

ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช จำกัด

ว่าด้วย การบริหารจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2564

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราชจำกัด พ.ศ. 2544 ข้อ 79(13) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการชุดที่ 40 ครั้งที่ 8/2564 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2564 ได้มีมติกำหนดระเบียบนี้ขึ้นถือใช้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารกิจการสหกรณ์ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม จึงได้กำหนดระเบียบไว้ดังนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช จำกัด ว่าด้วย การบริหารจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2564”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่ 1 กันยายน 2564 เป็นต้นไป

ข้อ 3. ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช จำกัด ว่าด้วย การบริหารจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2564 ที่ถือใช้เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2564 เสียทั้งหมด และบรรดาระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติ หรือข้อตกลงอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ และให้ใช้ระเบียบนี้แทน

หมวดที่ 1

ข้อความทั่วไป

ข้อ 4. ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช จำกัด

“ข้อบังคับ” หมายความว่า ข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช จำกัด

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า คำร้องเรียนของสมาชิกหรือประชาชนทั่วไป องค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำความผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ รวมไปถึงข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล ที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อสหกรณ์

หมวดที่ 2

การเสนอข้อร้องเรียน

ข้อ 5. ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของสหกรณ์ หรือจำเป็นต้องให้สหกรณ์ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม ขอข้อมูล ย่อมมีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนต่อสหกรณ์ได้

ข้อ 6. ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง

ข้อ 7. ข้อร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ และมีรายการดังนี้

7.1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

7.2) เรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้สหกรณ์ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

7.3) ใช้อัยคำสุภาพ

7.4) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

ข้อ 8. การเสนอข้อร้องเรียน ให้กระทำได้ดังนี้

8.1) ยื่นต่อกรรมการที่คณะกรรมการมีคำสั่งมอบหมาย หรือยื่นต่อเจ้าหน้าที่สหกรณ์

8.2) ส่งทางไปรษณีย์

8.3) ส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือผ่านทางเว็บไซต์ของสหกรณ์

8.4) หย่อนตู้รับข้อร้องเรียน

หมวดที่ 3

การพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ 9. ในกรณีที่มีการเสนอข้อร้องเรียนต่อสหกรณ์ให้นำเสนอคณะกรรมการพิจารณาและดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา และต้องชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือ ทั้งนี้ ภายในระยะเวลา 14 วันทำการนับแต่สหกรณ์ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนด ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกเสนอข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 10. คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีเป็นเรื่องขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 11. คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะอนุกรรมการสอบสวนตามข้อ 10(2) แล้วให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกระทำความผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกระทำความผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 12. คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

หมวด 4.

การตีความและการรักษาการ

ข้อ 13. ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นอันมิอาจก้ำวล่วงได้จำต้องตีความข้อความใดในระเบียบนี้ ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการที่จะตีความข้อความนั้น

ข้อ 14. ให้ประธานกรรมการรักษาการให้เป็นไปตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2564



(นายโกศล ตัมเต็ม)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช จำกัด

