

ระเบียบ

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2566

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำกัด ข้อ 44 (7) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 42 ครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 จึงได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก ไว้ดังต่อไปนี้

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

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป

ข้อ 3. ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำกัด

“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำกัด

“สมาชิก” หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำกัด

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายถึง ปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมจากการดำเนินงานของสหกรณ์ หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 4. สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ทางเว็บไซต์ของสหกรณ์
- (2) ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของสหกรณ์
- (3) ทางโทรศัพท์และทางโทรสารของสหกรณ์
- (4) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์
- (5) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

ข้อ 5. การแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางตามข้อ 4 ต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ-สกุล
- (2) หมายเลขประจำตัวสมาชิกสหกรณ์
- (3) ที่อยู่ของสมาชิก
- (4) เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- (5) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (6) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

สมาชิกผู้ร้องเรียนต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์ หากการแจ้งข้อร้องเรียนมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน โดยเฉพาะ (1) และ (6) หรือสมาชิกผู้ร้องเรียนไม่ให้ความร่วมมือตามวรรคสอง สหกรณ์สงวนสิทธิที่จะไม่ดำเนินการตามระเบียบนี้

ข้อ 6. ให้คณะกรรมการมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการเป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 7. ให้กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 6. ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 3 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่า สหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 8. คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการของสหกรณ์และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้สมาชิกทราบ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการหรือผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 9. การพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิกของคณะกรรมการ หากมีข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอให้หาข้อยุติ ซึ่งอาจเป็นการยุติเรื่องการแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกหรือดำเนินการอื่นตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์กำหนด หากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

กรณีจำเป็นต้องสอบสวนเพิ่มเติม ให้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรม และหรือการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนและแนวทางการแก้ไขปัญหา (ถ้ามี) เสนอคณะกรรมการพิจารณา

การพิจารณาผลการสอบสวนของคณะอนุกรรมการสอบสวนตามวรรคสองให้นำข้อความในวรรคหนึ่งมาใช้โดยอนุโลม

การพิจารณาตามวรรคหนึ่งและวรรคสามหากพบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 10. คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ประกาศ ณ วันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2566

ลงชื่อ



(แพทย์หญิงมยุรา กุสุมภ์)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำกัด