

ระเบียบ

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำกัด

ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564

.....

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของสหกรณ์ ข้อ 75(9) และข้อ 98(11) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 32 ครั้งที่ 13 วันที่ 21 ธันวาคม 2564 ได้กำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำกัด ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ.2564 ไว้ดังนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำกัด ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ประกาศระเบียบนี้

ข้อ 3. ในระเบียบนี้

“สหกรณ์”	หมายถึง	สหกรณ์ออมทรัพย์กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำกัด
“คณะกรรมการ”	หมายถึง	คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำกัด
“กรรมการ”	หมายถึง	กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำกัด
“ผู้จัดการ”	หมายถึง	ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำกัด
“เจ้าหน้าที่”	หมายถึง	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำกัด
“สมาชิก”	หมายถึง	สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำกัด
“ปัญหา หรือข้อร้องเรียน”	หมายถึง	การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบสหกรณ์

ข้อ 4. คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหา หรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยออกประกาศสหกรณ์ แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(1) เว็บไซต์ : <https://cadcoop.cad.go.th>

(2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : cadcoop@cadcoop.cad.go.th

(3) ไปรษณีย์ : สหกรณ์ออมทรัพย์กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำกัด เลขที่ 12 ถนนกรุง

เกษม แขวงวัดสามพระยา เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

(4) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

ข้อ 5. คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการรับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 6. สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนดโดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อ – สกุล

(2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก

(3) ที่อยู่ของสมาชิก และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

(4) วัน เดือน ปี ที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน

(5) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

(6) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 7. กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 5 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายในสามวันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 8. คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จ ภายในสามสิบวันนับแต่วันลงทะเบียนรับเรื่อง หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าวให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 9. คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 10. คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะอนุกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อ 9(2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 11. คณะกรรมการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ 9(1) และข้อ 10(1) (2) เป็นหนังสือให้สมาชิกทราบ

ข้อ 12. คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ประกาศ ณ วันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2564



(นายปราโมช ฉัตรพรณรังสี)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำกัด