



ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด  
ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก  
พ.ศ.๒๕๖๔

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด พ.ศ.๒๕๕๐ ข้อ ๖๖ (๙) และมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ สอน.นย. ครั้งที่ ๘/๒๕๖๔ เมื่อ ๓๑ ส.ค.๖๔ จึงให้กำหนดระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสหกรณ์ พ.ศ.๒๕๖๔”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ใช้บังคับตั้งแต่ ๑ ก.ย.๖๔ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“สหกรณ์”	หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด
“คณะกรรมการ”	หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด
“กรรมการ”	หมายถึง กรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด
“ผู้จัดการ”	หมายถึง ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด
“เจ้าหน้าที่”	หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด
“สมาชิก”	หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

“ปัญหาข้อร้องเรียน” หมายถึง การที่สมาชิกแจ้งเรื่องราวต่อสหกรณ์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ข้อ ๔ คณะกรรมการต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยออกประกาศสหกรณ์แจ้งให้สมาชิกทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

(๑) Web site : [www.thaimarinecoop.com](http://www.thaimarinecoop.com)

(๒) E-mail : [thaimarinecoop@gmail.com](mailto:thaimarinecoop@gmail.com)

(๓) ส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสหกรณ์

(๔) ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานสหกรณ์

ข้อ ๕ คณะกรรมการต้องมีคำสั่งมอบหมายกรรมการหรือผู้จัดการรับผิดชอบในการควบคุมการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก

ข้อ ๖ สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามประกาศสหกรณ์กำหนดโดยอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ - สกุล - เลขทะเบียนสมาชิก

(๒) ที่อยู่สมาชิก หมายเลขโทรศัพท์ และ E-mail (ถ้ามี)

(๓) วันที่แจ้งปัญหาข้อร้องเรียน

(๔) เรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๕) ต้องให้ความร่วมมือกับสหกรณ์ในการให้ข้อเท็จจริงหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการร้องขอจากสหกรณ์

ข้อ ๗ กรรมการหรือผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายตามข้อ ๕ ลงทะเบียนรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแต่ละราย ภายใน ๓ วันทำการของสภกรณ์ นับแต่วันที่สภกรณ์ได้รับเรื่องจากสมาชิกแล้วส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา พร้อมแจ้งตอบเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบในเบื้องต้นว่าสภกรณ์ได้รับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกแล้ว

ข้อ ๘ คณะกรรมการต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกให้แล้วเสร็จภายใน ๑๔ วันทำการของสภกรณ์ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดดังกล่าว ให้แจ้งเหตุขัดข้องเป็นหนังสือให้สมาชิกทราบตามสมควรจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

หากปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่สมาชิกแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน ห้ามมิให้กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

ข้อ ๙ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องอันเป็นเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามที่ได้รับแจ้งจากสมาชิก แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีเป็นเรื่องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก หากอยู่ในอำนาจกระทำการของสภกรณ์ ให้พิจารณาช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกตามข้อบังคับและระเบียบของสภกรณ์ และหากไม่อยู่ในอำนาจกระทำการของสภกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(๒) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน โดยตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสภกรณ์ พร้อมสรุปผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาเสนอคณะกรรมการพิจารณา

หากเป็นการร้องเรียนกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ ห้ามมิให้กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้นั้นร่วมอยู่ในกระบวนการตรวจสอบและพิจารณาทุกขั้นตอน รวมถึงเข้าร่วมประชุมพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และสภกรณ์ต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ

ข้อ ๑๐ คณะกรรมการประชุมเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาของคณะกรรมการสอบสวนตามข้อ ๙ (๒) แล้วให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีผลการตรวจสอบไม่พบว่ามีกระทำความผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสภกรณ์ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิก

(๒) กรณีผลการตรวจสอบพบว่ากระทำความผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสภกรณ์ ให้สั่งการให้แก้ไขหรือร้องทุกข์ดำเนินคดีตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสภกรณ์

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

ข้อ ๑๒ คณะกรรมการต้องให้ความคุ้มครองสมาชิกอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งแก้ปัญหหรือข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นสิทธิในการตรวจสอบการบริหารกิจการหรือการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสภกรณ์

ประกาศ ณ วันที่ ๓ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔

พลเรือตรี

( วันชัย จุลมณฑ )

ประธานกรรมการดำเนินการ  
สภกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด

**หมายเหตุ** หลักการและเหตุผลที่ประกาศใช้ระเบียบนี้คือ สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก ทราบถึงช่องทางวิธีการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน และระยะเวลาในการพิจารณาปัญหาหรือข้อร้องเรียนนั้น รวมทั้งสหกรณ์มีระบบการติดตามความคืบหน้าและแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ดำเนินการด้วยความเป็นธรรมโดยพิจารณาข้อเท็จจริงและพฤติการณ์แวดล้อมในแต่ละกรณี

## สำเนาถูกต้อง

๖

(นางสาวฝนหล้า สารผล)

หัวหน้าฝ่ายธุรการ สอ.นย.

..... 6 ก.ย. 2564 .....