



แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการ และการดำเนินงานของสำนักงานมากขึ้น สำนักงานจึงได้กำหนดให้มีแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีมาตรฐาน สามารถนำมาใช้ครอบคลุมภายในส่วนงานของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียน และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
- ๑.๓ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ

๒. คำจำกัดความ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ ที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๓. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ติดต่อด้วยตนเองที่ ศูนย์ประสานงาน สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ อาคารรัชมิ่งคลาสิค ๒ ชั้น ๕ เลขที่ ๓๑๙ ถนน ราชดำเนินนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐

๓.๒ จดหมายส่งทางไปรษณีย์หรือเอกสารร้องเรียน จ่าหน้าซองถึง “เลขาธิการสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ” สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ เลขที่ ๖๐/๓๘ ถนนสุขุมวิท ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๑๐

๓.๓ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ - ๕๘๑๒๒๑๐ / ๐๓๘ - ๑๙๐๗๙๘

๓.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ complaint@scoutthailand.org

๓.๕ เว็บไซต์ <https://www.scoutthailand.org>

หน้าแรก | ลูกเสือแห่งชาติ NSOT

https://www.scoutthailand.org

สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ
กรมธรรม์ศึกษาธิการ

ข้อมูล สสช.
ค่ายลูกเสือ
คลังภาพ

หน้าแรก | เกี่ยวกับเรา | การลูกเสือ | ประกาศ | ข่าวใหม่สด | ติดต่อเรา

ข่าวประกาศและประชาสัมพันธ์

บริการประชาชน

คำสั่งแต่งตั้ง
การขอรับบริการ
แบบฟอร์มและคำร้อง
ศูนย์ช่วยเหลือ
แจ้งเรื่องร้องเรียน
บริการ E-service

๑

๒

ช่องทางรับฟังความคิดเห็น

สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ มุ่งปฏิบัติให้ผู้ใช้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้ที่ทุกส่วน ของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ นอกจากนี้ยังมีช่องทางรับการร้องเรียน และรับฟังความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. ส่งมายังที่อยู่

อาคารรัชมังคลาภิเษก 2 ชั้น 5 กระทรวงศึกษาธิการ
ถนนราชดำเนินนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
Tel: 02-281-5510

2. ร้องเรียน / ขอความเป็นธรรม / การแจ้งปัญหา

โดยสามารถแจ้งข้อเสนอแนะหรือเรื่องร้องเรียน โดยตรง ผ่านทาง (งานนิติการ)
อีเมล: complaints@scoutthailand.org
หรือ 02-281-5510
หรือติดต่อร้องเรียนด้วยตนเองที่งานนิติการ อาคารรัชมังคลาภิเษก 2 ชั้น 5 กระทรวงศึกษาธิการ

๓

แจ้งเรื่องร้องเรียน

© 2020 NSOT : สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ

กรณารอกข้อความ

ชื่อผู้ติดต่อ
แจ้งเรื่องร้องเรียน
ที่อยู่
โทรศัพท์
อีเมล
ขอเรื่องร้องเรียน
E43C2b
Captcha

ส่งข้อความ

๔

๑

๒

๓

๔

๕

๖

๗

๘

๙

๑๐

๑๑

๑๒

๑๓

๑๔

๑๕

๑๖

๑๗

๑๘

๑๙

๒๐

๒๑

๒๒

๒๓

๒๔

๒๕

๒๖

๒๗

๒๘

๒๙

๓๐

๓๑

๓๒

๓๓

๓๔

๓๕

๓๖

๓๗

๓๘

๓๙

๔๐

๔๑

๔๒

๔๓

๔๔

๔๕

๔๖

๔๗

๔๘

๔๙

๕๐

๕๑

๕๒

๕๓

๕๔

๕๕

๕๖

๕๗

๕๘

๕๙

๖๐

๖๑

๖๒

๖๓

๖๔

๖๕

๖๖

๖๗

๖๘

๖๙

๗๐

๗๑

๗๒

๗๓

๗๔

๗๕

๗๖

๗๗

๗๘

๗๙

๘๐

๘๑

๘๒

๘๓

๘๔

๘๕

๘๖

๘๗

๘๘

๘๙

๙๐

๙๑

๙๒

๙๓

๙๔

๙๕

๙๖

๙๗

๙๘

๙๙

๑๐๐

๑๐๑

๑๐๒

๑๐๓

๑๐๔

๑๐๕

๑๐๖

๑๐๗

๑๐๘

๑๐๙

๑๑๐

๑๑๑

๑๑๒

๑๑๓

๑๑๔

๑๑๕

๑๑๖

๑๑๗

๑๑๘

๑๑๙

๑๒๐

๑๒๑

๑๒๒

๑๒๓

๑๒๔

๑๒๕

๑๒๖

๑๒๗

๑๒๘

๑๒๙

๑๓๐

๑๓๑

๑๓๒

๑๓๓

๑๓๔

๑๓๕

๑๓๖

๑๓๗

๑๓๘

๑๓๙

๑๔๐

๑๔๑

๑๔๒

๑๔๓

๑๔๔

๑๔๕

๑๔๖

๑๔๗

๑๔๘

๑๔๙

๑๕๐

๑๕๑

๑๕๒

๑๕๓

๑๕๔

๑๕๕

๑๕๖

๑๕๗

๑๕๘

๑๕๙

๑๖๐

๑๖๑

๑๖๒

๑๖๓

๑๖๔

๑๖๕

๑๖๖

๑๖๗

๑๖๘

๑๖๙

๑๗๐

๑๗๑

๑๗๒

๑๗๓

๑๗๔

๑๗๕

๑๗๖

๑๗๗

๑๗๘

๑๗๙

๑๘๐

๑๘๑

๑๘๒

๑๘๓

๑๘๔

๑๘๕

๑๘๖

๑๘๗

๑๘๘

๑๘๙

๑๙๐

๑๙๑

๑๙๒

๑๙๓

๑๙๔

๑๙๕

๑๙๖

๑๙๗

๑๙๘

๑๙๙

๒๐๐

๒๐๑

๒๐๒

๒๐๓

๒๐๔

๒๐๕

๒๐๖

๒๐๗

๒๐๘

๒๐๙

๒๑๐

๒๑๑

๒๑๒

๒๑๓

๒๑๔

๒๑๕

๒๑๖

๒๑๗

๒๑๘

๒๑๙

๒๒๐

๒๒๑

๒๒๒

๒๒๓

๒๒๔

๒๒๕

๒๒๖

๒๒๗

๒๒๘

๒๒๙

๒๓๐

๒๓๑

๒๓๒

๒๓๓

๒๓๔

๒๓๕

๒๓๖

๒๓๗

๒๓๘

๒๓๙

๒๔๐

๒๔๑

๒๔๒

๒๔๓

๒๔๔

๒๔๕

๒๔๖

๒๔๗

๒๔๘

๒๔๙

๒๕๐

๒๕๑

๒๕๒

๒๕๓

๒๕๔

๒๕๕

๒๕๖

๒๕๗

๒๕๘

๒๕๙

๒๖๐

๒๖๑

๒๖๒

๒๖๓

๒๖๔

๒๖๕

๒๖๖

๒๖๗

๒๖๘

๒๖๙

๒๗๐

๒๗๑

๒๗๒

๒๗๓

๒๗๔

๒๗๕

๒๗๖

๒๗๗

๒๗๘

๒๗๙

๒๘๐

๒๘๑

๒๘๒

๒๘๓

๒๘๔

๒๘๕

๒๘๖

๒๘๗

๒๘๘

๒๘๙

๒๙๐

๒๙๑

๒๙๒

๒๙๓

๒๙๔

๒๙๕

๒๙๖

๒๙๗

๒๙๘

๒๙๙

๓๐๐

๓๐๑

๓๐๒

๓๐๓

๓๐๔

๓๐๕

๓๐๖

๓๐๗

๓๐๘

๓๐๙

๓๑๐

๓๑๑

๓๑๒

๓๑๓

๓๑๔

๓๑๕

๓๑๖

๓๑๗

๓๑๘

๓๑๙

๓๒๐

๓๒๑

๓๒๒

๓๒๓

๓๒๔

๓๒๕

๓๒๖

๓๒๗

๓๒๘

๓๒๙

๓๓๐

๓๓๑

๓๓๒

๓๓๓

๓๓๔

๓๓๕

๓๓๖

๓๓๗

๓๓๘

๓๓๙

๓๔๐

๓๔๑

๓๔๒

๓๔๓

๓๔๔

๓๔๕

๓๔๖

๓๔๗

๓๔๘

๓๔๙

๓๕๐

๓๕๑

๓๕๒

๓๕๓

๓๕๔

๓๕๕

๓๕๖

๓๕๗

๓๕๘

๓๕๙

๓๖๐

๓๖๑

๓๖๒

๓๖๓

๓๖๔

๓๖๕

๓๖๖

๓๖๗

๓๖๘

๓๖๙

๓๗๐

๓๗๑

๓๗๒

๓๗๓

๓๗๔

๓๗๕

๓๗๖

๓๗๗

๓๗๘

๓๗๙

๓๘๐

๓๘๑

๓๘๒

๓๘๓

๓๘๔

๓๘๕

๓๘๖

๓๘๗

๓๘๘

๓๘๙

๓๙๐

๓๙๑

๓๙๒

๓๙๓

๓๙๔

๓๙๕

๓๙๖

๓๙๗

๓๙๘

๓๙๙

๔๐๐

๔๐๑

๔๐๒

๔๐๓

๔๐๔

๔๐๕

๔๐๖

๔๐๗

๔๐๘

๔๐๙

๔๑๐

๔๑๑

๔๑๒

๔๑๓

๔๑๔

๔๑๕

๔๑๖

๔๑๗

๔๑๘

๔๑๙

๔๒๐

๔๒๑

๔๒๒

๔๒๓

๔๒๔

๔๒๕

๔๒๖

๔๒๗

๔๒๘

๔๒๙

๔๓๐

๔๓๑

๔๓๒

๔๓๓

๔๓๔

๔๓๕

๔๓๖

๔๓๗

๔๓๘

๔๓๙

๔๔๐

๔๔๑

๔๔๒

๔๔๓

๔๔๔

๔๔๕

๔๔๖

๔๔๗

๔๔๘

๔๔๙

๔๕๐

๔๕๑

๔๕๒

๔๕๓

๔๕๔

๔๕๕

๔๕๖

๔๕๗

๔๕๘

๔๕๙

๔๖๐

๔๖๑

๔๖๒

๔๖๓

๔๖๔

๔๖๕

๔๖๖

๔๖๗

๔๖๘

๔๖๙

๔๗๐

๔๗๑

๔๗๒

๔๗๓

๔๗๔

๔๗๕

๔๗๖

๔๗๗

๔๗๘

๔๗๙

๔๘๐

๔๘๑

๔๘๒

๔๘๓

๔๘๔

๔๘๕

๔๘๖

๔๘๗

๔๘๘

๔๘๙

๔๙๐

๔๙๑

๔๙๒

๔๙๓

๔๙๔

๔๙๕

๔๙๖

๔๙๗

๔๙๘

๔๙๙

๕๐๐

๕๐๑

๕๐๒

๕๐๓

๕๐๔

๕๐๕

๕๐๖

๕๐๗

๕๐๘

๕๐๙

๕๑๐

๕๑๑

๕๑๒

๕๑๓

๕๑๔

๕๑๕

๕๑๖

๕๑๗

๕๑๘

๕๑๙

๕๒๐

๕๒๑

๕๒๒

๕๒๓

๕๒๔

๕๒๕

๕๒๖

๕๒๗

๕๒๘

๕๒๙

๕๓๐

๕๓๑

๕๓๒

๕๓๓

๕๓๔

๕๓๕

๕๓๖

๕๓๗

๕๓๘

๕๓๙

๕๔๐

๕๔๑

๕๔๒

๕๔๓

๕๔๔

๕๔๕

๕๔๖

๕๔๗

๕๔๘

๕๔๙

๕๕๐

๕๕๑

๕๕๒

๕๕๓

๕๕๔

๕๕๕

๕๕๖

๕๕๗

๕๕๘

๕๕๙

๕๖๐

๕๖๑

๕๖๒

๕๖๓

๕๖๔

๕๖๕

๕๖๖

๕๖๗

๕๖๘

๕๖๙

๕๗๐

๕๗๑

๕๗๒

๕๗๓

๕๗๔

๕๗๕

๕๗๖

๕๗๗

๕๗๘

๕๗๙

๕๘๐

๕๘๑

๕๘๒

๕๘๓

๕๘๔

๕๘๕

๕๘๖

๕๘๗

๕๘๘

๕๘๙

๕๙๐

๕๙๑

๕๙๒

๕๙๓

๕๙๔

๕๙๕

๕๙๖

๕๙๗

๕๙๘

๕๙๙

๖๐๐

๖๐๑

๖๐๒

๖๐๓

๖๐๔

๖๐๕

๖๐๖

๖๐๗

๖๐๘

๖๐๙

๖๑๐

๖๑๑

๖๑๒

๖๑๓

๖๑๔

๖๑๕

๖๑๖

๖๑๗

๖๑๘

๖๑๙

๖๒๐

๖๒๑

๖๒๒

๖๒๓

๖๒๔

๖๒๕

๖๒๖

๖๒๗

๖๒๘

๖๒๙

๖๓๐

๖๓๑

๖๓๒

๖๓๓

๖๓๔

๖๓๕

๖๓๖

๖๓๗

๖๓๘

๖๓๙

๖๔๐

๖๔๑

๖๔๒

๖๔๓

๖๔๔

๖๔๕

๖๔๖

๖๔๗

๖๔๘

๖๔๙

๖๕๐

๖๕๑

๖๕๒

๖๕๓

๖๕๔

๖๕๕

๖๕๖

๖๕๗

๖๕๘

๖๕๙

๖๖๐

๖๖๑

๖๖๒

๖๖๓

๖๖๔

๖๖๕

๖๖๖

๖๖๗

๖๖๘

๖๖๙

๖๗๐

๖๗๑

๖๗๒

๖๗๓

๖๗๔

๖๗๕

๖๗๖

๖๗๗

๖๗๘

๖๗๙

๖๘๐

๖๘๑

๖๘๒

๖๘๓

๖๘๔

๖๘๕

๖๘๖

๖๘๗

๖๘๘

๖๘๙

๖๙๐

๖๙๑

๖๙๒

๖๙๓

๖๙๔

๖๙๕

๖๙๖

๖๙๗

๖๙๘

๖๙๙

๗๐๐

๗๐๑

๗๐๒

๗๐๓

๗๐๔

๗๐๕

๗๐๖

๗๐๗

๗๐๘

๗๐๙

๗๑๐

๗๑๑

๗๑๒

๗๑๓

๗๑๔

๗๑๕

๗๑๖

๗๑๗

๗๑๘

๗๑๙

๗๒๐

๗๒๑

๗๒๒

๗๒๓

๗๒๔

๗๒๕

๗๒๖

๗๒๗

๗๒๘

๗๒๙

๗๓๐

๗๓๑

๗๓๒

๗๓๓

๗๓๔

๗๓๕

๗๓๖

๗๓๗

๗๓๘

๗๓๙

๗๔๐

๗๔๑

๗๔๒

๗๔๓

๗๔๔

๗๔๕

๗๔๖

๗๔๗

๗๔๘

๗๔๙

๗๕๐

๗๕๑

๗๕๒

๗๕๓

๗๕๔

๗๕๕

๗๕๖

๗๕๗

๗๕๘

๗๕๙

๗๖๐

๗๖๑

๗๖๒

๗๖๓

๗๖๔

๗๖๕

๗๖๖

๗๖๗

๗๖๘

๗๖๙

๗๗๐

๗๗๑

๗๗๒

๗๗๓

๗๗๔

๗๗๕

๗๗๖

๗๗๗

๗๗๘

๗๗๙

๗๘๐

๗๘๑

๗๘๒

๗๘๓

๗๘๔

๗๘๕

๗๘๖

๗๘๗

๗๘๘

๗๘๙

๗๙๐

๗๙๑

๗๙๒

๗๙๓

๗๙๔

๗๙๕

๗๙๖

๗๙๗

๗๙๘

๗๙๙

๘๐๐

๘๐๑

๘๐๒

๘๐๓

๘๐๔

๘๐๕

๘๐๖

๘๐๗

๘๐๘

๘๐๙

๘๑๐

๘๑๑

๘๑๒

๘๑๓

๘๑๔

๘๑๕

๘๑๖

๘๑๗

๘๑๘

๘๑๙

๘๒๐

๘๒๑

๘๒๒

๘๒๓

๘๒๔

๘๒๕

๘๒๖

๘๒๗

๘๒๘

๘๒๙

๘๓๐

๘๓๑

๘๓๒

๘๓๓

๘๓๔

๘๓๕

๘๓๖

๘๓๗

๘๓๘

๘๓๙

๘๔๐

๘๔๑

๘๔๒

๘๔๓

๘๔๔

๘๔๕

๘๔๖

๘๔๗

๘๔๘

๘๔๙

๘๕๐

๘๕๑

๘๕๒

๘๕๓

๘๕๔

๘๕๕

๘๕๖

๘๕๗

๘๕๘

๘๕๙

๘๖๐

๘๖๑

๘๖๒

๘๖๓

๘๖๔

๘๖๕

๘๖๖

๘๖๗

๘๖๘

๘๖๙

๘๗๐

๘๗๑

๘๗๒

๘๗๓

๘๗๔

๘๗๕

๘๗๖

๘๗๗

๘๗๘

๘๗๙

๘๘๐

๘๘๑

๘๘๒

๘๘๓

๘๘๔

๘๘๕

๘๘๖

๘๘๗

๘๘๘

๘๘๙

๘๙๐

๘๙๑

๘๙๒

๘๙๓

๘๙๔

๘๙๕

๘๙๖

๘๙๗

๘๙๘

๘๙๙

๙๐๐

๙๐๑

๙๐๒

๙๐๓

๙๐๔

๙๐๕

๙๐๖

๙๐๗

๙๐๘

๙๐๙

๙๑๐

๙๑๑

๙๑๒

๙๑๓

๙๑๔

๙๑๕

๙๑๖

๙๑๗

๙๑๘

๙๑๙

๙๒๐

๙๒๑

๙๒๒

๙๒๓

๙๒๔

๙๒๕

๙๒๖

๙๒๗

๙๒๘

๙๒๙

๙๓๐

๙๓๑

๙๓๒

๙๓๓

๙๓๔

๙๓๕

๙๓๖

๙๓๗

๙๓๘

๙๓๙

๙๔๐

๙๔๑

๙๔๒

๙๔๓

๙๔๔

๙๔๕

๙๔๖

๙๔๗

๙๔๘

๙๔๙

๙๕๐

๙๕๑

๙๕๒

๙๕๓

๙๕๔

๙๕๕

๙๕๖

๙๕๗

๙๕๘

๙๕๙

๙๖๐

๙๖๑

๙๖๒

๙๖๓

๙๖๔

๙๖๕

๙๖๖

๙๖๗

๙๖๘

๙๖๙

๙๗๐

๙๗๑

๙๗๒

๙๗๓

๙๗๔

๙๗๕

๙๗๖

๙๗๗

๙๗๘

๙๗๙

๙๘๐

๙๘๑

๙๘๒

๙๘๓

๙๘๔

๙๘๕

๙๘๖

๙๘๗

๙๘๘

๙๘๙

๙๙๐

๙๙๑

๙๙๒

๙๙๓

๙๙๔

๙๙๕

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ แจ้งชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมล (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน

๔.๒ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อผู้ถูกร้องเรียน

(๓) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม

(๔) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงานที่ขัดแย้งพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

(๕) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๖) ข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือสำนักงาน

๔.๔ เมื่อมีการร้องเรียนแล้ว ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือสำนักงานให้เกิดความเสียหาย

๔.๕ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๔.๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔.๖ เรื่องร้องเรียนต้องไม่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๔.๒ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๓) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

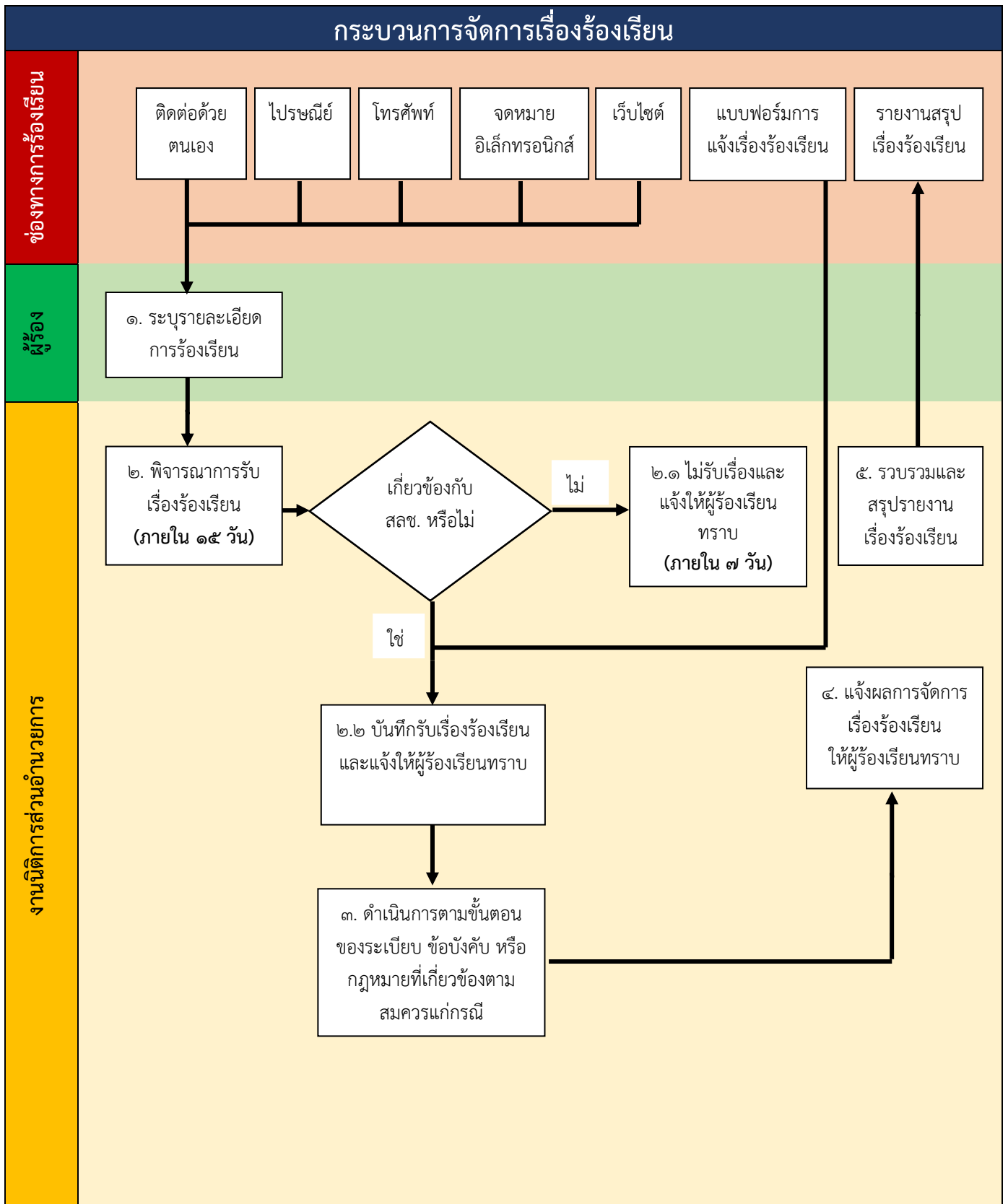
(๔) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(๕) เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

(๖) เรื่องร้องเรียนที่งานนิติการ ส่วนอำนวยการ ได้รับเรื่องร้องเรียนไว้แล้วและอยู่ระหว่างการตรวจสอบหรือสอบสวนของคณะกรรมการ หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นให้อยู่ในดุลพินิจของสำนักงานว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน		
ลำดับ (No.)	กิจกรรม (Activities)	คำอธิบาย (Descriptions)
๑	ระบุนายละเอียดการ ร้องเรียน	<p>เมื่อผู้ร้องเรียนพบเห็นการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานลูกเสือแห่งชาติที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤติตนไม่เหมาะสมสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> • ติดต่อด้วยตนเองที่ ศูนย์ประสานงาน สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ อาคารรัชมิ่งคลาสิก ๒ ชั้น ๕ เลขที่ ๓๑๙ ถนน ราชดำเนินนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐ • จดหมายส่งทางไปรษณีย์หรือเอกสารร้องเรียน จำหน่ายของถึง “เลขาธิการสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ ที่อยู่ เลขที่ ๖๐/๓๘ ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๑๐” • โทรศัพท์หมายเลข ๐๒ - ๕๘๑๒๒๑๐/๐๓๘ - ๑๙๐๗๙๘ • จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : complaint@scoutthailand.org • เว็บไซต์ https://www.scoutthailand.org
๒	พิจารณาการรับเรื่อง ร้องเรียน (ภายใน ๑๕ วัน)	<p>งานนิติการ ส่วนอำนวยการ พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับ สลช. หรือไม่</p> <p>๒.๑ ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับ สลช. งานนิติการ ส่วนอำนวยการ จะไม่รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ เช่น ผู้ถูกร้องเรียนไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานของ สลช. หรือเรื่องที่ร้องเรียนเป็นเรื่องส่วนตัว/เรื่องภายในครอบครัว ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ สลช.</p> <p>๒.๒ ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับ สลช. งานนิติการ ส่วนอำนวยการ จะบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนตามเอกสารแนบท้ายโดยการกรอกแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนครบตามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อและสังกัดหน่วยงานของผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน หากต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้และจะต้องรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p>
๓	ดำเนินการตามขั้นตอน ของระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตามสมควรแก่กรณี	ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้อง จะดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนของระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามสมควรแก่กรณีนั้น เช่น ดำเนินการทางวินัย ดำเนินคดีอาญา หรือความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่
๔	แจ้งผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียน รับทราบ (ภายใน ๗ วัน)	งานนิติการ ส่วนอำนวยการ ดำเนินการแจ้งข้อมูลผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ
๕	รวบรวมและสรุป รายงานเรื่องร้องเรียน	งานนิติการ ส่วนอำนวยการ รวบรวมและสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือนเฉพาะเดือนที่มีการร้องเรียนและรายงานต่อผู้อำนวยการเพื่อทราบต่อไป

๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ส่วนงานรับผิดชอบ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ	
ร้องเรียนผ่านระบบไปรษณีย์				
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์				



แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน
สํานักงานลูกเสือแห่งชาติ

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

อาชีพ..... ที่อยู่

..... เบอร์โทรศัพท์.....

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล/สังกัด).....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ - สกุล).....

หน่วยงาน..... หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง/ผู้บันทึก

(.....)

ตำแหน่ง.....

****หมายเหตุ : หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ และต้องรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด****