

ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจกับประชาชน
ประจำวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๓

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง : กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

ช่องทางติดต่อ : กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ กรมการกงสุล www.consular.go.th

Call Center ๒๔ ชั่วโมง : ๐๒ ๕๗๒ ๘๔๔๒ Application : Thai Consular

หัวข้อเรื่อง : การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ ขณะนี้ทำให้ประชาชนท่งกังวลเรื่องความปลอดภัยในการดำรงชีวิตและมาตรการให้ความช่วยเหลือของรัฐบาลทั้งในประเทศและต่างประเทศ รัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและกำหนดให้ทุกส่วนราชการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยแต่งตั้งผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงานเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีกลไกการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ โดยเชื่อมโยงการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาแบบองค์รวม

กระทรวงการต่างประเทศได้ตอบสนองนโยบายดังกล่าวของรัฐบาล โดยดำเนินงานภายใต้กลไกต่าง ๆ ได้แก่ (๑) คณะกรรมการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชน ซึ่งมีการจัดตั้งกลไกย่อยประกอบด้วยคณะอนุกรรมการติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชนและคณะกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชน กระทรวงการต่างประเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกระทรวงการต่างประเทศ และ (๒) ศูนย์ดำรงธรรมในต่างประเทศ ซึ่งมีสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ทั่วโลก และกรมการกงสุลเป็นหน่วยงานหลัก นอกจากนี้ ยังแต่งตั้งรองอธิบดีกรมการกงสุลเป็นผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำกระทรวงการต่างประเทศ และจัดตั้งศูนย์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงการต่างประเทศ กำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตามการบรรเทาและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ

ประชาชนสามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนผ่านช่องทางในประเทศ ได้แก่ กรมการกงสุล และสายด่วน (Call Center) กรมการกงสุล โทร. ๐๒ ๕๗๒ ๘๔๔๒ ในส่วนของช่องทางในต่างประเทศ สามารถดำเนินการผ่านศูนย์ดำรงธรรมในต่างประเทศ หรือสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ทั่วโลก เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์แล้ว กรมการกงสุลจะตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และแจ้งให้สถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่ทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการหรือให้ความช่วยเหลือตามอำนาจหน้าที่และความเหมาะสม หรือเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานสืบหาข้อเท็จจริงและแนวทางแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมในต่างประเทศให้กรมการกงสุลทราบเพื่อแจ้งผลไปยังผู้ร้องต่อไป

ในช่วงที่ผ่านมา สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ทั่วโลกได้ทำหน้าที่ในฐานะศูนย์ดำรงธรรมในต่างประเทศอย่างแข็งขัน โดยดูแลช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศอย่างใกล้ชิดตามความเหมาะสม ทั้งในช่วงเวลาปกติและในภาวะวิกฤตต่าง ๆ อาทิ การดูแลผู้ต้องขังหรือคนไทยที่ถูกจับกุม การช่วยเหลือผู้ที่เอกสารเดินทางสูญหาย การจัดหาแพทย์ในท้องถิ่นเพื่ออำนวยความสะดวกในการออกใบรับรองแพทย์ การจัดหาพาหนะเพื่อเดินทางกลับประเทศไทยทั้งทางบก ทางอากาศ และทางน้ำ การจัดหาสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและยารักษาโรคสำหรับผู้ที่ประสบความยากลำบากในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งล้วนเป็นการดำเนินงานเพื่อตอบสนองนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน ทุกแห่งหนเราดูแล”
