

ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก
พ.ศ. 2565

โดยที่สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ให้เป็นมาตรฐาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันหนึ่งของการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส การป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเป็น การส่งเสริม ค้ำครองคุณธรรมจริยธรรมของ กรรมการและเจ้าหน้าที่ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และได้รับความร่วมมือ จากสมาชิก

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด พ.ศ. 2565 ข้อ 82 (27) และข้อ 118 (13) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ชุดที่ 45 ครั้งที่ 12 เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 มีมติให้กำหนดระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ว่าด้วยการ ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2565 ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2565”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิก ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไข ปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564 และบรรดาระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติ หรือข้อตกลงอื่นใดซึ่ง ขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ และให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

“สหกรณ์”	หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด
“ประธานกรรมการ”	หมายความว่า ประธานกรรมการดำเนินการ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด
“คณะกรรมการดำเนินการ”	หมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด
“ผู้จัดการ”	หมายความว่า ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด
“เจ้าหน้าที่”	หมายความว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด
“สมาชิก”	หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด
“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน”	หมายความว่า ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่สมาชิกได้รับความเดือดร้อนและแจ้งให้สหกรณ์ทราบ เพื่อแก้ไขและให้หมายความรวมถึง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การ สอบถาม การขอข้อมูล ที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่น หรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานสหกรณ์ ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ตามระเบียบนี้

“ผู้ร้องเรียน”

หมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากสมาชิกให้ ร้องเรียนแทน หรือผู้จัดการแทนสมาชิกผู้ ร้องเรียน

ส่วนที่ 1

การเสนอปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 5 สมาชิกผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของสหกรณ์ หรือจำเป็นต้องให้สหกรณ์ช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะให้ข้อคิดเห็นชมเชย สอบถาม ขอข้อมูล มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนต่อสหกรณ์ฯ ได้

ข้อ 6 ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเองตามช่องทางที่สหกรณ์ กำหนด เว้นแต่สมาชิก เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น สมาชิกจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

ข้อ 7 ข้อร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

7.1 ชื่อ และที่อยู่ผู้ร้องเรียน

7.2 หมายเลขประจำตัวสมาชิก (ถ้ามี)

7.3 เบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)

7.4 วันที่แจ้งปัญหาข้อร้องเรียน

7.5 ระบุเรื่องอันเป็นเหตุที่ต้องร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนและคำขอให้สหกรณ์ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

7.6 ใช้ถ้อยคำสุภาพ

7.7 ลงลายมือของผู้ร้องเรียน หรือผู้รับมอบอำนาจ

7.8 กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนให้แนบหนังสือมอบอำนาจ

ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่งหรือไม่ชัดเจนหรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ข้อร้องเรียนที่เป็นลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามวรรคหนึ่งก็ได้

ข้อ 8 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่หรือ กรรมการด้วยวาจา ทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ตก็ได้ ทั้งนี้ กรณีดังกล่าวจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นกระทำการแทนมิได้ หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ 7 และวันเดือนปีที่รับ คำร้องเรียน พร้อมกับพิสูจน์ตัวตนของผู้ร้องเรียนด้วย

ข้อ 9 การแจ้งข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังนี้

9.1 การแจ้งเป็นหนังสือโดย

9.1.1 นำส่งด้วยตนเอง

9.1.2 ส่งทางไปรษณีย์

9.1.3 ส่งทางโทรสาร

9.1.4 บุคคลหรือองค์กรผู้รับมอบหมายเป็นผู้ส่ง

9.2 การแจ้งด้วยวาจาโดย

9.2.1 แจ้งทางโทรศัพท์ เบอร์สหกรณ์ 02-579-7070

9.2.2 แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติหน้าที่

9.2.3 แจ้งต่อกรรมการ

9.3 การแจ้งผ่านอินเทอร์เน็ตโดย

9.3.1 Web site : www.025798899.com

9.3.2 E-mail : forestcoop.complaint@gmail.com

9.3.3 Line@ : @forestcoop

9.4 การแจ้งด้วยวิธีอื่นตามที่สหกรณ์กำหนด

ส่วนที่ 2

การรับปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 10 ในกรณีการแจ้งข้อร้องเรียนตามข้อ 9.1.1 ให้เจ้าหน้าที่ออกใบรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีวันเดือนปีที่รับข้อร้องเรียนและลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่

ข้อ 11 ในกรณีที่สหกรณ์ได้รับข้อร้องเรียนตามข้อ 9.1.2 9.1.3 9.1.4 9.2 และข้อ 9.3 ให้สหกรณ์ตอบแจ้งการรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือกระทำในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ส่วนที่ 3

ปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 12 การกำหนดระดับของการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนให้แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ได้แก่ ปัญหาหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ ข้อสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน

ระดับที่ 2 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้จัดการ ได้แก่ ปัญหาหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ โดยแบ่งตามระยะเวลาการแก้ไขให้แล้วเสร็จได้

ระดับที่ 2 (ก) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

ระดับที่ 2 (ข) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ภายใน 10 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

ระดับที่ 2 (ค) ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ภายใน 10 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

ระดับที่ 3 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการ ได้แก่ ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่ผู้จัดการไม่อาจแก้ไขได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจของผู้จัดการ การแก้ไขปัญหาดังกล่าวต้องอาศัยมติคณะกรรมการดำเนินการ การแก้ไขเพิ่มเติมหรือกำหนดระเบียบสหกรณ์ขึ้นใหม่

ระดับที่ 4 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการ ได้แก่ ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่คณะกรรมการดำเนินการไม่มีอำนาจหรือมิอาจแก้ไขได้ การแก้ไขปัญหาดังกล่าวต้องอาศัยมติของที่ประชุมใหญ่ การแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับสหกรณ์ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศนายทะเบียนสหกรณ์ กฎกระทรวง หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 4

การดำเนินการพิจารณาปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 13 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่เสนอต่อสหกรณ์แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนในสารบบปัญหาหรือข้อร้องเรียน แล้วให้ผู้จัดการตรวจสอบปัญหาหรือข้อร้องเรียนดังกล่าวในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของผู้จัดการ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอประธานกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้จัดการแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสหกรณ์ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลา 30 วันให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อประธานกรรมการ เพื่อดำเนินการต่อไป

ข้อ 14 ในการพิจารณาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก หากเป็นการร้องเรียนกรรมการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ หรือปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ส่วนที่ 5

การจัดการปัญหาหรือข้อร้องเรียน

ข้อ 15 เมื่อผู้จัดการได้รับปัญหาหรือข้อร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

15.1 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับที่ 1 ให้เจ้าหน้าที่หรือผู้จัดการดำเนินการชี้แจงให้บริการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง

15.2 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับที่ 2 ให้ผู้จัดการตรวจสอบแสวงหาข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ดังนี้

ระดับที่ 2 (ก) แก้ไขให้แล้วเสร็จได้ภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง แล้วรวบรวมปัญหาหรือข้อร้องเรียนแจ้งเจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้รับทราบในการประชุมประจำเดือน

ระดับที่ 2 (ข) ไม่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ แต่ยังสามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ภายใน 10 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ให้รวบรวมปัญหาหรือข้อร้องเรียนแจ้งประธานกรรมการทราบ

ระดับที่ 2 (ค) ไม่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ภายใน 10 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ให้รวบรวมปัญหาหรือข้อร้องเรียนแจ้งประธานกรรมการเพื่อเสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณา ทั้งนี้ คณะกรรมการดำเนินการอาจมอบหมายให้คณะกรรมการอื่นเป็นผู้พิจารณาก็ได้ ทั้งนี้ แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 60 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

15.3 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับที่ 3 ให้ผู้จัดการรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องนำเสนอประธานกรรมการเพื่อเสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณา หรือมอบหมายให้คณะกรรมการอื่นดำเนินการพิจารณา หรือแต่งตั้งคณะกรรมการชุดใหม่พิจารณา ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 90 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

15.4 ปัญหาหรือข้อร้องเรียนระดับที่ 4 ให้ผู้จัดการรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องนำเสนอประธานกรรมการเพื่อเสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณา หรืออาจมอบหมายให้คณะกรรมการอื่นดำเนินการพิจารณา หรือแต่งตั้งคณะกรรมการชุดใหม่พิจารณา ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 60 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

ส่วนที่ 6
ข้อเบ็ดเสร็จ

ข้อ 16 คณะกรรมการดำเนินการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 17 ให้ผู้จัดการรายงานสรุปสถิติผลการดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกตามระเบียบนี้ให้คณะกรรมการดำเนินการทราบในวันประชุมประจำเดือน

ข้อ 18 กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการตีความหรือการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดและให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565



(นายวิจิต สนวนิช)

ประธานกรรมการดำเนินการ
สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด