

ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจกับประชาชน
ประจำวัน ๑ เมษายน ๒๕๖๒

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง : กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

ช่องทางติดต่อ : สำนักงานเลขานุการกรม กรมการกงสุล www.consular.go.th Application : Thai Consular
๐ ๒๒๐๓ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๓๐๐๖ Call Center ๒๔ ชั่วโมง : ๐๒ ๕๗๒ ๘๔๔๒

หัวข้อเรื่อง : “ศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ”

มีปัญหา? ยากร้องทุกข์? ยากร้องเรียน?

ท่านทราบหรือไม่ว่า กระทรวงการต่างประเทศได้จัดตั้ง “ศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ” เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒ เพื่อเร่งแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทั้งจากในประเทศและต่างประเทศอย่างเหมาะสม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการรายงานความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยกระทรวงการต่างประเทศได้แต่งตั้งรองอธิบดีกรมการกงสุลเป็นหัวหน้าศูนย์ฯ เพื่อทำหน้าที่วางแผน บูรณาการ กำกับติดตาม บริหารจัดการ ประชาสัมพันธ์ และชี้แจงผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นประเด็นสนใจให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งมอบหมายให้กรมการกงสุลซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องและให้บริการประชาชนมากที่สุด เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนของประชาชนทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ

ยื่นเรื่องร้องทุกข์ หรือร้องเรียนได้ทางไหนบ้าง?

ปัจจุบัน ประชาชนสามารถส่งเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนถึงกระทรวงการต่างประเทศได้ ๓ ช่องทางหลัก ได้แก่

- (๑) ผ่านระบบการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชนรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล หมายเลข โทร. ๑๑๑๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- (๒) ทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และศูนย์บริการ Call Center ๒๔ ชั่วโมงของกรมการกงสุล
- (๓) ช่องทางอื่น ๆ ที่ประชาชนส่งเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนถึงหน่วยราชการต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ รวมถึงสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ทุกแห่งทั่วโลก ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นศูนย์ดำรงธรรมในต่างประเทศอยู่แล้ว

กลไกการทำงานของศูนย์ฯ เป็นอย่างไร?

กรมการกงสุลจะนำเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางตามข้อ (๑) และ (๒) ส่งให้หน่วยราชการในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งให้ศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศเพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์และร้องเรียนโดยตรง โดยให้หน่วยงานนั้น ๆ แจ้งความคืบหน้าและผลการดำเนินการให้กรมการกงสุลทราบ เพื่อประมวลแจ้งทางระบบให้ศูนย์บริการประชาชนทราบตามขั้นตอนต่อไป

หากประชาชนส่งเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนผ่านทางหน่วยราชการต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศตามข้อ (๓) หน่วยงานนั้น ๆ จะส่งเรื่องให้กรมการกงสุลพิจารณาในขั้นต้นเพื่อบรรจุลงในฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ และเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวกับระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์กลางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีต่อไป
