

ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก



อาศัยอำนาจตามความในข้อ 79 (8) และข้อ 120 (12) แห่งข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด และมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 55 ครั้งที่ 9/2564 เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2564 ได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด

“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด

“สมาชิก” หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายถึง การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์เพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 4 คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ยื่นเรื่องด้วยตนเอง หรือ กรอกรับข้อร้องเรียน ณ สำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด
- (2) ส่งทางไปรษณีย์มาที่ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด เลขที่ 103/1 ถนนพระคงฤาษี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 51000
- (3) ส่งทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Website / E-mail / Line / Facebook
- (4) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 053-511652-3, 510442

ข้อ 5 คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 6 สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนด โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ – สกุล
- (2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก
- (3) ที่อยู่ของสมาชิก
- (4) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (5) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (6) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 7 กรรมการหรือผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 5 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 3 วันทำการของสหกรณ์นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณาพร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 8 คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการของสหกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

ข้อ 9 คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 5 พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 10 คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางแก้ไขปัญหาของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ 9 (2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีผลกระทบผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีผลกระทบผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

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

ข้อ 12 คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิก อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 13 ให้ประธานกรรมการดำเนินการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2564

(นายสมคิด ปัญญาแก้ว)

ประธานกรรมการดำเนินการ

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด

ขั้นตอนและแผนผัง
การปฏิบัติงาน
การจัดการซื้อร้องเรียน

ของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด

วัตถุประสงค์

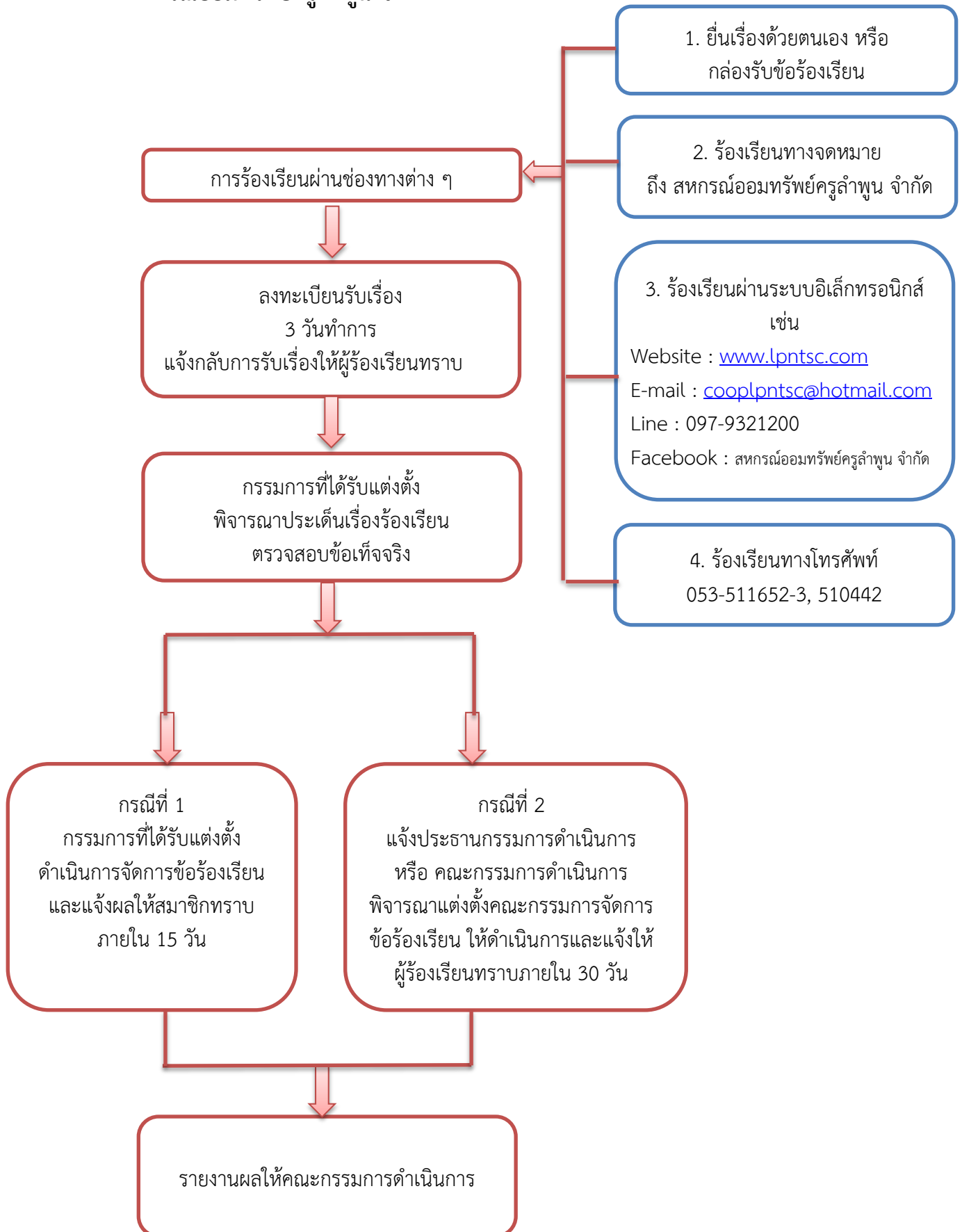
เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นกลไกสำคัญในการบริหารงานของสหกรณ์ ให้มีความโปร่งใสตามหลักการและอุดมการณ์สหกรณ์

ระดับข้อร้องเรียน / ระยะเวลาดำเนินการ / ผู้รับผิดชอบ

จำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

ระดับ		นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	กรณีเป็นร้องขอให้ช่วยเหลือแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน	กรณีเป็นร้องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก ที่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	15 วัน	กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
2	กรณีเป็นร้องข้อร้องเรียน	กรณีเป็นร้องข้อร้องเรียนที่สำคัญ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	30 วัน	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด



รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ให้คณะกรรมการดำเนินการ แต่งตั้งคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

- 1.1 แต่งตั้งกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย
- 1.2 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ลงทะเบียนรับ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่าง ๆ และแจ้งกลับการรับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 3 วัน

3. การบันทึกข้อร้องเรียน

ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

4. การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความยาก – ย่าง ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 ให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการช่วยเหลือแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน

- ข้อร้องเรียนระดับ 2 ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

5. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

5.1 กรณีการรับข้อร้องเรียน ให้แจ้งกลับไปยังสมาชิกผู้ร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ

5.2 กรณีแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ในข้อร้องเรียนระดับ 1 ให้แจ้งผลภายใน 15 วันทำการ และในข้อร้องเรียนระดับ 2 ให้แจ้งผลภายใน 30 วันทำการ

6. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของสหกรณ์ให้คณะกรรมการดำเนินการ ทราบ / พิจารณา

(รายเดือน)

สรุปข้อร้องเรียนให้ครบทั้งหมด ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของสหกรณ์ เมื่อวิเคราะห์เรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการดำเนินการ ทราบในข้อร้องเรียนระดับ 1 และเสนอคณะกรรมการพิจารณาในข้อร้องเรียนระดับ 2 ในวันประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการดำเนิน

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่ถือเป็นข้อร้องเรียน แต่ให้ส่งคณะกรรมการดำเนินการใช้เป็นข้อมูลสำหรับพิจารณาต่อ / กรณีการร้องเรียนเรื่องการละเมิด ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ทุจริต และประพฤติดีมิชอบ ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ

ตัวอย่าง แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) แบบคำร้อง 1

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน
ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด
103/1 ถนนพระคงเกษิ ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 51000

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ประธานกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....
เลขที่.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....
บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา
หากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- 1)จำนวน.....ชุด
- 2)จำนวน.....ชุด
- 3)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตัวอย่าง แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์) แบบคำร้อง 2

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน
ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด
103/1 ถนนพระคงเกษิ ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 51000

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ประธานกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....
เลขที่.....ออกโดย.....วัน ออกบัตร.....
บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....โดยขออ้าง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด
ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริต อาจต้องรับผิดชอบทางกฎหมายได้

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....

ช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

1. ยื่นเรื่องด้วยตนเอง หรือ
กล่องรับข้อร้องเรียน

ตามแบบฟอร์ม “แบบคำร้องเรียน”

2. ร้องเรียนทางจดหมาย
ถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด

ตามแบบฟอร์ม “แบบคำร้องเรียน”

3. ร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
เช่น

Website : www.lpntsc.com

E-mail : cooplpntsc@hotmail.com

Line : 097-9321200

Facebook : สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำพูน จำกัด

ตามแบบฟอร์ม “แบบคำร้องเรียน”

4. ร้องเรียนทางโทรศัพท์
053-511652-3, 510442

ต่อ 10 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
รับเรื่องข้อร้องเรียนโดยตรง