

การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM)
เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม และข้อหาเรือ
กลุ่มตรวจการสหกรณ์
สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์

คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม และข้อหาหรือ
ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเป็นคู่มือเบื้องต้นสำหรับเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ เพื่อใช้เป็นแนวทาง
ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อหาหรือ ขอความเป็นธรรม และข้อหาหรือ และเพื่อเป็นองค์ความรู้ให้กับ
ประชาชนเข้าใจกระบวนการและวิธีปฏิบัติของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์

ทั้งนี้ เนื้อหาได้รวบรวมประสบการณ์จากการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อร้องเรียน
ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม และข้อหาหรือ ของกลุ่มตรวจการสหกรณ์ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ และ
ข้อมูลจากกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบที่เกี่ยวข้อง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อ
สมาชิกสหกรณ์หรือกลุ่มเกษตรกร คณะกรรมการดำเนินการ กรรมการ เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง ประชาชน และ
เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใดของ
กลุ่มตรวจการสหกรณ์ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ ขอรับไว้ด้วยความขอบพระคุณยิ่ง

กลุ่มตรวจการสหกรณ์
สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์
ผู้จัดทำ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๕๗^๑ ได้กำหนด อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด โดยยึดหลักการส่งเสริม พัฒนาธุรกิจ สหกรณ์หรือกลุ่มเกษตรกร เผยแพร่ให้ความรู้ หลักการอุดมการณ์และวิธีการให้แก่บุคลากรสหกรณ์หรือ กลุ่มเกษตรกร และประชาชนทั่วไป รวมไปถึงดำเนินงานด้านกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และยังเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐^๒ อันเป็นอำนาจหน้าที่ทางปกครอง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงเศรษฐกิจ และเกิดความผาสุกและเป็นอยู่ดี ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖^๓

สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรหลายแห่งประสบปัญหาทางการเงินและการบริหารงาน ซึ่งปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรเป็นวงกว้าง คือ การทุจริต ไม่ว่าจะเป็นการทุจริตที่เกิดจากการกระทำ ของกรรมการ เจ้าหน้าที่และลูกจ้างสหกรณ์หรือกลุ่มเกษตรกร หรือจากบุคคลภายนอก หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นที่พึงให้ผู้ได้รับผลกระทบ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง บรรเทาความเดือดร้อน รวมถึงให้ความเป็นธรรม กับทุกฝ่าย และในการดำเนินกิจการหรือการกระทำแทนสหกรณ์ เป็นกิจการและมีวิธีการบัญญัติไว้ในกฎหมาย ว่าด้วยสหกรณ์ กฎกระทรวง คำสั่ง นายทะเบียนสหกรณ์ ข้อบังคับและระเบียบของนายทะเบียนสหกรณ์ ข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์หรือกลุ่มเกษตรกร ไว้เป็นการเฉพาะ จึงต่างการดำเนินกิจการหรือการ กระทำแทนในนิติบุคคลอื่น ทำให้ผู้ปฏิบัติตามกฎหมายมีความประสงค์ต้องการหารือหรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย จึงต้องหารือกับสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานแบ่งส่วนภูมิภาค จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในฐานะหน่วยงานส่งเสริม ดูแล ช่วยเหลือ และกำกับสหกรณ์ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ดังนั้น เพื่อให้ดำเนินการไปเป็นตามบทบาทหน้าที่ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ จึงจัดทำ คู่มือฉบับนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม และข้อหารือ

๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำมี

- ๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม และข้อหารือ
- ๒) เพื่อให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ มีขั้นตอนหรือ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานตามนโยบายของกรมส่งเสริมสหกรณ์
- ๓) เพื่อเป็นองค์ความรู้ให้กับประชาชนเข้าใจกระบวนการและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการ ตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม และข้อหารือ

^๑ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๕๗ ข้อ ๑๖

^๒ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๗๔ วรรคสาม “รัฐพึงส่งเสริม สนับสนุน คุ้มครอง และสร้าง เสถียรภาพให้แก่ระบบสหกรณ์ประเภทต่าง ๆ และกิจการวิสาหกิจขนาดย่อมและขนาดกลางของประชาชนและชุมชน”

