



คำสั่งกระทรวงการต่างประเทศ

ที่ นย/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ จัดตั้งช่องทางการรับ
เรื่องร้องทุกข์ และจัดตั้งศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งพิจารณามอบหมายและแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานเป็นผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer – CCEO) และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างทั่วถึงต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลและสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนเป็นไปด้วยความเหมาะสม โปร่งใส มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว จึงเห็นควรให้ยกเลิกคำสั่งกระทรวงการต่างประเทศ ที่ ๓๖๕/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๕๖ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงการต่างประเทศ และให้แต่งตั้งผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และจัดตั้งช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์และศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ ดังนี้

๑. การแต่งตั้งผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ

ให้รองอธิบดีกรมการกงสุลที่กำกับดูแลสำนักงานเลขานุการกรม กรมการกงสุลเป็นผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) ด้านการวางแผน

(๑.๑) กำหนดนโยบายและแนวทางจัดการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยดำเนินการผ่านศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศและโดยความเห็นชอบของปลัดกระทรวงการต่างประเทศและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ รวมทั้งเป็นผู้รับผิดชอบการนำนโยบายและข้อสั่งการของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไปสู่การปฏิบัติ

(๑.๒) วางแผน สนับสนุน และจัดหาทรัพยากรเพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งกำหนดค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัดของกระทรวงการต่างประเทศให้ชัดเจน

(๒) ด้านการบูรณาการและกำกับติดตาม

(๒.๑) ประสานงานและให้ความร่วมมือกับผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานอื่นเพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(๒.๒) ขับเคลื่อนการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๒.๓) กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งนำเสนอ รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของกระทรวงการต่างประเทศให้ผู้บริหารกระทรวง การต่างประเทศทราบอย่างสม่ำเสมอ

(๓) ด้านการบริหารจัดการและประชาสัมพันธ์

(๓.๑) ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์และหน่วยงาน ในสังกัด เพื่อรับฟังปัญหา รวมทั้งให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

(๓.๒) สร้างขวัญกำลังใจ และสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้ เต็มใจที่จะอุทิศตนทำงานอย่างเต็มกำลังความรู้ ความสามารถ และศักยภาพ

(๓.๓) ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปัญหาของประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน

(๓.๔) ประชาสัมพันธ์ช่องทางและผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งชี้แจงเรื่อง ร้องทุกข์ที่เป็นประเด็นสนใจให้ประชาชนทราบ

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ

ให้กรมการกงสุลเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชนที่ กระทรวงการต่างประเทศได้รับผ่าน ๓ ช่องทาง ดังนี้

(๒.๑) ช่องทางระบบการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์บริการประชาชนรับเรื่องราว ร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(๒.๒) ช่องทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และศูนย์บริการ Call Center ๒๔ ชั่วโมง ของกรมการกงสุล

ให้กรมการกงสุลนำเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางตามข้อ ๒.๑ และ ๒.๒ ส่งให้หน่วย ราชการในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี รวมทั้งส่งให้ศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ของกระทรวงการต่างประเทศ เพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนโดยตรง และให้ หน่วยงานนั้น ๆ แจ้งความคืบหน้าและผลการดำเนินการให้กรมการกงสุลทราบ เพื่อประมวลแจ้งทางระบบ ให้ศูนย์บริการประชาชนทราบตามขั้นตอนต่อไป

(๒.๓) ช่องทางอื่น ๆ ที่ประชาชนส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนถึงหน่วยราชการในสังกัด กระทรวงการต่างประเทศ

ให้หน่วยงานนั้น ๆ ส่งเรื่องให้กรมการกงสุลพิจารณาในขั้นต้นเพื่อบรรจุลงในฐานข้อมูล การจัดการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ และเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวกับระบบการจัดการ เรื่องร้องทุกข์กลางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีต่อไป

๓. ศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ

(๓.๑) องค์ประกอบ

๓.๑.๑ รองอธิบดีกรมการกงสุล

หัวหน้าศูนย์ฯ

ที่กำกับดูแลสำนักงานเลขานุการกรม กรมการกงสุล

ผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ

๓.๑.๒ ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้ากลุ่มงาน

เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ

ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง (ทุกหน่วยงาน) หรือผู้แทน

๓.๑.๓ เลขานุการกรม (ทุกกรม) หรือผู้แทน

เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ

๓.๑.๔ เลขานุการกรม กรมการกงสุล

เจ้าหน้าที่และ

เลขานุการศูนย์ฯ

๓.๑.๕ เจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการกรม กรมการกงสุล

เจ้าหน้าที่และ
ผู้ช่วยเลขานุการศูนย์ฯ

(๓.๒) อำนาจและหน้าที่

๓.๒.๑ เสนอนโยบายและแนวทางการจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับจากประชาชนต่อผู้นำ
การขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ

๓.๒.๒. อำนวยความสะดวก กำกับดูแล ตรวจสอบ และติดตามการบรรเทาและแก้ไขปัญหา
ความเดือดร้อนของประชาชนตามที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ โดย
สามารถเชิญเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงหรือให้ข้อมูล และจัดทำหรือส่งมอบเอกสารหลักฐานใด ๆ
เพื่อประกอบการพิจารณา

๓.๒.๓ ประสานงานภายในกระทรวงการต่างประเทศ และประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่
เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ประมวลและแสวงหาข้อเท็จจริง ติดตาม
ผล และเสนอความเห็นเกี่ยวกับการบรรเทาหรือแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อประกอบ
การพิจารณาสั่งการของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ ปลัดกระทรวงการต่างประเทศ และ
รองปลัดกระทรวงการต่างประเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติ
ด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓.๒.๔ ประเมิน วิเคราะห์ และเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางดำเนินการในเชิงรุก เพื่อ
แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามที่ประชาชนร้องทุกข์/ร้องเรียน และป้องกันมิให้เกิดปัญหาเดิมขึ้นอีก
ในอนาคต

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒

นพ. อนุชา

(นางบุษยา มาทแล็ง)

ปลัดกระทรวงการต่างประเทศ