



**ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. ๒๕๖๘**

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อ ๗๖ (๙) และข้อ ๑๑๑ (๑๕) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ ๔๘ ครั้งที่ ๘-๘/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๘ ได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. ๒๕๖๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. ๒๕๖๔ และบรรดาระเบียบ ประกาศ หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ คำสั่ง หรือมติอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์

“ประธานกรรมการ” หมายความว่า ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด

“สมาชิก” หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายความว่า การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ ๕ สมาชิกสามารถแจ้งปัญหา หรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ถึงประธานกรรมการโดยตรง ดังนี้

(๑) E-mail : chairman.raotcoop@gmail.com

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์ ๖๗/๕๓ อาคาร ๕๐ ปี สกย. แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ๑๐๑๗๐

(๓) ยื่นเรื่องด้วยตนเอง ณ ที่ทำการสหกรณ์

(๔) หมายเลขโทรศัพท์ : ๐ ๒๘๘๖ ๒๒๓๔ และ ๐ ๒๘๘๖ ๐๐๓๖

/ข้อ ๖ ให้ประธานกรรมการ...

ข้อ ๖ ให้ประธานกรรมการเป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหา หรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ ๗ สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๕ โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ-สกุล
- (๒) หมายเลขประจำตัวสมาชิก
- (๓) ที่อยู่ของสมาชิก
- (๔) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (๕) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (๖) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ ๘ ให้ผู้จัดการหรือผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้จัดการ ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหา หรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน ๑๕ วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ ๙ คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการของสหกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ ๑๐ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

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

(๒) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ ๑๑ คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหของคณะอนุกรรมการสอบสวนตามข้อ ๑๐ (๒) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกระทำความผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

/ (๒) กรณีผลการตรวจสอบ...

(๒) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกระทำความผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ ๑๒ คณะกรรมการต้องแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ ๑๐ (๑) และข้อ ๑๑ (๑) (๒) เป็นหนังสือ ให้สมาชิกทราบ และสำเนาหนังสือแจ้งถึงสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ในพื้นที่ตั้งสหกรณ์ สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ในพื้นที่ตั้งของสหกรณ์ โดยมีให้บุคคลภายในสหกรณ์ผู้ได้รับรู้ และให้ถือกำหนดเป็นความลับ เพื่อป้องกัน และคุ้มครองบุคคลมิให้ต้องได้รับอันตรายจากการแจ้งเหตุนี้

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

นายทะเบียนสหกรณ์รับทราบ
ตามหนังสือ ที่ กษ ๑๑๐๙/๕๖๓๕
ลงวันที่ ๙ / ๕.๑. / ๖๕

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายพิสิฐ สุขอนันต์)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์การยางแห่งประเทศไทย จำกัด