



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสัมพันธ์จังหวัดสุรินทร์ จำกัด
ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกสหกรณ์
พ.ศ. 2564

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของออมทรัพย์ครูสัมพันธ์จังหวัดสุรินทร์ จำกัด ข้อ 72(8), และ ข้อ 94 (11) ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 33 ครั้งที่ 12/2564 วันที่ 7 เดือนสิงหาคมพ.ศ 2564 ได้กำหนดระเบียบว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหา หรือข้อร้องเรียนของสมาชิกสหกรณ์ พ.ศ.2564 ดังต่อไปนี้

- ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสัมพันธ์จังหวัดสุรินทร์ จำกัด ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสหกรณ์ พ.ศ. 2564 ”
- ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 13 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป
- ข้อ 3 ในระเบียบนี้
- | | | |
|--------------------------------|---------|---|
| “สหกรณ์” | หมายถึง | สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสัมพันธ์จังหวัดสุรินทร์ จำกัด |
| “คณะกรรมการ” | หมายถึง | คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสัมพันธ์จังหวัดสุรินทร์ จำกัด |
| “คณะอนุกรรมการรับข้อร้องเรียน” | หมายถึง | คณะอนุกรรมการรับข้อร้องเรียนสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสัมพันธ์จังหวัดสุรินทร์ จำกัด |
| “คณะอนุกรรมการสอบสวน” | หมายถึง | คณะอนุกรรมการสอบสวนข้อร้องเรียนสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสัมพันธ์จังหวัดสุรินทร์ จำกัด |
| “ผู้จัดการ” | หมายถึง | ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสัมพันธ์จังหวัดสุรินทร์ จำกัด |
| “เจ้าหน้าที่” | หมายถึง | เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสัมพันธ์จังหวัดสุรินทร์ จำกัด |
| “สมาชิก” | หมายถึง | สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสัมพันธ์จังหวัดสุรินทร์ จำกัด |
| “ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” | หมายถึง | การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ |

ข้อ 4 คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- (1) Web site : WWW. Kurusurin-coop.com
- (2) E-mail : Kurusurin@hotmail.com
- (3) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์ หรือทาง ตู้ ปณ. สหกรณ์ออมทรัพย์คุรุสัมพันธ์จังหวัด สุรินทร์ จำกัด 2/2 ซอยศรีสุข ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ 32000
- (4) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

ข้อ 5 คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการรับผิดชอบในการควบคุม การรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 6 สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนด โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ-สกุล
- (2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก
- (3) ที่อยู่ของสมาชิก หมายเลขโทรศัพท์
- (4) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (5) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (6) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 7 กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 5 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของ สมาชิกแต่ละราย นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว ภายใน 7 วันทำการสหกรณ์

ข้อ 8 คณะอนุกรรมการรับข้อร้องเรียน ต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของ สมาชิก และนำเสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน แล้วแจ้งผลการพิจารณาให้สมาชิกเพื่อ ทราบ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตาม สมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จต่อไป

ข้อ 9 คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้ง ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- (1) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจ กระทำการของสหกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจ กับสมาชิก

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้คณะอนุกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 10 คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหของคณะอนุกรรมการสอบสวนตามข้อ 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 เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 13 การปฏิบัติตามระเบียบนี้ หากมีปัญหาประการใดให้เป็นอำนาจคณะกรรมการดำเนินการวินิจฉัยชี้ขาด มติของคณะกรรมการถือเป็นที่สุด

ข้อ 14 ให้ประธานกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสัมพันธ์จังหวัดสุรินทร์ จำกัด เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 13 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2564



(นายสำเริง บุญโต)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสัมพันธ์จังหวัดสุรินทร์ จำกัด