



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำกัด
ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564

โดยที่เป็นการสมควรให้มีกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก ที่สอดคล้องกับกฎกระทรวงการดำเนินงานและการกำกับดูแลสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนียน พ.ศ. 2564

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 60(8) และ 84(12) แห่งข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำกัด พ.ศ.2544 ประกอบกับกฎกระทรวงการดำเนินงานและการกำกับดูแลสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนียน พ.ศ. 2564 ข้อ 19 และมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการชุดที่ 48 ครั้งที่ 7 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2564 จึงกำหนดระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำกัด ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564”

ข้อ 2. ให้ใช้ระเบียบนี้ตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3. ให้ประธานกรรมการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ข้อ 4. ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำกัด

“ประธานกรรมการ” หมายถึง ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำกัด

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำกัด

“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำกัด

“สมาชิก” หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำกัด

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายถึง การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 5 สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- (1) Website ของสหกรณ์
- (2) E-mail ของสหกรณ์
- (3) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์
- (4) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

ข้อ 6 สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ-สกุล
- (2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก
- (3) ที่อยู่ของสมาชิก
- (4) ช่องทางการติดต่อของสมาชิก เช่น e-mail หรือ หมายเลขโทรศัพท์ ฯลฯ
- (5) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน

(6) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

(7) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อ ได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 7 ผู้รับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก โดยแบ่งตาม วัตถุประสงค์ของข้อร้องเรียน ดังนี้

- (1) ผู้จัดการเป็นผู้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- (2) ประธานกรรมการเป็นผู้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต

ข้อ 8 ประธานกรรมการหรือผู้จัดการ ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก แต่ละราย แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 9 คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด นับจากวันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก ดังนี้

- (1) การร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ไม่เกิน 15 วันทำการ
- (2) การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต 30 วันทำการ แต่ไม่เกิน 90 วันทำการ

หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็น หนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียใน เรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ใน กระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 10 คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิกหากอยู่ใน อำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อม สรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และ สหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 11 คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไข ปัญหาของคณะกรรมการสอบสวนตามข้อ 10(2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และ ระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบ ของสหกรณ์ ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 12 คณะกรรมการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ 10(1) และข้อ 11(1) (2) เป็นหนังสือ ให้สมาชิกทราบ

ข้อ 13 คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ประกาศ ณ วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2564



(รองศาสตราจารย์ ดร.ณดา จันทร์สม)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ออมทรัพย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำกัด