



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมัธยมศึกษานครพนม จำกัด

ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียนของสหกรณ์ พ.ศ. 2564

อาศัยอำนาจตามข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมัธยมศึกษานครพนม จำกัด ฉบับ พ.ศ.2561 ข้อ 79 (8) และ ข้อ 110 (10) คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ชุดที่ 32/2564 ในการประชุมครั้งที่ 12/2564 วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2564 จึงกำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมัธยมศึกษานครพนม จำกัด ว่าด้วยการจัดการ ข้อร้องเรียนของ สหกรณ์ พ.ศ. 2564 ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมัธยมศึกษานครพนม จำกัด ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียนของสหกรณ์ พ.ศ. 2564”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่มีมติ เป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

“สหกรณ์”

หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมัธยมศึกษานครพนม จำกัด

“สมาชิก”

หมายถึง สมาชิกสามัญและสมาชิกสมทบสหกรณ์ออมทรัพย์ครู มัธยมศึกษานครพนม จำกัด

“ประธานกรรมการ”

หมายถึง ประธานกรรมการคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครู มัธยมศึกษานครพนม จำกัด

“คณะกรรมการดำเนินการ”

หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู มัธยมศึกษานครพนม จำกัด

“เจ้าหน้าที่”

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู มัธยมศึกษานครพนม จำกัด

“ผู้ตรวจสอบกิจการ”

หมายถึง ผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมัธยมศึกษานครพนม จำกัด

“ข้อร้องเรียน”

หมายถึง การที่สมาชิกบอกเล่าเรื่องราวต่อคณะกรรมการดำเนินการ เพื่อ ขอให้คณะกรรมการดำเนินการช่วยเหลือ แก้ไขเยียวยา บรรเทา ความเดือดร้อน หรือปลดเปลื้องทุกข์ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย หรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับเรื่อง

“ผู้ร้องเรียน”

หมายถึง สมาชิก หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของสหกรณ์

ข้อ 4 ให้ประธานกรรมการสหกรณ์ รักษาการตามระเบียบนี้

หมวดที่ 1

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อ 5 ให้คณะกรรมการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า "คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน" ประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน และกรรมการอีก 5 คน โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (1) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อความชอบความเป็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ
- (2) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก
- (3) ออกหนังสือเรียกให้ผู้ร้องเรียนมาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็น หรือเรียกเอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณา
- (4) รายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริงต่อคณะกรรมการดำเนินการ และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาที่ได้รับร้องเรียนต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ

หมวดที่ 2

แนวทาง และขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อ 6 แนวทาง และขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อร้องเรียนของสมาชิก ให้สหกรณ์ถือปฏิบัติ ดังนี้

- (1) ให้สหกรณ์มีคำส่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์รับผิดชอบในการรับเรื่องข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร
- (2) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย ลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน จัดทำทะเบียนคุม และให้นำส่งหนังสือข้อร้องเรียนแจ้งต่อคณะกรรมการดำเนินการ และสำเนาให้ผู้ตรวจสอบกิจการ ภายใน 2 วันทำการ
- (3) นำเรื่องเข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการเพื่อมอบหมายให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วันทำการ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบภายใน 14 วันทำการ ดังนี้
 - (4.1) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้อง โดยให้จัดทำเป็นหนังสือพร้อมระบุระยะเวลาที่ชัดเจนให้ผู้ร้องมาให้ถ้อยคำหรือแสดงเป็นพยานหลักฐาน หากผู้ร้องได้รับหนังสือแจ้งแล้ว แต่ไม่มาให้ถ้อยคำหรือแสดงพยานหลักฐานตามที่รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการเพื่อยุติเรื่อง
 - (4.2) ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่าเป็นการกระทำที่ขัดกับกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนจะต้องรายงานผลการตรวจสอบต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ พร้อมแนวทางแก้ไขปัญหาคำหรือข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียน ให้สหกรณ์แจ้งผลการพิจารณา ข้อร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วันทำการ หลังจากการประชุมคณะกรรมการดำเนินการได้พิจารณา การสอบสวน พร้อมทั้งจัดทำเป็นประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน

(5) ให้ผู้ตรวจสอบกิจการ ดำเนินการตรวจสอบผลการสอบสวนข้อเท็จจริงของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ว่าได้ดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์ และตรวจสอบครบทุกประเด็นข้อร้องเรียนแล้วหรือไม่ โดยให้นำเสนอผลการตรวจสอบต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการพร้อมสำเนาให้นายทะเบียนสหกรณ์ทราบด้วย และจะต้องบันทึกการตรวจสอบดังกล่าวลงไว้ในรายงานของผู้ตรวจสอบกิจการด้วยเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ต่อไปด้วย

(6) เมื่อครบรอบปีบัญชีให้คณะกรรมการดำเนินการต้องเปิดเผยข้อร้องเรียนในที่ประชุมใหญ่ทราบโดยกำหนดไว้ในวาระเพื่อทราบ

หมวดที่ 3

การเสนอคำร้องเรียน

ข้อ 7 สมาชิกผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของสหกรณ์ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ หรือคณะกรรมการดำเนินการ มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการดำเนินการ ผู้ตรวจสอบกิจการ หรือผ่านช่องทางการร้องเรียนที่สหกรณ์กำหนดก็ได้

ข้อ 8 ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง หากผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องเรียนแทนได้ ให้พ่อแม่ สามี ภรรยา และบุตร เป็นผู้จัดการแทน ร้องเรียนแทนก็ได้

ข้อ 9 ข้อร้องเรียนต้องมีรายละเอียด ดังนี้

(1) ชื่อ สกุล และที่อยู่ของร้องเรียน แนบสำเนาบัตรประชาชนรับรองสำเนาถูกต้อง รวมทั้ง หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก หรือมีหลักฐานอื่นใดที่สามารถระบุได้ว่าผู้ร้องเรียนมีตัวตนชัดเจน

(2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้สหกรณ์ช่วยเหลือเยียวยา พร้อมแนบหลักฐาน (ถ้ามี)

(3) ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ

(4) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ 8 และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะด้วย และในกรณีเป็นผู้จัดการแทนต้องแนบเอกสารที่แสดงความเกี่ยวข้องกับ ผู้ร้องเรียนด้วย

ข้อ 10 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นที่ต้องแจ้งข้อร้องเรียนด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนบันทึกเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ 9 และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน

หมวดที่ 4

ช่องทางการร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 11 ช่องทางการร้องเรียนของสหกรณ์มีดังนี้

- (1) ร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ของสหกรณ์ (ถ้ามี)
- (2) ร้องเรียนผ่านผู้ ก่อรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- (3) ไปรษณีย์ปกติ โดยการทำเป็นหนังสือ เรียนประธานสหกรณ์
- (4) ร้องเรียนทางไลน์แอดสหกรณ์ (line)
- (5) ร้องเรียนทาง Face Book และ Page ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมัธยมศึกษาานครพนม จำกัด
- (6) ทางหมายเลขโทรศัพท์ 042-513134 , 095-1747375, 089-5697229

ประกาศ ณ วันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2564



CM ✓
(นายศิริชัย ไตรบราช)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมัธยมศึกษาานครพนม จำกัด