



**ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กรรมการพัฒนาชุมชน จำกัด  
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก  
พ.ศ. 2564**

.....

เนื่องจากกฎกระทรวง การดำเนินงานและการกำกับดูแลสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์  
เครดิต ยูเนียน พ.ศ. 2564 หมวด 4 การกำกับดูแลด้านธรรมาภิบาลของสหกรณ์ ข้อ 19 กำหนดให้สหกรณ์  
ต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์กรรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ข้อ 81 (8)  
และข้อ 114 (10) และตามมติคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ครั้งที่  
10/2564 เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2564 ให้กำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กรรมการพัฒนาชุมชน จำกัด  
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564 ไว้ดังต่อไปนี้

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

**ข้อ 2** ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

**ข้อ 3** ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์กรรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรรมการพัฒนา  
ชุมชน จำกัด

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์กรรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

“สมาชิก” หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายความว่า การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้  
ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน  
ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

**ข้อ 4** คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่าง  
สะดวกโดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- (1) Web site ของสหกรณ์
- (2) E-mail ของสหกรณ์
- (3) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์
- (4) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์
- (5) ช่องทางอื่นๆ ตามที่สหกรณ์กำหนด

/ข้อ 5 คณะกรรมการ...

**ข้อ 5** คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการรับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก และออกแนวทางปฏิบัติในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

**ข้อ 6** สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนด โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ-สกุล
- (2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก
- (3) ที่อยู่ของสมาชิก
- (4) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (5) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (6) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

**ข้อ 7** กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 5 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน 3 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิก แล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

**ข้อ 8** คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่คณะกรรมการมีมติ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

**ข้อ 9** คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

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

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ พร้อมสรุปผล การสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

**ข้อ 10** คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไข ปัญหาของคณะอนุกรรมการสอบสวนตามข้อ 9 (2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามี การกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของ สหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามี การกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของ สหกรณ์ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกซ์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

**ข้อ 11** คณะกรรมการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ 9 (1) และข้อ 10 (1) (2) เป็นหนังสือให้ สมาชิกทราบ

**ข้อ 12** คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิก อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือ การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับและ ระเบียบของสหกรณ์กำหนด

**ข้อ 13** ให้ประธานกรรมการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการ ปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ประธานกรรมการเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาด

ประกาศ ณ วันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2564



(นายวิชล มนต์เอื้อศิริ)

รองประธานกรรมการ ปฏิบัติหน้าที่แทน

ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด