

สำเนา



ระเบียบสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านป่าซิง จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2566

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านป่าซิง จำกัด ข้อ 75(5) และข้อ 115(15) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 17 ครั้งที่ 9/2566 วันที่ 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 ได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2566 ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านป่าซิง จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2566”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป

ข้อ 3. ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านป่าซิง จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564 และบรรดาระเบียบ คำสั่ง ประกาศ มติหรือข้อตกลงอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4. ในระเบียบนี้

สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านป่าซิง จำกัด

ประธานกรรมการ หมายถึง ประธานกรรมการดำเนินการสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านป่าซิง จำกัด

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านป่าซิง จำกัด

กรรมการ หมายถึง กรรมการสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านป่าซิง จำกัด

คณะอนุกรรมการ หมายถึง คณะอนุกรรมการสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านป่าซิง จำกัด

ผู้จัดการ หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านป่าซิง จำกัด

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านป่าซิง จำกัด

สมาชิก หมายถึง สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านป่าซิง จำกัด

ปัญหาหรือข้อร้องเรียน หมายถึง การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไขบรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 5. คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ทางโทรศัพท์ 074 – 049 832 , 080 – 575 4559
 - (2) ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านป่าซิง จำกัด
 - (3) กล่องรับความคิดเห็น หน้าสำนักงานสหกรณ์
 - (4) หนังสือ / จดหมาย ถึงผู้จัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านป่าซิง จำกัด
- 57/1 ม.1 ต.ป่าซิง อ.จะนะ จ.สงขลา 90130

(5) ส่งทางไลน์ / ไลน์สहरณ์ อีเมลล์ cubanpaching@gmail.com

ข้อ 6. คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการรับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 7. สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามประกาศสहरณ์ โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อ – สกุล

(2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก

(3) ที่อยู่ของสมาชิก

(4) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน

(5) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

(6) ต้องให้ความร่วมมือกับสहरณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสहरณ์

ข้อ 8. กรรมการหรือผู้จัดการได้รับมอบหมายตามข้อ 6. ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 3 วันทำการของสहरณ์ นับแต่วันที่สहरณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิกแล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสहरณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 9. คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการของสहरณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 10. คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสहरณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับและระเบียบของสहरณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสहरณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสहरณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการ ผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการ ผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสहरณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 11. คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะอนุกรรมการสอบสวนตามข้อ 10(2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบสหกรณ์ ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 12. คณะกรรมการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ 10(1) และข้อ 11(1) (2) เป็นหนังสือให้สมาชิกทราบ

ข้อ 13. คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 14. ให้ประธานกรรมการรักษาการให้เป็นไปตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2566

(ลงชื่อ) กชกร แก้วนะ

(นายกชกร แก้วนะ)

ประธานกรรมการดำเนินการ

สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านป่าซาง จำกัด