ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสรรพากร จำกัด
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2567

****

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 75(13) และข้อ 112(13) แห่งข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสรรพากร จำกัด พ.ศ. 2567 ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ครั้งที่ 12/2567 เมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2567 ได้มีมติเห็นชอบให้กำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสรรพากร จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2567 ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสรรพากร จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2567"

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับ ตั้งแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสรรพากร จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564 ฉบับลงวันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2564 รวมทั้งบรรดาระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติ หรือข้อตกลงอื่นใด ซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

"สหกรณ์" หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสรรพากร จำกัด

"คณะกรรมการดำเนินการ" หมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสรรพากร จำกัด

"ประธานกรรมการ" หมายความว่า ประธานกรรมการคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสรรพากร จำกัด หรือรองประธานกรรมการปฏิบัติหน้าที่แทนประธานกรรมการ หรือกรรมการดำเนินการปฏิบัติหน้าที่แทนประธานกรรมการ ในกรณีที่ประธานกรรมการ ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้

"รองประธานกรรมการ" หมายความว่า รองประธานคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสรรพากร จำกัด

"กรรมการ" หมายความว่า กรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสรรพากร จำกัด

"ผู้จัดการ" หมายความว่า ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสรรพากร จำกัด

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสรรพากร จำกัด

"สมาชิก" หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสรรพากร จำกัด

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

/ข้อ 5...

ข้อ 5 คณะกรรมการดำเนินการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์

5.2 ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

ข้อ 6 คณะกรรมการดำเนินการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการ หรือผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 7 สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนด โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

7.1 ชื่อ-สกุล

7.2 หมายเลขประจำตัวสมาชิก

7.3 ที่อยู่ของสมาชิก

7.4 วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน

7.5 เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

7.6 ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 8 กรรมการหรือผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 6 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 3 วันทำการของสหกรณ์

เมื่อสหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิกแล้ว ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 9 คณะกรรมการดำเนินการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการของสหกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 10 คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิกแล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

10.1 กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

/10.2 กรณี...

10.2 กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการสอบสวน เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 11 คณะกรรมการดำเนินการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะอนุกรรมการสอบสวนตามข้อ 10.2 แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

11.1 กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

11.2 กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 12 คณะกรรมการดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ 10.1 ข้อ 11.1 และข้อ 11.2 เป็นหนังสือให้สมาชิกทราบ

ข้อ 13 คณะกรรมการดำเนินการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิก อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 14 ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดและให้ถือเป็นที่สุด

ข้อ 15 ให้ประธานกรรมการ เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2567

(นางจิตรมณี สุวรรณพูล)
ประธานกรรมการ
สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสรรพากร จำกัด