



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ ปตท. จำกัด
ว่าด้วย การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2565

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับของสหกรณ์ออมทรัพย์ ปตท. จำกัด พ.ศ. 2565 ข้อ 59 (17) และ ข้อ 95 (11) ที่ประชุมคณะกรรมการ ชุดที่ 42 ครั้งที่ 11/2565 เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2565 ได้มีมติกำหนด ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ ปตท. จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2565 ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ ปตท. จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2565”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2565 เป็นต้นไป

ข้อ 3. ในระเบียบนี้

“สหกรณ์” หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ ปตท. จำกัด

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ ปตท. จำกัด

“ประธานกรรมการ” หมายถึง ประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ ปตท. จำกัด

“รองประธานกรรมการ” หมายถึง รองประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ ปตท. จำกัด

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ ปตท. จำกัด

“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ ปตท. จำกัด

“ฝ่ายบริหารสารสนเทศและสมาชิกสัมพันธ์” หมายถึง ฝ่ายบริหารสนเทศและสมาชิกสัมพันธ์ สหกรณ์ออมทรัพย์ ปตท. จำกัด

“ผู้ร้อง” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์

หมวดที่ 1

ข้อกำหนดทั่วไป

ข้อ 4. ในระเบียบนี้ความหมายของเรื่องร้องเรียน

“ผู้ร้อง” หมายความว่าถึง สมาชิกสหกรณ์ ที่มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่าถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจ หลีกเลี้ยงได้ และขอให้สหกรณ์แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือหรืออื่นใด ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ สหกรณ์ที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้

“ปัญหาสหกรณ์” หมายความว่าถึง การที่ผู้ร้องแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบสหกรณ์ ของผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ กรรมการหรือ คณะกรรมการดำเนินการ

“ข้อเสนอแนะ” หมายความว่าถึง การที่ผู้ร้องแสดงออกทางความคิด ความเห็น หรือการ เสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ หรือการยกย่องชมเชยในการดำเนินกิจการสหกรณ์

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่าถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริง ของผู้เขียน

ข้อ 5. ผู้ร้องสามารถแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ได้ดังนี้

(1) E-mail : pttsc@pttplc.com

(2) ยื่นเรื่องเป็นหนังสือด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

ข้อ 6. ผู้ร้องแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อ-สกุล

(2) หมายเลขประจำตัวสมาชิก

(3) ที่อยู่/วันที่แจ้งปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(4) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

(5) ลงลายมือชื่อผู้ร้อง

หมวดที่ 2

ข้อกำหนดการรับเรื่องและไม่รับเรื่อง



ข้อ 7. ข้อกำหนดการรับเรื่อง

(1) ผู้ร้องจะต้องร้องด้วยตนเอง

(2) คำร้องต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีวัน เดือน ปี ชื่อ ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องได้ มีข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ กรรมการหรือคณะกรรมการ ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้ และระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(3) เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือต่อสหกรณ์

สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๒
วันที่..... - ๕ เม.ย. ๒๕๖๖.....

 
วัน ๕ เดือน ๒๕๖๖

(4) สหกรณ์จะต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องหรือเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น หรือสหกรณ์ให้เกิดความเสียหาย

(5) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ กรรมการหรือคณะกรรมการ

(6) เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สหกรณ์ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสหกรณ์ โดยตรง

(7) ผู้ร้องต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ 8. ข้อกำหนดการไม่รับเรื่อง

(1) เป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่รับเรื่องไว้ทุกกรณี

(2) เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับ สหกรณ์ออมทรัพย์ ปตท. จำกัด

(3) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียน

(4) เรื่องร้องเรียน ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้อีกในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ตามข้อ 7 (1) - (7)

หมวดที่ 3

การจัดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

ข้อ 9. สหกรณ์ต้องให้ความคุ้มครองผู้ร้องโดยไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องและผู้ถูกร้อง หรือปกปิดชื่อกล่าวหาของผู้ร้องเป็นความลับ อันเนื่องมาจากการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ กรรมการหรือคณะกรรมการ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ 10. ข้อกำหนดการจัดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

(1) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ กรรมการหรือคณะกรรมการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของสหกรณ์

(2) เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของสหกรณ์ ให้ถือว่าเป็นความลับของสหกรณ์

(3) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้อง สหกรณ์ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนให้ถือว่าเป็นความลับของสหกรณ์

หมวดที่ 4

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ข้อ 11. ให้ฝ่ายบริหารสารสนเทศและสมาชิกสัมพันธ์ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังสหกรณ์ จากช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ 5 และลงรับเรื่องร้องเรียน ภายใน 5 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ได้รับเรื่องแล้วนำเสนอผู้จัดการพิจารณาตรวจสอบเบื้องต้นต่อไป หากผู้จัดการสหกรณ์ เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ฝ่ายบริหารสารสนเทศและสมาชิกสัมพันธ์ เสนอประธานกรรมการหรือรองประธานกรรมการโดยตรง

ข้อ 12. ผู้จัดการพิจารณาตรวจสอบเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์การร้องเรียนหรือไม่ และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจการพิจารณาของสหกรณ์หรือไม่ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจัดทำหนังสือแจ้งตอบผู้ร้องทราบในเบื้องต้นว่าสหกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องแล้วและอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการ

กรณีเป็นการเสนอแนะสั่งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาสหกรณ์ต่อไป

ข้อ 13. คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่พิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของเรื่องร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากผู้ร้อง แล้วให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) กรณีเป็นการร้องทุกข์ ขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้อง หากอยู่ในอำนาจระทำการของสหกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องตามข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์ หากไม่อยู่ในอำนาจระทำการของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(2) กรณีเป็นการร้องเรียน หากตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วพบว่า มีมูลความผิด ให้คณะกรรมการแต่งตั้งกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อการสอบสวน

(3) คณะกรรมการต้องพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้เสร็จสิ้นภายใน 30 วันทำการของสหกรณ์ นับแต่วันที่สหกรณ์ลงรับเรื่อง หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้ผู้จัดการแจ้งเหตุขัดข้อง เป็นหนังสือให้ผู้ร้องทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

ข้อ 14. คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้

(1) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(2) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ามีกรกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์ ให้สั่งการให้แก้ไขหรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ 15. ให้ผู้จัดการมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ 13 และข้อ 14 เป็นหนังสือให้ผู้ร้องทราบ

บทเฉพาะกาล

ข้อ 16 การดำเนินการใดๆ ที่อยู่ในระหว่างดำเนินการและยังไม่แล้วเสร็จในวันที่ระเบียบนี้มีผลใช้บังคับให้ดำเนินการต่อไปตามข้อกำหนด คำสั่ง หรือวิธีปฏิบัติเดิมจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ หรือจนกว่าจะสามารถดำเนินการตามระเบียบนี้ได้

ข้อ 17 ในกรณีที่มีมติ คำสั่ง หรือแนวปฏิบัติที่ใช้อยู่ในวันที่ระเบียบนี้มีผลบังคับใช้ ซึ่งไม่ขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ก็ให้ถือปฏิบัติต่อไปจนกว่าจะมีการกำหนดเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น

ประกาศ ณ วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2565



(นางสาวเพียงพนา บุญกล้า)

ประธานกรรมการดำเนินการ
สหกรณ์ออมทรัพย์ ปตท. จำกัด

นายทะเบียนสหกรณ์รับทราบการใช้ระเบียบ
หนังสือสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๒
ที่ ก.ย. ๑๑๐๘/๑๐๙๒ ลงวันที่ ๔ เม.ย. ๒๕๖๖



สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๒
วันที่ ๔ เม.ย. ๒๕๖๖