

หลักเกณฑ์ / เงื่อนไข

การอุทธรณ์ และ การร้องเรียน



กองรับรองมาตรฐาน
สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

การอุทธรณ์ และการร้องเรียน

1. ขอบข่าย

เอกสารฉบับนี้กำหนด ขั้นตอนการดำเนินการของ กองรับรองมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ เกี่ยวกับการอุทธรณ์ และการร้องเรียน เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เป็นอิสระ และมีประสิทธิภาพ

2. เอกสารอ้างอิง

- 2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการกับข้อร้องเรียนและข้ออุทธรณ์ (ACFS-CSSA-P-SD-09)
- 2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการกับข้อร้องเรียนจากบุคคลที่สาม (ACFS-CSSA-P-SD-10)

3. นิยาม

- 3.1 **มกอช.** หมายความว่า สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ
- 3.2 **เลขาธิการ มกอช.** หมายความว่า เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ
- 3.3 **คณะกรรมการด้านการรับรองระบบงาน** หมายความว่า คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจาก คณะกรรมการมาตรฐานสินค้าเกษตรให้มีอำนาจทำหน้าที่พิจารณา จัดทำ แก้ไข หรือยกเลิกเอกสารหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบและรับรอง และการรับรองระบบงาน ทำหน้าที่พิจารณาข้ออุทธรณ์ในชั้นที่ 2 ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองระบบงาน และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการมาตรฐานสินค้าเกษตรมอบหมาย
- 3.4 **คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์** หมายความว่า คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจาก เลขาธิการ มกอช. ให้มีอำนาจในการพิจารณาอุทธรณ์ในชั้นที่ 1
- 3.5 **คณะทบทวนด้านการรับรองระบบงาน (Accreditation Review Panel: ARP) หรือ คณะทบทวน** หมายความว่า คณะบุคคลที่ มกอช. แต่งตั้งขึ้นให้ทำหน้าที่ทบทวนผลการตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมินและเสนอผลการพิจารณาให้เลขาธิการ มกอช. ตัดสินใจให้การรับรองความสามารถ การขยายขอบข่าย การลดขอบข่าย การพักใช้หรือเพิกถอนการรับรอง หรืออื่น ๆ
- 3.6 **หน่วยรับรอง (Certification Body: CB)** หมายความว่า ผู้ยื่นคำขอที่ผ่านการตรวจสอบหลักฐานประกอบคำขอ ผ่านการประเมิน และได้รับการรับรองความสามารถจาก มกอช. แล้ว

- 3.7 **ผู้ประกอบการ** หมายความว่า ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองกิจกรรมจากหน่วยรับรอง
- 3.8 **การรับรอง (Certification)** หมายความว่า การที่หน่วยรับรองให้การรับรองระบบการผลิต การรับรองผลิตภัณฑ์/สินค้า หรือการรับรองกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับสินค้าเกษตรและอาหาร ตามมาตรฐานที่กำหนดแก่ผู้ประกอบการ
- 3.9 **การอุทธรณ์ (Appeals)** หมายความว่า การร้องขอจากหน่วยรับรอง/หน่วยตรวจหรือองค์กรผู้ยื่นคำขอให้ มกอช. พิจารณาส่งที่หน่วยรับรอง/หน่วยตรวจ หรือองค์กรผู้ยื่นคำขอมีความเห็นที่ขัดแย้งหรือไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจของ มกอช. เช่น การปฏิเสธการรับคำขอ การปฏิเสธที่จะดำเนินการตรวจประเมินต่อ การร้องขอให้มีการแก้ไขการเปลี่ยนแปลงขอบข่ายการให้การรับรอง การตัดสินใจไม่ให้การรับรอง พักใช้ หรือเพิกถอนการรับรอง
- 3.10 **การร้องเรียน (Complaints)** หมายความว่า การแสดงความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการทำงานของกองรับรองมาตรฐาน มกอช. หรือของ หน่วยรับรอง/หน่วยตรวจ/ผู้ยื่นคำขอ แต่ไม่ใช่เป็นการอุทธรณ์ ซึ่งการร้องเรียนสามารถมาจากบุคคล หรือองค์กร ที่แสดงความไม่พึงพอใจ และต้องการการตอบสนองในเรื่องที่ร้องเรียนนั้น
- 3.11 **การรับรองความสามารถ หรือ การรับรองระบบงาน (Accreditation)** หมายความว่า กระบวนการซึ่ง มกอช. หรือผู้ที่ มกอช. มอบหมายได้ทำการประเมิน และคณะทบทวนได้พิจารณาเสนอความเห็นให้เลขานุการ มกอช. ตัดสินใจว่า หน่วยงานที่ประกอบการตรวจสอบรับรองมาตรฐาน สินค้าเกษตรและอาหารมีความสามารถในการดำเนินการรับรอง/การตรวจกิจกรรมใดโดยเฉพาะ
- 3.12 **หน่วยตรวจ (Inspection Body: IB)** หมายความว่า ผู้ยื่นคำขอที่ผ่านการตรวจสอบหลักฐานประกอบคำขอ ผ่านการประเมิน และได้รับการรับรองความสามารถเป็นหน่วยตรวจจาก มกอช. แล้ว

