



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครราชสีมา จำกัด
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2565

เพื่อกำหนดแนวทางให้สมาชิกมีช่องทางที่สามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน จึงกำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก เพื่อถือปฏิบัติต่อไป

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครราชสีมา จำกัด พ.ศ. 2564 ข้อ 77 (12) (12.8) และ ข้อ 118 (12) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 45 ครั้งที่ พิเศษ/2565 เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2565 ได้มีมติกำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครราชสีมา จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2565 ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครราชสีมา จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2565”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครราชสีมา จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564 และบรรดาระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติ หรือข้อตกลงอื่นใด ซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ และให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครราชสีมา จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครราชสีมา จำกัด

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครราชสีมา จำกัด

“ประธานกรรมการ” หมายความว่า ประธานกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครราชสีมา จำกัด

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครราชสีมา จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครราชสีมา จำกัด

“สมาชิก” หมายความว่า สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครราชสีมา จำกัด

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก ประชาชนทั่วไป องค์กร หรือหน่วยงานอื่น ที่มีข้อปัญหาหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานสหกรณ์ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ข้อ 5 สหกรณ์ต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง

5.2 ร้องเรียนผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น facebook LINE เว็บไซต์

5.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์

5.4 จดหมาย

5.5 กล่องรับความคิดเห็น

5.6 ช่องทางอื่น ๆ

ข้อ 6 สหกรณ์ต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการรับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 7 สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนดโดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

7.1 ชื่อ-สกุล

7.2 หมายเลขประจำตัวสมาชิก

7.3 ที่อยู่ของสมาชิก

7.4 วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน

7.5 เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

7.6 ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 8 กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 5 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 3 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิกแล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 9 คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการของสหกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียหรือเรื่องในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 10 คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

10.1 กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

10.2 กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าวและสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 11 คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของ
คณะกรรมการสอบสวนตามข้อ 10.2 แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

11.1 กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์
ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

11.2 กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์
ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์
กำหนด

ข้อ 12 คณะกรรมการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ 10.1 และข้อ 11.1 ข้อ 11.2 เป็นหนังสือให้สมาชิกทราบ

ข้อ 13 คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนอย่าให้ผู้ร้องเรียนต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม
อันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่
ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 14 ให้ประธานกรรมการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2565



(นายวิระ บถพิบูลย์)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครราชสีมา จำกัด