำกัด พ.ศ. ๒๕๕๕ ข้อ ๗๙ (๘) และข้อ ๑๐๗ (๑๑) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ ๓๓ ครั้งที่ ๖/๒๕๖๔ วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔ ได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก ดังต่อไปนี้

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

ข้อ ๒. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

ข้อ ๓. ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำกัด

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำกัด

“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำกัด

“สมาชิก” หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำกัด

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

ข้อ ๔. สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (๑) ทางเว็บไซต์ของสหกรณ์
- (๒) ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของสหกรณ์
- (๓) ทางโทรศัพท์และทางโทรสารของสหกรณ์
- (๔) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์
- (๕) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

ข้อ ๕ ให้คณะกรรมการมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการ รับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ ๖. การแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางตามข้อ ๔ ต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ-สกุล

(๒) หมายเลขประจำตัวสมาชิกสหกรณ์

(๓) ที่อยู่ของสมาชิก

(๔) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน

(๕) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๖) สมาชิกผู้ร้องเรียนต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

หากการแจ้งข้อร้องเรียนมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน โดยเฉพาะ (๑) และ (๕) หรือสมาชิกผู้ร้องเรียนไม่ให้ความร่วมมือตาม (๖) สหกรณ์สงวนสิทธิที่จะไม่ดำเนินการตามระเบียบนี้

ข้อ ๗. ให้กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ ๕ ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน ๕ วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ ๘. คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการของสหกรณ์ และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้สมาชิกทราบ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าวให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ ผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ ผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ ๙. คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิกแล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีเป็นเรื่องให้ขอช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(๒) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ ๑๐ คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะกรรมการสอบสวนตามข้อ ๙ (๒) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามี การกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(๒) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามี การกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

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

ข้อ ๑๒ คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔



(นายนิรชชัย ป้อมเสื่อ)

ประธานกรรมการดำเนินการ

สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำกัด