

แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด
กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้



กระทรวงการต่างประเทศ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้

กระทรวงการต่างประเทศมีการบริหารจัดการเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนแบบรวมศูนย์ โดยได้มีการแต่งตั้งให้กรมการกงสุลเป็นผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงฯ และจัดตั้งช่องทาง การรับเรื่องร้องทุกข์และศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงฯ ในภาพรวม (ตามคำสั่งกระทรวงการ ต่างประเทศ ที่ 75/2562 เรื่อง แต่งตั้งผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ จัดตั้งช่องทาง การรับเรื่อง ร้องทุกข์ และจัดตั้งศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ สังกัด วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2562) และให้ระบบรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวครอบคลุมทุกหน่วยงานจำนวนทั้งสิ้น 13 หน่วยงานในสังกัด กระทรวงการต่างประเทศ โดยที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) สำนักงานปลัดกระทรวง การต่างประเทศเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ รวมถึงช่องทางออนไลน์/ ประสานงานหน่วยงานเจ้าของคำร้อง/รายงานผลการดำเนินการฯ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ซึ่งครอบคลุมถึงกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ ด้วยแล้ว

แนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียนทุจริต

1. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวง การต่างประเทศ 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 และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียก อย่างอื่นในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าระดับกรมในสังกัดกระทรวง การต่างประเทศ

หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าระดับกรมในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ หมายความว่า (1) สำนักงานปลัดกระทรวง (2) กรมการกงสุล (3) กรมพิธีการทูต (4) กรมยุโรป (5) กรมเศรษฐกิจระหว่าง ประเทศ (6) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (7) กรมสารนิเทศ (8) กรมองค์การระหว่างประเทศ (9) กรมอเมริกา และแปซิฟิกใต้ (10) กรมอาเซียน (11) กรมเอเชียตะวันออก (12) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา (13) กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ

2. รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

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

3. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ 5 ช่องทาง ดังนี้

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

3.1.1 คลิกเลือกเรื่องที่จะร้องเรียน ได้แก่ 1. ร้องเรียนการบริการ หรือ 2. ร้องเรียนการทุจริต



3.1.2 คลิก >> หน่วยงานรับผิดชอบ(หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน) เลือก "กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้"

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

3.3 ร้องเรียนผ่านที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (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

สำนักงานเลขานุการกรม

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 ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบ **ภายใน 15 วันทำการ** นับแต่วันที่แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

5. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเป็นผู้รับผิดชอบในการรายงานผลการดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปีเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน