

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การจัดการข้อร้องเรียน/อุทธรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบงาน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กองรับรองมาตรฐาน (กรร.)

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. กองรับรองมาตรฐาน (กรร.) ที่อยู่: สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและ อาหารแห่งชาติ เลขที่ 50 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรศัพท์: 02-561-2277 ต่อ 1250-1256 โทรสาร: 02-579-8427	วันถึงวัน จันทร์ ถึง ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น.
2. ที่อยู่: โทรศัพท์:	วันถึงวัน (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ____ - ____ น.
3. ที่อยู่: โทรศัพท์:	วันถึงวัน (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ____ - ____ น.

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้	
1. หนังสือการอุทธรณ์/ร้องเรียน ที่เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถส่งทางไปรษณีย์ หรือโทรสารได้	จำนวน 1 ฉบับ
2. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร ของผู้ร้องเรียน/อุทธรณ์	
3. หลักฐานประกอบการร้องเรียน/อุทธรณ์ (ถ้ามี)	

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม บาท (- บาทถ้วน)

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา

1. การรับเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์

มกอช. จะแจ้งการรับเรื่อง/หมายเลขลำดับการเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์ให้ทราบภายใน 1 วันทำการ นับจากได้รับหนังสือร้องเรียน/อุทธรณ์

2. การร้องเรียน

1) กรณีเป็นการร้องเรียนการบริการของ มกอช. จะแจ้งแนวทางการแก้ไข/ป้องกันปัญหาให้ทราบภายในระยะเวลาทั้งสิ้น 30 วันทำการ นับจากได้รับหนังสือร้องเรียน

2) กรณีเป็นการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นภายนอก มกอช. ซึ่งจำเป็นต้องมีการสืบสวนหาสาเหตุอาจใช้ระยะเวลามากกว่า 30 วันทำการ ตามแต่กรณี

3. การอุทธรณ์

1) มกอช. จะจัดประชุมคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ชั้นที่ 1 (หรือชั้นที่ 2) ภายใน 20 วันทำการ นับจากได้รับหนังสืออุทธรณ์

2) มกอช. จะแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบวัน เวลา และสถานที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันทำการ

3) กรณีที่ต้องใช้พยานในการอุทธรณ์ ต้องแจ้งชื่อและสถานที่ติดต่อพยานให้แก่ มกอช. ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการ

4) มกอช. จะแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 10 วันทำการ นับจากวันตัดสิน

5) การพิจารณาอุทธรณ์ จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาทั้งสิ้น 30 วันทำการ นับจากได้รับหนังสืออุทธรณ์

6) หากมีเหตุสุดวิสัย มกอช. สามารถขยายระยะเวลาพิจารณาอุทธรณ์ได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 15 วันทำการ

คุณภาพ

- การจัดการข้อร้องเรียน/อุทธรณ์ เสร็จภายใน 30 วันทำการ มากกว่าร้อยละ 85

ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน

1. การรับเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์

2. การแจ้งรับเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์

3. การแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน

4. การแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์ ชั้นที่ 1

5. การแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์ ชั้นที่ 2

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

กองรับรองมาตรฐาน

กองรับรองมาตรฐาน

กองรับรองมาตรฐาน

กองรับรองมาตรฐาน

กองรับรองมาตรฐาน

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

- แจ้งการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมระบุชื่อและสถานที่ติดต่อผู้ร้องเรียนมายัง

- 1) เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ หรือ
- 2) ผู้อำนวยการกองรับรองมาตรฐาน หรือ
- 3) พนักงานเจ้าหน้าที่กองรับรองมาตรฐาน
- 4) ที่อยู่: สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ

เลขที่ 50 ถนนพหลโยธิน

แขวงลาดยาว เขตจตุจักร

กรุงเทพมหานคร 10900

โทรศัพท์ 02-5612277 โทรสาร 02-579-8427