

ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก
พ.ศ. 2564

ด้วยสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการกิจการของสหกรณ์ให้เป็นไปตามหลักสหกรณ์สีขาวด้วยธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสซื่อสัตย์ สร้างการมีส่วนร่วมและมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล คุ่มค่าและโดยประหยัด เป็นผลให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับกฎกระทรวงการดำเนินงานและกำกับดูแลสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนียน พ.ศ.2564 ข้อ 19

ดังนั้นอาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด ข้อ 75 (8) และข้อ 107 (10) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 60 ครั้งที่ 20/2564 เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2564 ได้มีมติกำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ.2564 ดังต่อไปนี้

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

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป

ข้อ 3 บรรดาระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติ หรือข้อตกลงอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ และให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง คณะทำงานที่แต่งตั้งโดยความเห็นชอบของ

คณะกรรมการดำเนินการ ให้ดำเนินการในเรื่องเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ

ประธานกรรมการ หมายถึง ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด หรือรองประธานกรรมการปฏิบัติหน้าที่แทนประธานกรรมการ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนสมาชิก ประชาชนทั่วไป องค์กร และหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองหรือความต้องการ หรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1.แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน
- 2.การรับข้อร้องเรียน
- 3.การพิจารณาจำแนกระดับ และจัดการข้อร้องเรียน

4.การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน

5.การกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง สมาชิก ประชาชนทั่วไป องค์กรและหน่วยงานอื่นที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสหกรณ์

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่นติดต่อ ด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต กล่องรับข้อร้องเรียน จดหมาย

ข้อ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน บริหารจัดการข้อร้องเรียนรวมถึง การให้คำปรึกษาแนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการดำเนินการ เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

5.2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

5.2.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง

5.2.2 ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook ,Line,Website

5.2.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์

5.2.4 จดหมาย

5.2.5 กล่องรับข้อร้องเรียน

5.3 กำหนดประเภทข้อร้องเรียนแบ่งเป็น 5 ประเภท ดังต่อไปนี้

5.3.1 ร้องเรียนการบริการ

5.3.2 ร้องเรียนเกี่ยวกับสมาชิก ,เจ้าหน้าที่,กรรมการ

5.3.3 การจัดซื้อจัดจ้าง

5.3.4 ขอความเป็นธรรม,ขอความช่วยเหลือ

5.3.5 อื่นๆ

5.4 ดำเนินการบริหารจัดการ

5.5 รายงานต่อคณะกรรมการ

5.6 สรุปผล ประเมินผล และรายงาน

5.7 ให้สื่อสาร เผยแพร่ข้อมูล คู่มือ “เรื่องการบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในสหกรณ์ ให้แก่สมาชิก กรรมการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้เสียทราบ ดังนี้

5.7.1 เว็บไซต์

5.7.2 ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์

5.7.3 อื่นๆ

ข้อ 6 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังสหกรณ์จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

6.1 ช่องทางร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ศรีสมุทรปราการ จำกัด ระยะเวลาในการดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหานั้นที่

6.2 ช่องทางร้องเรียนผ่านร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook ,Line ,Website ระยะเวลาในการดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหานั้นที่ 1 วันทำการ

6.3 ช่องทางร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด
ระยะเวลาในการดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา 1 วันทำการ

6.4 ช่องทางร้องเรียนทางจดหมาย
ระยะเวลาในการดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา 7 วันทำการ

6.5 กล้องรับข้อร้องเรียน ณ ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด
ระยะเวลาในการดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา 1 วันทำการ

ข้อ 7 ระดับความรุนแรง/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ

7.1 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้
ข้อเสนอแนะ หรือให้ข้อคิดเห็นในการให้บริการ ระยะเวลาในการตอบสนอง 1 วันทำการ โดยมอบหมายให้
บุคคลผู้ที่ได้รับมอบหมาย

7.2 ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก กรณีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถ
แก้ไขได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย ระยะเวลาในการตอบสนองไม่เกิน 5 วันทำการ โดยมอบหมายให้
คณะกรรมการผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

7.3 ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่ กรณีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้น สามารถ
แก้ไขได้โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องอาศัยคณะกรรมการดำเนินการในการแก้ไข เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อ
ชื่อเสียงสหกรณ์ ระยะเวลาในการตอบสนองไม่เกิน 15 วันทำการ โดยมอบให้คณะกรรมการดำเนินการเป็น
ผู้รับผิดชอบ

ข้อ 8 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

8.1 รับเรื่องร้องเรียน

8.2 แจ้งผู้จัดการถึงเรื่องร้องเรียน

8.3 ผู้จัดการแจ้งประธาน/คณะกรรมการ/ฝ่ายที่รับผิดชอบทำหน้าที่แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

8.4 เข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ

8.5 สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน

ข้อ 9 การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ แก่คณะกรรมการ
รับผิดชอบทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน แล้วรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ ต่อไป

ข้อ 10 มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับ
เรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาค
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ข้อ 11 มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

11.1 เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่ทำให้ข้อมูลโดยเจตนา สุจริต
สหกรณ์จะปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของ
ผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้ เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบ
เรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

11.2 การร้องเรียนในสำนักงานสหกรณ์ เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน อันตรายใด หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดจากการ แจ้งเบาะแส ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือให้ข้อมูล ให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบ แก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนสั่งการ คุ้มครองความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

11.3 ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุกคน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูล แก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

ข้อ 12 ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้คณะกรรมการดำเนินการเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาด

ข้อ 13 ให้ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2564

(ลงชื่อ) อธิสิทธิ์ อีระวรรณสาร
(นายอธิสิทธิ์ อีระวรรณสาร)
ประธานกรรมการ
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสมุทรปราการ จำกัด