

# หลักเกณฑ์ / เงื่อนไข

## การอุทธรณ์ และ การร้องเรียน



สำนักรับรองมาตรฐานสินค้าและระบบคุณภาพ  
สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ  
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

## หลักเกณฑ์/เงื่อนไข การอุทธรณ์ และการร้องเรียน

### 1. ขอบข่าย

- 1.1 เอกสารฉบับนี้กำหนด ขั้นตอนการดำเนินการของสำนักรับรองมาตรฐานสินค้าและระบบคุณภาพ สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ เกี่ยวกับการอุทธรณ์ และการร้องเรียน เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เป็นอิสระ และมีประสิทธิผล

### 2. เอกสารอ้างอิง

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

### 3. นิยาม

- 3.1 สำนักงาน หมายความว่า สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ
- 3.2 สำนักรับรอง หมายความว่า สำนักรับรองมาตรฐานสินค้าและระบบคุณภาพ
- 3.3 ผู้อำนวยการสำนักงาน หรือ ผอ.มกอช. หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ
- 3.4 ผู้อำนวยการสำนักรับรอง หรือ ผอ.สรม. หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักรับรองมาตรฐานสินค้าและระบบคุณภาพ
- 3.5 คณะกรรมการรับรองระบบงาน หมายความว่า คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจาก ผู้อำนวยการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติให้มีอำนาจทำหน้าที่พิจารณาหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการให้การรับรองระบบงาน และทำหน้าที่พิจารณาข้ออุทธรณ์ในชั้นที่ 2
- 3.6 คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ หมายความว่า คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักงานให้มีอำนาจในการพิจารณาอุทธรณ์ในชั้นที่ 1
- 3.7 คณะทบทวน (Accreditation Review Panel, ARP) หมายความว่า คณะบุคคลที่สำนักงานแต่งตั้งขึ้นให้ทำหน้าที่ทบทวนผลการตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน และเสนอผลการพิจารณาให้ผู้อำนวยการสำนักงานตัดสินใจให้การยอมรับความสามารถ
- 3.8 หน่วยรับรอง (Conformity Assessment Body, CAB) หมายความว่า ผู้ยื่นคำขอที่ผ่านการตรวจสอบหลักฐานประกอบคำขอ ผ่านการประเมิน และได้รับการยอมรับความสามารถจากสำนักงานแล้ว

- 3.9 ผู้ประกอบการ หมายความว่า ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองกิจกรรมจากหน่วยรับรอง
- 3.10 การรับรองกิจกรรม (Certification) หมายความว่า การที่หน่วยรับรองให้การรับรองระบบ ผลิตภัณฑ์ /สินค้า และกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับสินค้าเกษตรและอาหารตามมาตรฐานที่กำหนดแก่ผู้ประกอบการ
- 3.11 การอุทธรณ์ หมายความว่า การร้องขอจากหน่วยรับรอง หรือ องค์กรผู้ยื่นคำขอให้สำนักงานพิจารณาสิ่งที่หน่วยรับรอง หรือ องค์กรผู้ยื่นคำขอมีความเห็นที่ขัดแย้งหรือไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจของสำนักงาน เช่น การปฏิเสธการรับคำขอ, การปฏิเสธที่จะดำเนินการตรวจประเมินต่อ, การร้องขอให้มีการแก้ไข, การเปลี่ยนแปลงขอบข่ายการให้การรับรอง, การตัดสินใจไม่ให้การรับรอง พักใช้ หรือเพิกถอนการรับรอง, การดำเนินการใดใดที่เป็นการขัดขวางกระบวนการให้การรับรอง
- 3.12 การร้องเรียน หมายความว่า การแสดงความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการทำงานของสำนักรับรอง หรือของหน่วยรับรอง แต่ไม่ใช่เป็นการอุทธรณ์ การร้องเรียนสามารถมาจากบุคคลหรือองค์กรก็ได้ ซึ่งบุคคลหรือองค์กรที่แสดงความไม่พึงพอใจดังกล่าวต้องการการตอบสนองในเรื่องที่ร้องเรียนนั้น
- 3.13 การยอมรับความสามารถ หรือ การรับรองความสามารถ หรือ การรับรองระบบงาน (Accreditation) หมายความว่า กระบวนการซึ่งสำนักงานหรือผู้ที่สำนักงานมอบหมายได้ทำการประเมิน และคณะทบทวนได้พิจารณาส่งผลการพิจารณาให้ผู้อำนวยการสำนักงานพิจารณาตัดสินใจ ว่าหน่วยงานที่ประกอบการตรวจสอบรับรองระบบคุณภาพและมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารมีความสามารถในการดำเนินการรับรองกิจกรรมใดโดยเฉพาะ

