



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงมหาดไทย จำกัด  
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ.๒๕๖๖

โดยที่เป็นการสมควรให้มีระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงมหาดไทย จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก อาศัยอำนาจตามความใน ข้อ ๕๙ (๙) และข้อ ๘๗ (๑๑) ของข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงมหาดไทย จำกัด พ.ศ.๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงมหาดไทย จำกัด ครั้งที่ ๖/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๖ จึงกำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงมหาดไทย จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ.๒๕๖๖"

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

"สหกรณ์" หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงมหาดไทย จำกัด

"คณะกรรมการ" หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงมหาดไทย จำกัด

"ผู้จัดการ" หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงมหาดไทย จำกัด

"ลูกจ้าง" หมายถึง ลูกจ้างสหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงมหาดไทย จำกัด

"สมาชิก" หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงมหาดไทย จำกัด

"ปัญหาหรือข้อร้องเรียน" หมายถึง การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ ๔ คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวกโดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

(๑) Web site [www.moicoop.com](http://www.moicoop.com)

(๒) E-mail [moicoop@hotmail.com](mailto:moicoop@hotmail.com)

(๓) Line Official @Moicoop

(๔) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์

(๕) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

ข้อ ๕ คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการรับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ ๖ สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนดโดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ - สกุล

(๒) หมายเลขประจำตัวสมาชิก

(๓) ที่อยู่ของสมาชิก

(๔) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน

(๕) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๖) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ ๗ กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ ๕ ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน ๗ วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิกแล้ว ส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ ๘ คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการของสหกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือลูกจ้างเป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือลูกจ้างผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ ๙ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิกแล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(๒) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา หากเป็นการร้องเรียนกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือลูกจ้าง ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือลูกจ้างผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าวและสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ ๑๐ คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะอนุกรรมการสอบสวนตามข้อ ๙ (๒) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

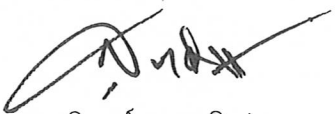
(๑) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(๒) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

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

ข้อ ๑๒ คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการ และลูกจ้าง ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ประกาศ ณ วันที่  กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๖

  
(นายสุทธิพงษ์ จุลเจริญ)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงมหาดไทย จำกัด