



สหกรณ์ออมทรัพย์ กรมประชาสัมพันธ์ จำกัด

Public Relations Department's Savings Cooperatives Ltd.

เลขที่ 9 ซอยพระราม 6 ซอย 30 ถนนพระราม 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร. 0-2618-7053, 0-2618-7055 ต่อ 11-19 โทรสาร. ต่อ 17 โทรมัลติ. 06-5504-2648

ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์กรมประชาสัมพันธ์ จำกัด

ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2566

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 63 (8) และ ข้อ 89(11) แห่งข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์
กรมประชาสัมพันธ์จำกัด พ.ศ. 2543 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ
ครั้งที่ 9/2566 เมื่อวันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2566 ได้พิจารณาและเห็นชอบให้กำหนดระเบียบสหกรณ์
ออมทรัพย์กรมประชาสัมพันธ์ จำกัด ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก
พ.ศ. 2566 ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก
พ.ศ. 2566”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ประกาศระเบียบนี้

ข้อ 3. บรรดาระเบียบ มติคณะกรรมการดำเนินการ ประกาศ หรือคำสั่งอื่นใดซึ่งขัด หรือ
แย้ง กับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4. ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์กรมประชาสัมพันธ์จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมประชาสัมพันธ์ จำกัด

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมประชาสัมพันธ์ จำกัด

“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมประชาสัมพันธ์ จำกัด

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์กรมประชาสัมพันธ์

“สมาชิก” หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมประชาสัมพันธ์

“ปัญหา หรือข้อร้องเรียน” หมายถึง การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์เพื่อขอให้
ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน
ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบสหกรณ์

ข้อ 5. คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหา หรือข้อร้องเรียน
ได้ อย่างสะดวก โดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(1) เว็บไซต์: <https://prdsc.com>

(2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-mail) : prdsc7053@gmail.com

(3) ไปรษณีย์ : สหกรณ์ออมทรัพย์กรมประชาสัมพันธ์จำกัด เลขที่ 9 ซอยพระราม 6 ซอย 30 ถนนพระราม 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

(4) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

ข้อ 6. คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการรับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ 7. สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนด โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อ - นามสกุล

(2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก

(3) ที่อยู่ของสมาชิก และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

(4) วัน เดือน ปี ที่แจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน

(5) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือ

พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

(6) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 8. กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ 6 ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายในสามวันทำการของสหกรณ์นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิกแล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ 9. คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จ ภายในสามสิบวันนับแต่วันลงทะเบียนรับเรื่อง หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าวให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 10. คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตาม

ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสหกรณ์ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีเป็นเรื่องข้อร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์พร้อมสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสหกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ 11. คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อ 11(2) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีผลกระทบผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบ ของสหกรณ์ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีผลกระทบผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 12. คณะกรรมการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ 11(1) และข้อ 12(1) (2) เป็นหนังสือให้สมาชิกทราบ

ข้อ 13. คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการ หรือ การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์กำหนด

ข้อ 14. ให้คณะกรรมการดำเนินการรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาที่ส่งมา ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ และคำวินิจฉัยของคณะกรรมการดำเนินการให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ 25 เมษายน พ.ศ.2566



(นางทัศนีย์ ผลชานิก)

ประธานกรรมการดำเนินการ

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมประชาสัมพันธ์ จำกัด