#### 4. การร้องเรียน

- 4.1 การยื่นข้อร้องเรียน
- 4.1.1 ให้ยื่นเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้อำนวยการสำนักรับรองหรือผู้อำนวยการสำนักงานโดยต้องมีหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้อร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถพิจารณาดำเนินการต่อไปได้
- 4.2 ขั้นตอนการพิจารณาข้อร้องเรียน
- 4.2.1 สำนักรับรองจะลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน แยกประเภทเรื่องร้องเรียน แล้วมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งตอบรับข้อร้องเรียนและดำเนินการต่อ
- 4.2.2 กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนในระดับสำนักรับรองที่เกี่ยวกับ ผู้ตรวจประเมิน หรือ ผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานให้กับสำนักงาน บุคลากรในสำนักงาน Secretariat / ผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจประเมิน เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอผู้อำนวยการสำนักรับรอง และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
- 4.2.3 ผู้อำนวยการสำนักรับรองเป็นผู้ควบคุมดูแลให้มีการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับ หากพบว่าเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องในระดับของสำนักรับรอง ผู้อำนวยการสำนักรับรองจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

- 4.2.4 กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนในระดับสำนักงานที่เกี่ยวกับ คณะกรรมการรับรองระบบงาน/ คณะทบทวน / คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ หรือผู้อำนวยการสำนักงานรับรอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสำนักงานเพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขต่อไป และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
- 4.2.5 กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยรับรองและผู้ประกอบการ
- 4.2.5.1 สำนักงานรับรองจะแจ้งประเด็นข้อร้องเรียน และข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ โดยจะต้องคำนึงถึงการรักษาความลับของข้อมูล และกำหนดให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการกับข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมพร้อมทั้งตอบกลับสำนักงานรับรองเป็นลายลักษณ์อักษร โดยชี้แจงประเด็นเกี่ยวกับข้อร้องเรียนพร้อมทั้งรายละเอียดการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าวภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากสำนักงานรับรอง
- 4.2.5.2 เมื่อได้ข้อยุติในการแก้ไขปัญหาแล้วสำนักงานรับรองจะนำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานหรือผู้อำนวยการสำนักงานรับรอง เพื่อขอความเห็นชอบตามแต่กรณี
- 4.2.5.3 ในกรณีไม่สามารถหาข้อยุติในข้อร้องเรียนได้ สำนักงานรับรองจะเสนอผู้อำนวยการสำนักงานรับรอง หรือ ผู้อำนวยการสำนักงานเพื่อพิจารณาหาข้อยุติตามแต่กรณี
- 4.2.5.4 สำนักงานรับรองจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

## 5. การอุทธรณ์

### 5.1 การยื่นอุทธรณ์

- 5.1.1 ให้ยื่นเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้อำนวยการสำนักงานหรือผู้อำนวยการสำนักงานรับรองภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ที่มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาตัดสินหรือมาตรการนั้นให้ทราบ
- 5.1.2 หากหน่วยรับรอง/ผู้ยื่นคำขอ ไม่ยอมรับคำตัดสินของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์หน่วยรับรอง/ผู้ยื่นคำขอมีสิทธิยื่นอุทธรณ์ครั้งที่ 2 เป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้อำนวยการสำนักงานภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ที่มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์

### 5.2 คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ซึ่งเป็นผู้พิจารณาอุทธรณ์ในชั้นที่ 1

- 5.2.1 ผู้อำนวยการสำนักงาน เป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ โดยคัดเลือกจาก คณะกรรมการรับรองระบบงาน จำนวน 3 คน และหนึ่งคนจะได้รับแต่งตั้งเป็นประธานคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ผู้ที่ได้รับคัดเลือกมาเป็นคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ต้องไม่ใช่ผู้ที่มาจากหน่วยรับรอง หรือผู้ที่มีส่วนได้เสียโดยตรงกับการอุทธรณ์นั้นไม่ว่าจะโดยทางใด จากนั้นสำนักงานรับรองจะแจ้งรายชื่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบ
- 5.2.2 ผู้อำนวยการสำนักงานจะจัดสรรเจ้าหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงในคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์

### 5.3 คณะกรรมการรับรองระบบงาน ซึ่งเป็นผู้พิจารณาอุทธรณ์ในชั้นที่ 2

5.3.1 คณะกรรมการรับรองระบบงานเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ให้มีอำนาจทำหน้าที่พิจารณาหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการให้การรับรองระบบงาน และทำหน้าที่พิจารณาข้ออุทธรณ์ในชั้นที่ 2 โดยผู้ที่เป็นคณะกรรมการรับรองระบบงานที่มีสิทธิพิจารณาลงคะแนนเสียง ต้องไม่ใช่ผู้ที่มาจากหน่วยรับรอง หรือผู้ที่มีส่วนได้เสียโดยตรงกับการอุทธรณ์นั้นไม่ว่าจะโดยทางใด

### 5.4 ขั้นตอนการพิจารณาอุทธรณ์

5.4.1 เมื่อได้รับคำอุทธรณ์แล้ว ผู้อำนวยการสำนักงานจะนำเสนอประธานคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะกรรมการรับรองระบบงานเพื่อพิจารณาแต่งตั้งและมอบหมายให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะกรรมการรับรองระบบงานดำเนินการต่อไป

5.4.2 คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะกรรมการรับรองระบบงานมีสิทธิในการรับฟังคำชี้แจงจากพยาน หรือหารือกับผู้เชี่ยวชาญหรือใช้มาตรการและดำเนินการใดๆ ตลอดจนจัดการประชุมตามความจำเป็น เพื่อการพิจารณาตัดสินอย่างถูกต้อง

5.4.3 คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะกรรมการรับรองระบบงานจะต้องลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ และแจ้งยืนยันการไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์ในครั้งนั้น ตามขั้นตอนที่สำนักรับรองกำหนด

5.4.4 เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ผู้ตรวจประเมิน และ ผู้เชี่ยวชาญทั้งจากภายในหรือภายนอกสำนักรับรองที่เกี่ยวข้องกับการประเมินนั้น ต้องให้ข้อมูลข่าวสารแก่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะกรรมการรับรองระบบงาน ตามที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะกรรมการรับรองระบบงานต้องการ โดยปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น

5.4.5 การประชุมหารือจะจัดภายใน 20 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับคำอุทธรณ์ และแจ้งผู้ยื่นคำอุทธรณ์ทราบถึงวัน เวลา และสถานที่ของที่ประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันทำการ

5.4.6 สำหรับผู้ที่ประสงค์จะใช้พยานทั้งฝ่ายที่เป็นผู้ยื่นคำอุทธรณ์ หรือ คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ (สำหรับการอุทธรณ์ชั้นที่ 1) หรือ คณะกรรมการรับรองระบบงาน(สำหรับการอุทธรณ์ชั้นที่ 2) นั้น จะต้องแจ้งชื่อและสถานที่ติดต่อของพยานที่แต่ละฝ่ายต่างมีเป็นลายลักษณ์อักษรต่อฝ่ายเลขานุการการประชุมเพื่อทำการแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการก่อนการประชุม

5.4.7 กรรมการในคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะกรรมการรับรองระบบงานต้องปกปิดข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับในระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์

### 5.5 การตัดสินใจ

5.5.1 คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะกรรมการรับรองระบบงานจะตัดสินคำอุทธรณ์อย่างยุติธรรม โดยต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของเอกสารนี้ คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะกรรมการรับรองระบบงานต้องตัดสินโดยใช้เสียงข้างมากและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งนี้ภายใน 10 วันทำการนับจากวันตัดสิน

- 5.5.2 คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะกรรมการรับรองระบบงาน ต้องพิจารณาตัดสินคำอุทธรณ์ให้เสร็จสิ้นภายใน 30 วันทำการนับจากวันที่ได้รับคำอุทธรณ์ หากระยะเวลาดังกล่าวไม่เพียงพอ ประธานกรรมการอาจขยายเวลาออกไปได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 15 วันทำการ
- 5.5.3 ในการตัดสินของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ คณะกรรมการรับรองระบบงานกรรมการทุกคนต้องลงนามในผลการตัดสิน หลังจากนั้นประธานกรรมการพิจารณาอุทธรณ์/ ประธาน คณะกรรมการรับรองระบบงานจะนำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานทราบ และแจ้งสำเนาผลการพิจารณาต่อผู้ยื่นคำอุทธรณ์ ผลการตัดสินคำอุทธรณ์เก็บไว้ที่สำนักงาน
- 5.5.4 ในกรณีที่หน่วยรับรอง/ ผู้ยื่นคำขอไม่ยอมรับคำตัดสินของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์หน่วยรับรอง/ ผู้ยื่นคำขอมีสหพันธ์อุทธรณ์ได้เป็นครั้งที่ 2 กับ คณะกรรมการรับรองระบบงานและคำตัดสินของ คณะกรรมการรับรองระบบงาน ถือเป็นข้อยุติ