

3.4 ระเบียบการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564

โดยที่สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ให้เป็นมาตรฐาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันหนึ่ง ของการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส การป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเป็นการส่งเสริม ค้ำครองคุณธรรมจริยธรรมของกรรมการและเจ้าหน้าที่ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และได้รับความร่วมมือจากสมาชิก

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 78 (9) และข้อ 106 (10) แห่งข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ชุดที่ 44 ในคราวประชุมครั้งที่ 11 เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2564 มีมติให้กำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก ดังต่อไปนี้

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

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

“สหกรณ์”	หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด
“ประธานกรรมการ”	หมายความว่า ประธานกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด
“คณะกรรมการดำเนินการ”	หมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด
“ผู้จัดการ”	หมายความว่า ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด
“เจ้าหน้าที่”	หมายความว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด
“สมาชิก”	หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด
“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน”	หมายความว่า ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่สมาชิกได้รับความเดือดร้อนและแจ้งให้สหกรณ์ทราบเพื่อแก้ไขและให้หมายความรวมถึง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ตามระเบียบนี้

“ผู้ร้องเรียน”

หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากสมาชิกให้ร้องเรียนแทน หรือผู้จัดการแทนสมาชิกผู้ร้องเรียน

ส่วนที่ 1

การเสนอปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 4 สมาชิกผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของสหกรณ์ หรือจำเป็นต้องให้สหกรณ์ช่วยเหลือ เยียวยา ปลอดภัย หรือต้องการเสนอแนะให้ข้อคิดเห็นชมเชย สอบถาม ขอข้อมูล มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนต่อสหกรณ์ฯ ได้

ข้อ 5 ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเองตามช่องทางที่สหกรณ์ กำหนด เว้นแต่สมาชิกเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น สมาชิกจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

ข้อ 6 ข้อร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ และที่อยู่ผู้ร้องเรียน
- (2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก (ถ้ามี)
- (3) เบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)
- (4) วันที่แจ้งปัญหาข้อร้องเรียน
- (5) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุที่ต้องร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนและคำขอให้สหกรณ์ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลอดภัย
- (6) ใ้ถ้อยคำสุภาพ
- (7) ลงลายมือของผู้ร้องเรียน หรือผู้รับมอบอำนาจ
- (8) กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนให้แนบหนังสือมอบอำนาจ

ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่งหรือไม่ชัดเจนหรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ข้อร้องเรียนที่เป็นลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามวรรคหนึ่งก็ได้

ข้อ 7 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่หรือกรรมการด้วยวาจา ทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ตก็ได้ ทั้งนี้ กรณีดังกล่าวจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นกระทำแทนมิได้ หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ 6 และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมกับพิสูจน์ตัวตนของผู้ร้องเรียนด้วย

ข้อ 8 การแจ้งข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังนี้

- (1) การแจ้งเป็นหนังสือโดย
 - (ก) นำส่งด้วยตนเอง
 - (ข) ส่งทางไปรษณีย์
 - (ค) ส่งทางโทรสาร

3.4 ระเบียบการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

- (ง) บุคคลหรือองค์กรผู้รับมอบหมายเป็นผู้ส่ง
- (2) การแจ้งด้วยวาจาโดย
- (ก) แจ้งทางโทรศัพท์ เบอร์สหกรณ์ 02-579-7070
- (ข) แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติหน้าที่
- (ค) แจ้งต่อกรรมการ
- (3) การแจ้งผ่านอินเทอร์เน็ตโดย
- (ก) Web site : www.025798899.com
- (ข) E-mail : forestcoop.complaint@gmail.com
- (ค) Line@ : @forestcoop
- (4) การแจ้งด้วยวิธีอื่นตามที่สหกรณ์กำหนด

ส่วนที่ 2

การรับปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 9 ในกรณีการแจ้งข้อร้องเรียนตามข้อ 8 (1) (ก) ให้เจ้าหน้าที่ออกไปรับข้อร้องเรียนให้แก่ ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ไปรับข้อร้องเรียนจะต้องมีวันเดือนปีที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่

ข้อ 10 ในกรณีที่สหกรณ์ได้รับข้อร้องเรียนตามข้อ 8 (1) (ข) (ค) (ง), ข้อ 8 (2) และ ข้อ 8 (3) ให้สหกรณ์ตอบแจ้งการรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือกระทำในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

ส่วนที่ 3

ปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 11 การกำหนดระดับของการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนให้แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ได้แก่ ปัญหาหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ ข้อสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน

ระดับที่ 2 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้จัดการ ได้แก่ ปัญหาหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ โดยแบ่งตามระยะเวลาการแก้ไขปัญหาได้ ดังนี้

ระดับที่ 2 (ก) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ ภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่รับเรื่อง

ระดับที่ 2 (ข) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ ภายใน 10 วันทำการนับแต่วันที่รับเรื่อง

ระดับที่ 2 (ค) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ภายใน 10 วันทำการนับแต่วันที่รับเรื่อง

ระดับที่ 3 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการ ได้แก่ ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่ผู้จัดการไม่อาจแก้ไขได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจของผู้จัดการ

การแก้ไขปัญหาดังกล่าวต้องอาศัยมติคณะกรรมการดำเนินการ การแก้ไขเพิ่มเติมหรือกำหนดระเบียบ สหกรณ์ขึ้นใหม่

ระดับที่ 4 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของ คณะกรรมการดำเนินการ ได้แก่ ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่คณะกรรมการดำเนินการไม่มีอำนาจหรือมีอาจ แก้ไขได้ การแก้ไขปัญหาดังกล่าวต้องอาศัยมติของที่ประชุมใหญ่ การแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับสหกรณ์ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศนายทะเบียนสหกรณ์ กฎกระทรวง หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 4

การดำเนินการพิจารณาปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 12 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่เสนอต่อสหกรณ์แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนใน สารบบปัญหาหรือข้อร้องเรียน แล้วให้ผู้จัดการตรวจสอบปัญหาหรือข้อร้องเรียนดังกล่าวในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของผู้จัดการ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอประธานกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้จัดการ แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสหกรณ์ หรือผู้ร้องเรียน ไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลา 30 วันให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อประธาน กรรมการ เพื่อดำเนินการต่อไป

ข้อ 13 ในการพิจารณาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก หาก เป็นการร้องเรียนกรรมการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ หรือปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ส่วนที่ 5

การจัดการปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 14 เมื่อผู้จัดการได้รับปัญหาหรือข้อร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(1) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับที่ 1 ให้เจ้าหน้าที่หรือผู้จัดการดำเนินการ ชี้แจงให้บริการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง

(2) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับที่ 2 ให้ผู้จัดการตรวจสอบแสวงหา ข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ดังนี้

ระดับที่ 2 (ก) แก้ไขให้แล้วเสร็จได้ภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับ เรื่อง แล้วรวบรวมปัญหาหรือข้อร้องเรียนแจ้งเจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้รับทราบในการประชุมประจำเดือน

ระดับที่ 2 (ข) ไม่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ แต่ยังสามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ภายใน 10 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ให้รวบรวมปัญหาหรือข้อ ร้องเรียนแจ้งประธานกรรมการทราบ

ระดับที่ 2 (ค) ไม่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ภายใน 10 วันทำการนับ แต่วันที่ได้รับเรื่อง ให้รวบรวมปัญหาหรือข้อร้องเรียนแจ้งประธานกรรมการเพื่อเสนอคณะกรรมการ

3.4 ระเบียบการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ดำเนินการพิจารณา ทั้งนี้ คณะกรรมการดำเนินการอาจมอบหมายให้คณะกรรมการอื่นเป็นผู้พิจารณาก็ได้ ทั้งนี้ แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 60 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(3) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับที่ 3 ให้ผู้จัดการรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องนำเสนอประธานกรรมการเพื่อเสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณา หรือมอบหมายให้คณะกรรมการอื่นดำเนินการพิจารณา หรือแต่งตั้งคณะอนุกรรมการชุดใหม่พิจารณา ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 90 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(4) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับที่ 4 ให้ผู้จัดการรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องนำเสนอประธานกรรมการเพื่อเสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณา หรืออาจมอบหมายให้คณะกรรมการอื่นดำเนินการพิจารณา หรือแต่งตั้งคณะอนุกรรมการชุดใหม่พิจารณา ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 60 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

ส่วนที่ 6

ข้อเบ็ดเสร็จ

ข้อ 15 คณะกรรมการดำเนินการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 16 ให้ผู้จัดการรายงานสรุปสถิติผลการดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกตามระเบียบนี้ให้คณะกรรมการดำเนินการทราบในวันประชุมประจำเดือน

ข้อ 17 กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการตีความหรือการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดและให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564

(ลงนาม) วิชิต สนธิวิณิช

(นายวิชิต สนธิวิณิช)

ประธานกรรมการดำเนินการ
สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด