

แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด
กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา



กระทรวงการต่างประเทศ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา

กระทรวงการต่างประเทศมีการบริหารจัดการเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนแบบรวมศูนย์ โดยได้มีการแต่งตั้งให้กรมการกงสุลเป็นผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงฯ และจัดตั้งช่องทางารับเรื่องร้องทุกข์และศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงฯ ในภาพรวม (ตามคำสั่งกระทรวงการต่างประเทศ ที่ 75/2562 เรื่อง แต่งตั้งผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ จัดตั้งช่องทางารับเรื่องร้องทุกข์และจัดตั้งศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ สั่ง ณ วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2562) และให้ระบบรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวครอบคลุมทุกหน่วยงานทั้งสิ้น 13 หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ โดยที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ รวมถึงช่องทางออนไลน์/ประสานงานหน่วยงานเจ้าของคำร้อง/รายงานผลการดำเนินการฯ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งครอบคลุมถึงกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา ด้วยแล้ว

แนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียนทุจริต

1. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ประพฤติชั่ว ประพฤติไม่ดี ไม่ซื่อตรง คดโกง ฉ้อโกง โดยใช้อุบายหรือเล่ห์เหลี่ยมหลอกลวงเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การประพฤติอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา หรือมติคณะรัฐมนตรี

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าระดับกรมในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ

หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าระดับกรมในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ หมายความว่าถึง

- (1) สำนักงานปลัดกระทรวง (2) กรมการกงสุล (3) กรมพิธีการทูต (4) กรมยุโรป (5) กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
- (6) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (7) กรมสารนิเทศ (8) กรมองค์การระหว่างประเทศ (9) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้
- (10) กรมอาเซียน (11) กรมเอเชียตะวันออก (12) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (13) กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ

2. รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

- 1) ชื่อ – สกุล ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้กล่าวหา
- 2) ชื่อ – สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของผู้ถูกกล่าวหา (หากมี)
- 3) ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน และการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าวหา
- 4) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน (เฉพาะกรณีที่ร้องเรียนเป็นหนังสือ)
- 5) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (หากมี) เป็นต้น

3. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ 5 ช่องทาง ดังนี้

3.1 ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงการต่างประเทศ >> <https://complaint.consular.go.th/>

3.1.1 คลิกเลือกเรื่องที่จะร้องเรียน ได้แก่ 1. ร้องเรียนการบริการ หรือ 2. ร้องเรียนการทุจริต



3.1.2 คลิก >> หน่วยงานรับผิดชอบ (หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน) เลือก "กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา"

3.2 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ผ่านระบบ Call Center กรมการกงสุล หมายเลข 0-2572-8442 ตลอด 24 ชั่วโมง

3.3 ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

consular.complaint@mfa.go.th หรือ acc@mfa.go.th

3.4 ร้องเรียนผ่านจดหมาย โดยส่งมาที่

ศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ

กรมการกงสุล 123 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

3.5 แจ้งเรื่องด้วยตนเอง โดยสามารถนำเอกสารหลักฐานประกอบคำร้อง ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่

สำนักงานเลขาธิการกรม

กรมการกงสุล 123 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

4. ขั้นตอนการดำเนินการ การติดตามผล และระยะเวลาดำเนินการ

4.1 เมื่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต/กรมการกงสุลได้รับข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตจากผู้ร้องเรียนแล้ว จะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องและพิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ส่วนวินัยและนิติการ) และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี

4.2 กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตโดยตรงจากผู้ร้องเรียน ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกรมการกงสุล/ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบ ภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว

4.3 ให้ส่วนวินัยและนิติการ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องโดยเร็วด้วยความยุติธรรมและปราศจากอคติ และให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเร่งรัดและติดตามข้อร้องเรียนทุจริตที่อยู่ระหว่างดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

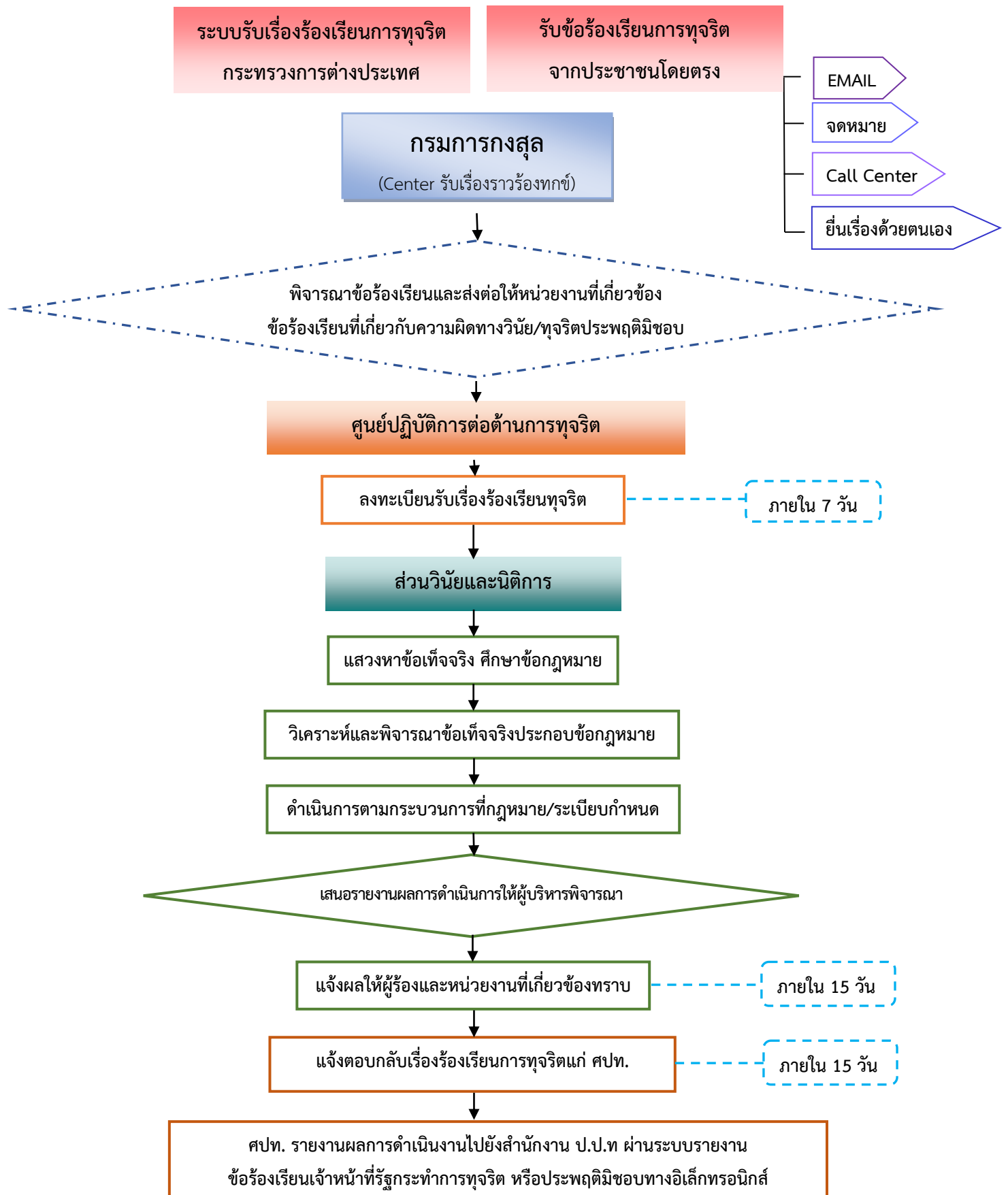
4.4 เมื่อส่วนวินัยและนิติการได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตจนได้ข้อยุติ และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบภายใน **15 วันทำการ** นับแต่วันที่ได้แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

5. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

1. กรมการกงสุล
2. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ
3. สำนักงานเลขาธิการกรม กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา

หมายเหตุ : ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเป็นผู้รับผิดชอบในการรายงานผลการดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปีเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Flowchart แสดงการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



: ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (สปท.) ผู้รับผิดชอบ

: ส่วนวินัยและนิติการ สำนักบริหารบุคคล ผู้รับผิดชอบ