

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ประพฤติชั่ว ประพฤติไม่ดี ไม่ซื่อตรง คดโกง ฉ้อโกง โดยใช้อุบายหรือเล่ห์เหลี่ยมหลอกลวงเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การประพฤติอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา หรือมติคณะรัฐมนตรี

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายความว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าระดับกรมในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ

หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าระดับกรมในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ หมายความว่า (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

2. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ 5 ช่องทาง ดังนี้

1. ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน กระทรวงการต่างประเทศ

[คลิก>>ระบบเรื่องร้องเรียน](#)



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 โดยในการร้องเรียนควรมีรายละเอียดข้อมูลการร้องเรียน ดังนี้

1. ชื่อ – สกุล ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้กล่าวหา
2. ชื่อ – สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของผู้ถูกกล่าวหา (หากมี)
3. ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน และการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร

เกี่ยวกับการกระทำความผิด

4. ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน (เฉพาะกรณีที่ร้องเรียนเป็นหนังสือ)
5. เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุพยานบุคคล (หากมี) เป็นต้น

4. ขั้นตอนการดำเนินการและติดตามผล

1. เมื่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต/กรมการกงสุลได้รับข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตจากผู้ร้องเรียนแล้ว จะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องและพิจารณาจำแนกเรื่องส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ส่วนวินัยและนิติการ) และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี

2. กรณีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตโดยตรงจากผู้ร้องเรียน ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสำเนาแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกรมการกงสุล/ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบภายใน **15 วันทำการ** นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว

3. ให้ส่วนวินัยและนิติการ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องโดยเร็วด้วยความยุติธรรมและปราศจากอคติ และให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเร่งรัดและติดตามข้อร้องเรียนทุจริตที่อยู่ระหว่างดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

4. เมื่อส่วนวินัยและนิติการได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตจนได้ข้อยุติ และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวไปยังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบภายใน **15 วันทำการ** นับแต่วันที่แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน

5. ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรายงานผลการดำเนินการ กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปีเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน