แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงการต่างประเทศ

นิยามศัพท์

- **ข้อร้องเรียน:** เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบ
- **การทุจริต:** การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ประพฤติชั่ว ประพฤติไม่ดี ไม่ซื่อตรง คดโกง ฉ้อโกง โดยใช้อุบายหรือเล่ห์เหลี่ยมหลอกลวงเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ
- **การประพฤติมิชอบ:** การประพฤติอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา หรือมติคณะรัฐมนตรี
- **ผู้ร้องเรียน:** ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องร้องเรียน
- **เจ้าหน้าที่:** ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ
- **หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน:** หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าระดับกรมในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ
- **หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ากรมในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ:** ประกอบด้วย
  (1) สำนักงานปลัดกระทรวง (2) กรมการกงสุล (3) กรมพิธีการทูต (4) กรมยุโรป (5) กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
  (6) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (7) กรมสารนิเทศ (8) กรมองค์การระหว่างประเทศ
  (9) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (10) กรมอาเซียน (11) กรมเอเชียตะวันออก
  (12) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา (13) กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ

1. รายละเอียดของข้อมูลในการร้องเรียน

เพื่อให้กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลเบื้องต้นที่ควรระบุประกอบด้วย

1) **ข้อมูลผู้กล่าวหา:** ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ
2) **ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหา:** ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และหน่วยงานต้นสังกัด (หากทราบ)
3) **พฤติการณ์แห่งการกระทำ:** วัน เดือน ปีที่เกิดเหตุ พร้อมระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนอย่างชัดเจน
4) **พยานหลักฐานประกอบ:** พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล หรือหลักฐานทางเทคโนโลยีอื่น ๆ (หากมี)
5) **การรับรองความถูกต้อง:** ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน (เฉพาะกรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางหนังสือ)

2. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการผ่าน 5 ช่องทางหลัก ดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	รายละเอียดการติดต่อ
1	ระบบรับเรื่องร้องเรียน (Online)	1. ระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงการต่างประเทศ https://complaint.consular.go.th/ 2. ระบบรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeIAcJGYzJ2kSxabARc5g3VbnnDm5209JA6XDAZEvcdeNp7ig/viewform
2	สายด่วน (Call Center)	โทรศัพท์หมายเลข 0-2572-8442 (กรมการกงสุล) ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
3	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	• consular.complaint@mfa.go.th • acc@mfa.go.th
4	ไปรษณีย์ (Postal Mail)	ศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ กรมการกงสุล 123 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
5	ยื่นเรื่องด้วยตนเอง (Walk-in)	สำนักงานเลขานุการกรม กรมการกงสุล 123 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

3. ขั้นตอน/วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และกรอบระยะเวลาดำเนินการ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศปท. กรมการกงสุล สำนักบริหารบุคคล (ส่วนวินัยและนิติการ)

1) **การลงทะเบียนและจำแนกเรื่อง:** เมื่อ ศปท. หรือกรมการกงสุล ได้รับข้อร้องเรียน จะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องเข้าสู่ระบบ จำแนกประเภท และส่งมอบให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ(ส่วนวินัยและนิติการ) **ภายใน 7 วัน** พร้อมแจ้งสถานะเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้เกี่ยวข้องรับทราบ แล้วแต่กรณี
2) **การรายงานกรณีรับเรื่องโดยตรง:** หากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้ร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้นทำสำเนาแจ้ง ศปท. หรือกรมการกงสุล **ภายในระยะเวลา 15 วันทำการ** นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน
3) **การสืบสวนและตรวจสอบข้อเท็จจริง:** ส่วนวินัยและนิติการ มีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และปราศจากอคติ โดย ศปท. จะดำเนินการเร่งรัดและติดตามความคืบหน้า จนกว่ากระบวนการจะได้ข้อยุติ
4) **การสรุปผลและแจ้งกลับ:**
   4.1) เมื่อได้ข้อยุติ ส่วนวินัยและนิติการต้องแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน **15 วันทำการ**
   4.2) จัดส่งสำเนาแจ้งผลดังกล่าวแก่ ศปท. **ภายใน 15 วันทำการ** นับแต่วันที่ได้แจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน
5) **การจัดทำสถิติและรายงานผล:** ศปท. ดำเนินการสรุปผลการดำเนินการ รวบรวมสถิติ และจัดทำรายงานประจำปี เพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

Flowchart แสดงการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต