



ระเบียบชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสหกรณ์สมาชิก
พ.ศ. 2565

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ข้อ 45 (12) และ ข้อ 59 ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 49 ครั้งที่ 9 วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2565 ได้มีมติกำหนดระเบียบชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนของสหกรณ์สมาชิก ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนของสหกรณ์สมาชิก พ.ศ. 2565

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

“ชุมนุมสหกรณ์” หมายความว่า ชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการดำเนินการชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

“ผู้จัดการใหญ่” หมายถึง ผู้จัดการใหญ่ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

“สหกรณ์สมาชิก” หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ซึ่งเป็นสมาชิกของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายถึง การที่สหกรณ์สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อชุมนุมสหกรณ์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไขบรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของชุมนุมสหกรณ์

ข้อ 4 คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้ชุมนุมสหกรณ์สามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยออกประกาศชุมนุมสหกรณ์แจ้งให้สหกรณ์ทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (1) Web site : www.fsct.com
- (2) E-mail : info@fsct.com
- (3) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของชุมนุมสหกรณ์
- (4) ยื่นเรื่องด้วยตนเอง ณ สำนักงานชุมนุมสหกรณ์

ข้อ 5 คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการใหญ่รับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสหกรณ์สมาชิก

ข้อ 6 สหกรณ์สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามประกาศชุมนุมสหกรณ์กำหนด โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อสหกรณ์สมาชิก
- (2) หมายเลขสหกรณ์สมาชิก
- (3) มติของคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์สมาชิก
- (4) ที่อยู่ของสหกรณ์สมาชิก
- (5) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (6) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ และเอกสารหลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

(7) ต้องให้ความร่วมมือกับชุมนุมสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการร้องขอจากชุมนุมสหกรณ์

ข้อ 7 กรรมการหรือผู้จัดการใหญ่ที่ได้รับมอบหมายตาม ข้อ 5 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสหกรณ์สมาชิกแต่ละราย ภายในเจ็ดวันทำการของชุมนุมสหกรณ์ นับแต่วันที่ชุมนุมสหกรณ์ได้รับเรื่องจากสหกรณ์สมาชิกแล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สหกรณ์สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าชุมนุมสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสหกรณ์สมาชิกแล้ว

ข้อ 8 คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสหกรณ์สมาชิกให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันทำการของชุมนุมสหกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าวให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สหกรณ์สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการหรือผู้จัดการใหญ่ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สหกรณ์สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการใหญ่ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 9 คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสหกรณ์สมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องขอให้ความช่วยเหลือ แก่ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสหกรณ์สมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก่ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสหกรณ์สมาชิกตามข้อบังคับ และระเบียบของชุมนุมสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของชุมนุมสหกรณ์ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสหกรณ์สมาชิก

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของชุมนุมสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และชุมนุมสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 10 คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะกรรมการสอบสวนตามข้อ 9 (2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของชุมนุมสหกรณ์ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสหกรณ์สมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของชุมนุมสหกรณ์ ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของชุมนุมสหกรณ์กำหนด

ข้อ 11 คณะกรรมการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ 9 (1) และ 10 (1) (2) เป็นหนังสือให้สหกรณ์สมาชิกทราบ

ข้อ 12 คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสหกรณ์สมาชิก อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 13 ให้คณะกรรมการรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ และวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

รองศาสตราจารย์พิเศษ พลโท



(ดร.วีระ วงศ์สรรค์)

ประธานกรรมการ

ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด