



ระเบียบ

สหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด

ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. ๒๕๖๔

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด ข้อ ๕๙ (๘) และข้อ ๘๑ (๘) ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ ๑๕ ครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๔ วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๔ ได้กำหนดระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด ว่าด้วย “การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๔”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด

“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด

“สมาชิก” หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด

“ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” หมายถึง การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด

ข้อ ๔ คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยออกประกาศสหกรณ์ฯ แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) Web site: www.srtsaving.com

(๒) E-mail: railway-coop@hotmail.com

(๓) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด หรือทางตู้ ปณ.๒๕ ปณศ.สามแยก ๑

(๔) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด

ข้อ ๕ คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด ที่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบในการควบคุมรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ ๖ สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามประกาศสหกรณ์ฯ ที่กำหนดโดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ-สกุล
- (๒) หมายเลขประจำตัวสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด
- (๓) ที่อยู่ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด
- (๔) วันที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- (๕) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (๖) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ฯ ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด

ข้อ ๗ กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ ๕ ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน ๓ วันทำการของสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด นับแต่วันที่สหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด ได้รับเรื่องจากสมาชิกแล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ฯ ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ ๘ คณะกรรมการดำเนินการต้องตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการของสหกรณ์ออมทรัพย์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ ๙ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิกหากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ออมทรัพย์ กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด

(๒) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าวและสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ ๑๐ คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหของคณะกรรมการสอบสวนตามข้อ ๙ (๒) แล้วให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกรรมการกระทำความผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด

(๒) กรณีผลการตรวจสอบพบว่าการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด ที่กำหนด

ข้อ ๑๑ คณะกรรมการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ ๙ (๑) และข้อ ๑๐ (๑) (๒) เป็นหนังสือให้สมาชิกทราบ

ข้อ ๑๒ คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมายข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายสาโรจน์ สุขแสงดาว)
ประธานกรรมการดำเนินการ
สหกรณ์ออมทรัพย์สโมสรรถไฟ จำกัด