4. การร้องเรียน

- 4.1 **การยื่นข้อร้องเรียน**
- 4.1.1 ให้ยื่นเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้อำนวยการกองรับรองมาตรฐาน หรือ เลขานุการ มกอช. โดยต้องมีหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้อร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถพิจารณา ดำเนินการต่อไปได้
- 4.2 **ขั้นตอนการพิจารณาข้อร้องเรียน**
- 4.2.1 กองรับรองมาตรฐานจะลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน แยกประเภทเรื่องร้องเรียน แล้วมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งตอบรับข้อร้องเรียนและดำเนินการต่อ
- 4.2.2 กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนในระดับกองรับรองมาตรฐานที่เกี่ยวกับ ผู้ตรวจประเมิน หรือ ผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานให้กับ มกอช. บุคลากรใน มกอช. Secretariat / ผู้เชี่ยวชาญด้าน

การตรวจประเมิน เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอผู้อำนวยการ กองรับรองมาตรฐาน และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

- 4.2.3 ผู้อำนวยการกองรับรองมาตรฐาน เป็นผู้ควบคุมดูแลให้มีการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับ หากพบว่าเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องในระดับของกองรับรองมาตรฐาน ผู้อำนวยการกองรับรองมาตรฐาน จะดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว
- 4.2.4 กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนในระดับสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับ คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงาน/ คณะทบทวน / คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ หรือผู้อำนวยการ กรร. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอความเห็นต่อเลขาธิการ มกอช. เพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขต่อไป และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
- 4.2.5 กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยรับรองและผู้ประกอบการ
- 4.2.5.1 กองรับรองมาตรฐานจะแจ้งประเด็นข้อร้องเรียน และข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ โดยจะต้องคำนึงถึงการรักษาความลับของข้อมูล และกำหนดให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการกับข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมพร้อมทั้งตอบกลับกองรับรองมาตรฐานเป็นลายลักษณ์อักษรโดยชี้แจงประเด็นเกี่ยวกับข้อร้องเรียนพร้อมทั้งรายละเอียดการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าวภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้ง จากกองรับรองมาตรฐาน
- 4.2.5.2 เมื่อได้ข้อยุติในการแก้ไขปัญหาแล้วกองรับรองมาตรฐานจะนำเสนอเลขาธิการ มกอช. หรือ ผู้อำนวยการกองรับรองมาตรฐาน เพื่อขอความเห็นชอบตามแต่กรณี
- 4.2.5.3 ในกรณีไม่สามารถหาข้อยุติในข้อร้องเรียนได้ กองรับรองมาตรฐานจะเสนอผู้อำนวยการกองรับรองมาตรฐาน หรือ เลขาธิการ มกอช. เพื่อพิจารณาหาข้อยุติตามแต่กรณี
- 4.2.5.4 กองรับรองมาตรฐาน จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

5. การอุทธรณ์

5.1 การยื่นอุทธรณ์

- 5.1.1 ให้ยื่นเป็นลายลักษณ์อักษรต่อเลขาธิการ มกอช. หรือ ผู้อำนวยการกองรับรองมาตรฐาน ภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิหนังสือแจ้งผลการพิจารณาตัดสิน หรือมาตรการนั้นให้ทราบ
- 5.1.2 หากหน่วยรับรอง/ผู้ยื่นคำขอไม่ยอมรับคำตัดสินของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ หน่วยรับรอง/ผู้ยื่นคำขอ มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ครั้งที่ 2 เป็นลายลักษณ์อักษรต่อเลขาธิการ มกอช.

ภายใน 15 วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่ที่มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาของ คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์

5.2 คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ซึ่งเป็นผู้พิจารณาอุทธรณ์ในชั้นที่ 1

5.2.1 เลขานุการ มกอช. เป็นผู้แต่งตั้ง คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ โดยคัดเลือกจาก คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงานจำนวน 3 คน และหนึ่งคนจะได้รับแต่งตั้ง เป็นประธานคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ผู้ที่ได้รับคัดเลือกมาเป็นคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ต้องไม่ใช่ผู้ที่มาจากหน่วยรับรอง หรือผู้ที่มีส่วนได้เสียโดยตรง กับการอุทธรณ์นั้นไม่ว่าจะโดยทางใด จากนั้นกองรับรองมาตรฐานจะแจ้งรายชื่อ คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบ

5.2.2 เลขานุการ มกอช. จะจัดสรรเจ้าหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์แต่ ไม่มีสิทธิออกเสียงในคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์

5.3 คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงาน ซึ่งเป็นผู้พิจารณาอุทธรณ์ในชั้นที่ 2

5.3.1 คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงาน เป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจาก คณะกรรมการ มาตรฐานสินค้าเกษตร ให้มีอำนาจทำหน้าที่พิจารณาหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการให้การรับรอง ระบบงาน และ ทำหน้าที่พิจารณาข้ออุทธรณ์ในชั้นที่ 2 โดยผู้ที่เป็นคณะอนุกรรมการด้าน การรับรองระบบงานที่มีสิทธิพิจารณาลงคะแนนเสียง ต้องไม่ใช่ผู้ที่มาจากหน่วยรับรอง หรือผู้ที่มีส่วนได้เสียโดยตรงกับการอุทธรณ์นั้นไม่ว่าจะโดยทางใด

5.4 ขั้นตอนการพิจารณาอุทธรณ์

5.4.1 เมื่อได้รับคำอุทธรณ์แล้ว เลขานุการ มกอช.จะนำเสนอ ประธานคณะกรรมการพิจารณา อุทธรณ์ /คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงาน เพื่อพิจารณาแต่งตั้งและมอบหมายให้ คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงาน ดำเนินการต่อไป

5.4.2 คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงาน มีสิทธิในการ รับฟังคำชี้แจงจากพยานหรือหารือกับผู้เชี่ยวชาญหรือใช้มาตรการและดำเนินการใดๆ ตลอดจนจัดการประชุมตามความจำเป็น เพื่อการพิจารณาตัดสินอย่างถูกต้อง

5.4.3 คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงาน จะต้อง ลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ และแจ้งยืนยันการไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์ในครั้งนั้น ตามขั้นตอนที่กองรับรองมาตรฐานกำหนด

5.4.4 เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ผู้ตรวจประเมิน และ ผู้เชี่ยวชาญทั้งจากภายในหรือภายนอกกองรับรอง มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินนั้น ต้องให้ข้อมูลข่าวสารแก่ คณะกรรมการพิจารณา อุทธรณ์/ คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงาน ตามที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงาน ต้องการโดยปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น

- 5.4.5 การประชุมหารือจะจัดภายใน 20 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับคำอุทธรณ์ และแจ้งผู้ยื่นคำอุทธรณ์ทราบถึงวัน เวลา และสถานที่ของที่ประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันทำการ
- 5.4.6 สำหรับผู้ที่ประสงค์จะใช้พยานทั้งฝ่ายที่เป็นผู้ยื่นคำอุทธรณ์ หรือ คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ (สำหรับการอุทธรณ์ชั้นที่ 1) หรือ คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงาน (สำหรับการอุทธรณ์ชั้นที่ 2) นั้น จะต้องแจ้งชื่อและสถานที่ติดต่อของพยาน ที่แต่ละฝ่ายต่างมีเป็นลายลักษณ์อักษรต่อฝ่ายเลขานุการการประชุม เพื่อทำการแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการก่อนการประชุม
- 5.4.7 กรรมการในคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงาน ต้องปกปิดข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับในระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์

5.5 การตัดสินใจ

- 5.5.1 คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงาน จะตัดสินคำอุทธรณ์อย่างยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ โดยต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของเอกสารนี้ คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงาน ต้องตัดสินใจโดยใช้เสียงข้างมากและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งนี้ภายใน 10 วันทำการนับจากวันตัดสินใจ
- 5.5.2 คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงาน ต้องพิจารณาตัดสินคำอุทธรณ์ให้เสร็จสิ้นภายใน 30 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ มกอช. ได้รับคำอุทธรณ์ หากระยะเวลาดังกล่าวไม่เพียงพอ ประธานกรรมการอาจขยายเวลาออกไปได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 15 วันทำการ
- 5.5.3 ในการตัดสินใจของ คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงานกรรมการทุกคนต้องลงนามในผลการตัดสินใจ หลังจากนั้นประธานกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ ประธาน คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงานจะนำเสนอเลขาธิการ มกอช.ทราบ และแจ้งสำเนาผลการพิจารณาต่อผู้ยื่นคำอุทธรณ์ ผลการตัดสินใจคำอุทธรณ์เก็บไว้ที่สำนักงาน
- 5.5.4 ในกรณีที่หน่วยรับรอง/ ผู้ยื่นคำขอไม่ยอมรับคำตัดสินของ คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ หน่วยรับรอง/ ผู้ยื่นคำขอมีสถานียื่นอุทธรณ์ได้เป็นครั้งที่ 2 กับ คณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงาน และคำตัดสินของคณะอนุกรรมการด้านการรับรองระบบงานถือเป็นข้อยุติ