^๓ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

๑.๓ ขอบเขต

คู่มือแนวทางการปฏิบัติการณ์นี้ ได้ระบุขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม และข้อหาหรือ ระยะเวลาในการดำเนินการ พร้อมแนวทางปฏิบัติ จนกระทั่งการดำเนินการเพื่อยุติเรื่องดังกล่าว โดยถือตามแนวทางปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ หนังสือกรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่ กษ ๑๑๐๑/๔๙๒ ลงวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่อง การปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามระเบียบกรมส่งเสริมสหกรณ์ ว่าด้วยข้อหาหรือการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ กรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือนายทะเบียนสหกรณ์ ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๑ ประสพการณ์จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม และข้อหาหรือของกลุ่มตรวจการสหกรณ์ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

บทที่ ๒

หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม และข้อหาหรือ

๒.๑ คำจำกัดความ

ผู้ร้อง หมายถึง สมาชิก คณะกรรมการดำเนินการ กรรมการ เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้าง ของสหกรณ์ หรือกลุ่มเกษตรกร หรือผู้บุคคลอื่นใด ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหาย รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียจากการกระทำของผู้ถูกกล่าวหาด้วย

ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้ที่ไม่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหาย โดยตรง แต่ได้แจ้งให้ทราบถึงเหตุการณ์เกี่ยวกับผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหาย

ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง บุคคลผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์ หรือกลุ่มเกษตรกรทำให้อีกบุคคลหนึ่งที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหาย

ผู้ขอหารือ หมายถึง สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร สมาชิกสหกรณ์หรือกลุ่มเกษตรกร ส่วนราชการ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด บุคคลที่กฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ระบุไว้ เช่น ผู้ชำระบัญชี ผู้ตรวจสอบกิจการ หรือ ผู้รับโอนผลประโยชน์ เป็นต้น

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวเหตุการณ์เกี่ยวกับผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหาย จากการดำเนินกิจการของสหกรณ์หรือกลุ่มเกษตรกร สมาชิก คณะกรรมการดำเนินการ กรรมการ เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้าง ของสหกรณ์หรือกลุ่มเกษตรกร

ข้อร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องราวเหตุการณ์เกี่ยวกับผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหาย จากการกิจการของสหกรณ์หรือกลุ่มเกษตรกร สมาชิก คณะกรรมการดำเนินการ กรรมการ เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างของสหกรณ์หรือกลุ่มเกษตรกร เพื่อขอให้หน่วยงานรัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐช่วยเหลือ

ขอความเป็นธรรม หมายถึง เรื่องราวเหตุการณ์เกี่ยวกับผู้ที่ได้ความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการดำเนินกิจการของสหกรณ์หรือกลุ่มเกษตรกร สมาชิก คณะกรรมการดำเนินการ กรรมการ เจ้าหน้าที่หรือลูกจ้าง ของสหกรณ์หรือกลุ่มเกษตรกร เพื่อขอให้หน่วยงานรัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐช่วยเหลือและแสดงความจริงให้ปรากฏ

ข้อหาหรือ หมายถึง เรื่องที่ขอคำปรึกษาหรือขอคำแนะนำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ รวมถึงระเบียบ คำสั่ง ประกาศกรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือนายทะเบียนสหกรณ์ ข้อบังคับ และระเบียบสหกรณ์ที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์

คณะทำงาน หมายถึง คณะทำงานพิจารณาข้อหาหรือ ซึ่งประกอบไปด้วยสหกรณ์จังหวัดเป็นประธาน ผู้อำนวยการกลุ่ม ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ นิติกร เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เป็นคณะทำงาน และผู้อำนวยการกลุ่มตรวจการสหกรณ์ เป็นคณะทำงานและเลขานุการ

หน่วยงานที่แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน เป็นต้น

๒.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการร้องเรียน ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรม^๔

(๑) การยื่นข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรม^๕ ผู้ร้องหรือผู้แจ้งเบาะแส สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

๑) เสนอเรื่อง ณ กรมส่งเสริมสหกรณ์

๑.๑) ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือคำร้องหรือวาจา ณ กรมส่งเสริมสหกรณ์

๑.๒) ส่งไปรษณีย์หรือจดหมายมาที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ เลขที่ ๑๒ ถนนกรุงเกษม แขวง วัดสามพระยา เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๒๐๐

๑.๓) ทางอิเล็กทรอนิกส์ <https://cpd.go.th/complain-system.html>

๑.๔) ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๘๑ ๒๘๖๒

๒) เสนอเรื่อง ณ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์

๒.๑) ด้วยตนเอง เป็นหนังสือ (ยื่นหนังสือขอหารือต่อฝ่ายบริหารทั่วไป) หรือคำร้องหรือวาจา ณ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์

๒.๒) ส่งไปรษณีย์หรือจดหมายมาที่สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ เลขที่ ๒๒๔/๑ ถนนกรุงศรีใน ตำบลในเมืองอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ รหัสไปรษณีย์ ๓๒๐๐๐

๒.๓) ไปรษณีย์ทางอิเล็กทรอนิกส์ cpd_surin@cpd.go.th

๒.๔) ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ ๐๔๔ - ๕๑๑ - ๒๗๕ ต่อ ๑๘

ฝ่ายบริหารทั่วไปลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรม จัดทำทะเบียนคุม นำส่งหนังสือให้กลุ่มตรวจการสหกรณ์ ภายใน ๒ วันทำการ

๓) รายการหนังสือร้องทุกข์^๖ ต้องมีดังต่อไปนี้

๓.๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง

๓.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรม พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพาดพิการณหรือตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรม และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

๓.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๓.๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้อง

^๔ หนังสือกรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่ กษ ๑๑๐๑/๔๙๒ ลงวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่อง การปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ขั้นตอนการปฏิบัติกับการดำเนินการตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ แนวทางที่ ๔

^๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมาย ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

^๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพาดพิการณหรือตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) วิเคราะห์เบื้องต้น กลุ่มตรวจการสหกรณ์ พิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรม ที่สามารถรับไว้พิจารณาได้หรือไม่ ดังนี้

๑) ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรมที่สามารถรับไว้พิจารณาได้ กลุ่มตรวจการสหกรณ์ เสนอสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์เพื่อมอบหมายผู้ตรวจการสหกรณ์ หรือคณะผู้ตรวจการสหกรณ์ตรวจสอบ พร้อมแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

๒) ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรม ไม่ที่สามารถรับไว้พิจารณาได้ กลุ่มตรวจการสหกรณ์ เสนอสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ แจ้งผู้ร้องหรือผู้แจ้งเบาะแส

๓) ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรม ไม่ปรากฏผู้ร้องชัดเจน ถือเป็นเบาะแส และข้อมูลในการกำกับดูแลสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร กลุ่มตรวจการสหกรณ์ เสนอสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ เพื่อพิจารณายุติเรื่องหรือมอบหมายหน่วยงานรับผิดชอบ ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยอนุโลม

(๓) ตรวจสอบและรวบรวมหลักฐาน คณะผู้ตรวจการสหกรณ์ หรือผู้ตรวจการสหกรณ์ ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ ภายใน ๑๕ วันทำการ ดังนี้

๑) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้อง โดยให้จัดทำเป็นหนังสือ พร้อมระบุระยะเวลาที่ชัดเจน

๒) ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้ข้อเท็จจริงครบถ้วนแล้ว ให้ดำเนินการ ดังนี้

๒.๑) กรณีผู้ร้องได้รับแจ้งเป็นหนังสือตาม ข้อ ๑) แล้ว ไม่มาให้ถ้อยคำหรือแสดงพยานหลักฐานตามที่รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้คณะผู้ตรวจการสหกรณ์ หรือผู้ตรวจการสหกรณ์รายงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ เพื่อยุติเรื่อง^๗

๒.๒) กรณีไม่มีข้อมูลผู้ร้องหรือผู้แจ้งเบาะแส และหน่วยงานที่แจ้งเรื่องร้องทุกข์ทราบ พร้อมรายงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ เพื่อยุติเรื่อง

๒.๓) กรณีพบว่ามีกรกระทำที่ขัดกับกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร เสนอรายงานต่อรองนายทะเบียนสหกรณ์ เพื่อพิจารณาใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

(๔) แจ้งยุติเรื่องหรือตรวจสอบเพิ่มเติม กลุ่มตรวจการสหกรณ์ สรุปประเด็นข้อร้องเรียนตามที่ คณะผู้ตรวจการสหกรณ์ หรือผู้ตรวจการสหกรณ์รายงาน พร้อมกับเสนอสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ ภายใน ๑๐ วันทำการ

(๑) สหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องรวมทั้งหน่วยงานที่แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ และแจ้งฝ่ายบริหารบันทึกข้อมูลในระบบร้องเรียนเพื่อยุติเรื่อง

(๒) สหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ บัญชาให้ตรวจสอบเพิ่มเติม แจ้งผู้ตรวจการสหกรณ์ตรวจสอบเพิ่มเติมพร้อมรายงานผลภายในระยะเวลาที่กำหนด

^๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข้อได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้ถ้อยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการสั่งให้เจ้าหน้าที่คำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้



ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการตาม ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรม

การดำเนินงานของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร



กลุ่มตรวจการสหกรณ์

สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ เลขที่ 224/1 ถ. กรุงศรีใน ต. ในเมือง อ. เมืองสุรินทร์ จ. สุรินทร์ 32000



cpd_surin@cpd.go.th



044-511-275



044 - 512-945



<https://surin.web.cpd.go.th/>

๒.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อหาหรือ

(๑) **ช่องทางหรือ** ผู้ขอหาหรือยื่นเรื่องด้วยตนเองต่อฝ่ายบริหารทั่วไป ณ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ หรือส่งไปรษณีย์หรือจดหมายมาที่สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ เลขที่ ๒๒๔/๑ ถนนกรุงศรีใน ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ รหัสไปรษณีย์ ๓๒๐๐๐ โดยการขอหาหรือต้องทำเป็นหนังสือ^๔ มีรายการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

๑) ลายมือชื่อของผู้ขอหาหรือพร้อมที่อยู่สามารถติดต่อได้

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องขอหาหรือ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ขอหาหรือและคำขอให้ตอบข้อหาหรือ

๓) ในกรณีผู้ขอหาหรือมีส่วนได้เสียในเรื่องที่ขอหาหรือให้ระบุเหตุเกี่ยวข้องหรือส่วนได้เสียให้

ชัดเจน

(๒) **วิเคราะห์เบื้องต้น** กลุ่มตรวจการสหกรณ์ พิจารณาว่าเป็นข้อหาหรือที่สามารถรับไว้พิจารณาได้หรือไม่

(๒.๑) ข้อหาหรือที่คณะทำงานไม่สามารถรับไว้ดำเนินการได้ ให้ส่งคืนผู้ขอหาหรือพร้อมแจ้งเหตุผลที่ไม่รับไว้ดำเนินการภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่มิได้รับไว้ดำเนินการ แต่ต้องไม่เกิน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อหาหรือ หากเป็นข้อหาหรือที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่การพิจารณาของกรมส่งเสริมสหกรณ์หรือข้อหาหรือเกี่ยวกับกฎหมายอื่น ให้แนะนำผู้ขอหาหรือด้วยว่าหน่วยงานใดที่เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงไรข้อหาหรือ นั้น ข้อหาหรือที่คณะทำงานพิจารณาข้อหาหรือไม่สามารถรับไว้ดำเนินการได้ มีดังนี้^๕

๑) ผู้ขอหาหรือไม่มีสิทธิตามที่กำหนดในระเบียบกรมส่งเสริมสหกรณ์ ว่าด้วยข้อหาหรือการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ กรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือนายทะเบียนสหกรณ์ ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

๒) ผู้ขอหาหรือใช้สิทธิขอโดยมิได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในระเบียบกรมส่งเสริมสหกรณ์ ว่าด้วยข้อหาหรือการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ กรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือนายทะเบียนสหกรณ์ ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

๓) ข้อหาหรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่การพิจารณาของกรมส่งเสริมสหกรณ์หรือข้อหาหรือเกี่ยวกับกฎหมายอื่น เช่น ข้อหาหรือการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน

^๔ ระเบียบกรมส่งเสริมสหกรณ์ ว่าด้วยข้อหาหรือการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ กรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือนายทะเบียนสหกรณ์ ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

ข้อ ๑๑ ขอหาหรือต้องทำเป็นหนังสือมีรายการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) ลายมือชื่อของผู้ขอหาหรือพร้อมที่อยู่สามารถติดต่อได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องขอหาหรือ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ขอหาหรือและคำขอให้ตอบข้อหาหรือ

(๓) ในกรณีผู้ขอหาหรือมีส่วนได้เสียในเรื่องที่ขอหาหรือให้ระบุเหตุเกี่ยวข้องหรือส่วนได้เสียให้ชัดเจน

^๕ ระเบียบกรมส่งเสริมสหกรณ์ ว่าด้วยข้อหาหรือการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ กรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือนายทะเบียนสหกรณ์ ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

ข้อ ๑๓ ข้อที่มีลักษณะต่อไปนี้ไม่สามารถรับไว้ดำเนินการได้

(๑) ผู้ขอหาหรือไม่มีสิทธิตามที่กำหนดในระเบียบนี้

(๒) ผู้ขอหาหรือใช้สิทธิขอโดยมิได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

(๓) ข้อหาหรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่การพิจารณาของกรมส่งเสริมสหกรณ์หรือข้อหาหรือเกี่ยวกับกฎหมายอื่น เช่น ข้อหาหรือการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน

(๒.๒) ข้อหาหรือที่คณะกรรมการสามารถรับไว้พิจารณาได้ กลุ่มตรวจการสหกรณ์ ตรวจสอบเอกสารประกอบข้อหาหรือ ในกรณีหนังสือขอหาหรือมีหลักฐานไม่ครบถ้วนสมบูรณ์หรือมีความจำเป็นและเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาข้อหาหรือต้องให้ผู้เกี่ยวข้องให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม กลุ่มตรวจการสหกรณ์ เสนอสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ มีหนังสือแจ้งผู้ขอหาหรือให้ส่งหลักฐานเพิ่มเติม หรือให้ผู้เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม^{๑๐}

(๓) เสนอสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ เมื่อเอกสารประกอบข้อหาหรือครบถ้วน กลุ่มตรวจการสหกรณ์ เสนอสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ พิจารณากำหนดวันนัดหมายคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาข้อหาหรือ

ในกรณีที่ประชุมคณะกรรมการหาข้อยุติมิได้และมติให้หาหรือกรมส่งเสริมสหกรณ์ กลุ่มตรวจการสหกรณ์สรุปผลการพิจารณาของคณะกรรมการ แล้วเสนอสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ เพื่อหาหรือกรมส่งเสริมสหกรณ์ พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องทราบ^{๑๑}

การพิจารณาข้อหาหรือไม่อาจแจ้งผลการพิจารณาข้อหาหรือให้ผู้ขอหาหรือทราบได้ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่รับเรื่องไว้ดำเนินการได้ กลุ่มตรวจการสหกรณ์ จึงเสนอสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ มีหนังสือแจ้งเหตุผลพิจารณาไม่แล้วเสร็จให้ผู้ขอหาหรือทราบ และขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกินสิบห้าวันนับแต่วันครบกำหนดเวลาที่ต้องแจ้งผลการพิจารณาครั้งแรก^{๑๒}

(๔) สรุปผลการพิจารณาและแจ้งผู้หาหรือทราบ กลุ่มตรวจการสหกรณ์สรุปผลการพิจารณาข้อหาหรือของคณะกรรมการ แล้วเสนอสหกรณ์จังหวัดสุรินทร์ เพื่อแจ้งให้ผู้ขอหาหรือทราบผลพิจารณาของคณะกรรมการ หรือผลการหาหรือกรมส่งเสริมสหกรณ์

^{๑๐} ระเบียบกรมส่งเสริมสหกรณ์ ว่าด้วยข้อหาหรือการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ กรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือ นายทะเบียนสหกรณ์ ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

ข้อ ๑๕ วรรคสอง ถ้าต้องให้ผู้ขอหาหรือ หรือข้าราชการในส่วนภูมิภาค หรือคู่กรณีชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเป็นหนังสือ ให้เจ้าของเรื่องจัดทำหนังสือแจ้ง หากไม่ได้รับคำจบในเวลาที่กำหนดให้เจ้าของเรื่องพิจารณาไปตามหลักฐานเท่าที่ปรากฏ

^{๑๑} ระเบียบกรมส่งเสริมสหกรณ์ ว่าด้วยข้อหาหรือการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ กรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือ นายทะเบียนสหกรณ์ ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

ข้อ ๑๔ การพิจารณาข้อหาหรือจะกระทำได้ ๓ กรณี คือ ...

กรณีที่ ๒ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดหรือส่วนราชการ มีหนังสือขอหาหรืออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้สำนักงานนายทะเบียน และกฎหมายเป็นเจ้าของเรื่องและดำเนินการ ...

^{๑๒} ระเบียบกรมส่งเสริมสหกรณ์ ว่าด้วยข้อหาหรือการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ กรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือ นายทะเบียนสหกรณ์ ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

ข้อ ๑๖ การพิจารณาข้อหาหรือต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยไม่ชักช้า และต้องเสนอผลพิจารณาแจ้งให้ผู้ขอหาหรือทราบเป็นหนังสือภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องไว้ดำเนินการ ถ้าการพิจารณามีความซับซ้อนและต้องพิจารณาข้อมูล ข้อเท็จจริง พยานหลักฐานจำนวนมากให้ขยายเวลาได้อีกไม่เกินสิบห้าวันทำการ และต้องมีหนังสือแจ้งเหตุผลพิจารณาไม่แล้วเสร็จให้ผู้ขอหาหรือทราบภายในสามสิบวันทำการ นับแต่วันครบกำหนดเวลาที่ต้องแจ้งผลการพิจารณารั้งแรก

