

ประกาศ

สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำกัด

เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดต่อและใช้บริการ ณ สำนักงานสหกรณ์

ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์เป็นผู้ดำเนินกิจการและเป็นผู้แทนสหกรณ์ ประกอบกับกรมส่งเสริมสหกรณ์ได้เผยแพร่จรรยาบรรณสำหรับคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ที่โดยมุ่งให้คณะกรรมการบริหารโดยรักษาผลประโยชน์ของสมาชิกโดยรวม ตัดสินใจอย่างเป็นธรรม และกำกับดูแลให้เกิดความยุติธรรมแก่เจ้าหน้าที่ ตลอดจนให้เจ้าหน้าที่รับฟังและให้บริการสมาชิกด้วยความเต็มใจ เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำกัด ว่าด้วยการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิก พ.ศ. 2564 ที่ได้กำหนดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของสมาชิกไว้แล้ว

ในคราวประชุมคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำกัด ชุดที่ 38 ครั้งที่ 4/2569 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2569 จึงได้มีมติให้จัดทำประกาศแจ้งสมาชิกเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติในการติดต่อและใช้บริการ ณ สำนักงานสหกรณ์ ให้การให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ปลอดภัย เป็นธรรม และให้เกียรติเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กรรมการ และสมาชิกท่านอื่น ตลอดจนป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ที่กระทบต่อการปฏิบัติงานและสิทธิของบุคคลอื่น จึงกำหนดแนวปฏิบัติไว้ดังต่อไปนี้

1. สหกรณ์เคารพสิทธิของสมาชิกในการติดต่อสอบถาม ขอคำชี้แจง โต้แย้ง เสนอข้อคิดเห็น หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์โดยสุจริต และจะพิจารณาให้บริการ ชี้แจงหลักเกณฑ์ และให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกทุกคนอย่างเสมอภาค ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

2. กรรมการ เจ้าหน้าที่ และผู้ปฏิบัติงานของสหกรณ์ต้องรับฟัง ให้บริการ และชี้แจงข้อเท็จจริง หลักเกณฑ์ และขั้นตอนที่เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพ เป็นกลาง และเหมาะสม โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ใช้ถ้อยคำยั่วยุ และเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของสมาชิก

3. สมาชิกพึงติดต่อและใช้บริการด้วยความสุภาพ มีเหตุผล เคารพกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และศักดิ์ศรีของบุคคลอื่น รวมทั้งให้ความร่วมมือในการแสดงเอกสาร ให้ข้อมูล และปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยของสำนักงาน

4. ห้ามสมาชิกมาติดต่อโดยใช้เสียงดังในลักษณะรบกวน ตะโกน ตะคอก ด่าทอ ดูหมิ่น ข่มขู่ คุกคาม แสดงกิริยาก้าวร้าว ใช้กำลัง ทำลายทรัพย์สิน หรือกระทำการอื่นใดที่ก่อให้เกิดความหวาดกลัว ความไม่สงบ รบกวนหรือขัดขวางการปฏิบัติงาน การให้บริการ หรือการใช้สิทธิของบุคคลอื่น

5. กรณีมีข้อโต้แย้งหรือไม่เห็นด้วยกับคำชี้แจง สมาชิกสามารถขอพบผู้รับผิดชอบ หรือยื่นเรื่องเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะของสหกรณ์ เพื่อให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลตามขั้นตอน โดยการดำเนินการดังกล่าวจะไม่เป็นเหตุให้สมาชิกเสียสิทธิ หรือได้รับการปฏิบัติที่แตกต่างโดยไม่เป็นธรรม

6. เมื่อปรากฏพฤติกรรมตามข้อ 4 กรรมการ เจ้าหน้าที่ หรือผู้รับผิดชอบอาจดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามความจำเป็นและเหมาะสมแก่พฤติการณ์ ได้แก่ แจ้งเตือนให้ยุติพฤติกรรม เชิญไปพูดคุยในพื้นที่ที่เหมาะสม ระงับการให้บริการเฉพาะกรณีในขณะนั้นเป็นการชั่วคราว เชิญให้ออกจากพื้นที่ หรือประสานเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยหรือตำรวจ ทั้งนี้ การระงับการให้บริการเฉพาะกรณีในขณะนั้นเป็นการชั่วคราวไม่เป็นการตัดสิทธิของสมาชิกในการติดต่อ ขอรับบริการ หรือร้องเรียนตามช่องทางที่สหกรณ์กำหนด

7. สหกรณ์อาจบันทึกเหตุการณ์ ตรวจสอบข้อมูลจากกล้องวงจรปิด และเก็บรักษาพยานหลักฐานเท่าที่จำเป็น เพื่อรักษาความปลอดภัย ตรวจสอบข้อเท็จจริง คุ้มครองสิทธิของผู้เกี่ยวข้อง และประกอบการพิจารณาดำเนินการ โดยให้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล

8. หากการกระทำมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ได้แก่ เกิดขึ้นซ้ำ มีความรุนแรงทางร่างกายหรือทางวาจา กระทบต่อความปลอดภัยหรือความเรียบร้อยในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ หรืออาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย สหกรณ์อาจรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินการ แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามกฎหมาย ตามความจำเป็นและเหมาะสมแก่พฤติการณ์

9. การดำเนินการตามประกาศนี้ให้ยึดหลักความสุจริต ความจำเป็น ความเหมาะสม และได้สัดส่วนกับพฤติการณ์ โดยไม่กระทบสิทธิของสมาชิกในการร้องเรียนหรือใช้สิทธิตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบและเงื่อนไขของสหกรณ์

ทั้งนี้ สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำกัด ยืนยันว่าจะให้บริการ รับฟังข้อคิดเห็น ข้อโต้แย้ง และข้อร้องเรียน ชี้แจงหลักเกณฑ์ ตลอดจนพิจารณาให้ความช่วยเหลือสมาชิกทุกคนอย่างเท่าเทียมภายใต้ข้อบังคับ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของสมาชิก ขณะเดียวกันสมาชิกพึงใช้สิทธิโดยสุจริต สุภาพ และปฏิบัติต่อคณะกรรมการ เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องอย่างวิญญูชน เคารพศักดิ์ศรีซึ่งกันและกัน และไม่กระทำการใดที่รบกวนหรือขัดขวางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 30 กันยายน 2569

(นางผ่องศรี วงษ์อ่ำ)

ประธานกรรมการดำเนินการ

สหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำกัด ชุดที่ 38