



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำกัด
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก
พ.ศ. 2565

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของสหกรณ์ พ.ศ.2561 ข้อ 77 (8) และข้อ 106 (11) และมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 46 ครั้งที่ 4/2565 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2565 ได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2565”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

“สหกรณ์”	หมายถึง	สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำกัด
“คณะกรรมการ”	หมายถึง	คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำกัด
“กรรมการ”	หมายถึง	กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำกัด
“ผู้จัดการ”	หมายถึง	ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำกัด
“เจ้าหน้าที่”	หมายถึง	เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำกัด
“สมาชิก”	หมายถึง	สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำกัด
“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน”	หมายถึง	การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์เพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 4 คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(1) ยื่นเรื่องด้วยตนเอง หรือ กล่องรับข้อร้องเรียน ณ สำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำกัด

(2) ส่งทางไปรษณีย์มาที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำกัด เลขที่ 76 ถนนประตูชัย ตำบลป่าโทน อำเภอเมืองพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000

(3) ส่งทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เช่น Website / E-mail / Line / Facebook

(4) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 08-1704-0022

ข้อ 5 คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 6 สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนดโดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อ - สกุล

(2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก

(3) ที่อยู่ของสมาชิก

(4) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน

(5) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

(6) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 7 กรรมการหรือผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 5 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 3 วันทำการของสหกรณ์นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิกแล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณาพร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 8 คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน 45 วันทำการของสหกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

ข้อ 9 คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

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

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 10 คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางแก้ไขปัญหของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ 9 (2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

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

ข้อ 12 คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิก อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 13 ให้ประธานกรรมการดำเนินการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2565

พันตำรวจเอก 

(เศกสรรค์ บัวเรือง)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำกัด