

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียนทุจริต

กระทรวงการต่างประเทศมีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแบบรวมศูนย์ โดยได้มีการแต่งตั้งให้กรมการกงสุลเป็นผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงฯ และจัดตั้งช่องทางกรับเรื่องร้องทุกข์และศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงฯ ในภาพรวม (ตามคำสั่งกระทรวงการต่างประเทศ ที่ 75/2562 เรื่อง แต่งตั้งผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จัดตั้งช่องทางกรับเรื่องร้องทุกข์ และจัดตั้งศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ สั้ ณ วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2562) และได้พัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนให้มีช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียนเรื่องทุจริตแยกต่างหากจากช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไป และให้ระบบรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวครอบคลุมทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงการต่างประเทศ โดยที่ช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดังกล่าว ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ รวมถึงช่องทางออนไลน์/ประสานงานหน่วยงานเจ้าของคำร้อง/รายงานผลการดำเนินการฯ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมทั้งหมดของทั้ง 13 หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าในสังกัดกระทรวงฯ ซึ่งครอบคลุมถึง กรมเอเชียตะวันออก

โดยที่ ศปท. จะเป็นผู้รับผิดชอบติดตามรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนการทุจริต พร้อมทั้งมีหน้าที่ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนจากระบบดังกล่าว ประสานงานกรมเอเชียตะวันออกโดยตรง และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ซึ่งกรมเอเชียตะวันออกจะได้รับการประสานงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจาก ศปท. และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามลำดับและกรอบเวลาที่กำหนด โดยมี ศปท. ทำหน้าที่เป็นผู้กำกับ ติดตาม และรายงานผลต่อผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของกรมเอเชียตะวันออก ดังนั้น กรมเอเชียตะวันออกจะได้รับคำร้องเรียนการทุจริตจากระบบรับเรื่องร้องเรียนที่กระทรวงฯ ได้จัดทำขึ้นโดยตรง

1. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ 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 และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่น

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่าถึง หน่วยงานระดับกองหรือเทียบเท่า หน่วยงานระดับกองหรือเทียบเท่า หมายความว่าถึง

- สำนักงานเลขานุการกรม
- กองเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 1
- กองเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 2
- กองเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 3
- กองเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 4

2. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ 5 ช่องทาง ดังนี้

1. ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน กระทรวงการต่างประเทศ

[คลิก>> ระบบรับเรื่องร้องเรียน \(กระทรวงการต่างประเทศ\)](#)



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

3. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) consular.complaint@mfa.go.th หรือ acc@mfa.go.th

4. ร้องเรียนผ่านจดหมาย โดยส่งมาที่

ศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ

กรมการกงสุล 123 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

5. แจ้งเรื่องด้วยตนเอง โดยสามารถนำเอกสารหลักฐานประกอบคำร้อง ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่

สำนักงานเลขานุการกรม

กรมการกงสุล 123 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

3. คำแนะนำในการแจ้งรายละเอียดการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ตามช่องทางตามข้อ 2 โดยในการร้องเรียนควรให้มีรายละเอียดข้อมูลการร้องเรียน ดังนี้

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

4. ขั้นตอนการดำเนินการ การติดตามผล และระยะเวลาดำเนินการ

1. เมื่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต/กรมการกงสุล ได้รับข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตจากผู้ร้องเรียนแล้ว จะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องและพิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ส่วนวินัยและนิติการ) และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี
2. กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตโดยตรงจากผู้ร้องเรียน ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกรมการกงสุล/ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบ**ภายใน 15 วันทำการ** นับแต่วันที่รับข้อร้องเรียนดังกล่าว
3. ให้ส่วนวินัยและนิติการ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องโดยเร็วด้วยความยุติธรรมและปราศจากอคติ และให้ ศปท. เร่งรัดและติดตามข้อร้องเรียนทุจริตที่อยู่ระหว่างดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ
4. เมื่อส่วนวินัยและนิติการได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตจนได้ข้อยุติ และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยัง ศปท. ทราบ**ภายใน 15 วันทำการ** นับแต่วันที่แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน
5. ให้ ศปท. รายงานผลการดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปีเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน