



ขั้นตอนการดำเนินงาน : การพิจารณาการอุทธรณ์

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การรับข้ออุทธรณ์ที่เกี่ยวกับการรับรองระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของผู้อุทธรณ์

2. ขอบข่าย

ใช้สำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์การรับรองระบบงาน

3. นิยาม

- 3.1 การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อคำสั่งของผู้อนุญาต มติ หรือมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการตัดสินใจให้การรับรองระบบงานในกิจกรรมการรับรองระบบงานของ สก. หรือมีปัญหาในมติ หรือมาตรการนั้นๆ ซึ่งหน่วยรับรอง หน่วยตรวจหรือห้องปฏิบัติการ ร้องขอให้ดำเนินการพิจารณาใหม่
- 3.2 คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการมาตรฐานแห่งชาติ
- 3.3 คณะพิจารณาอุทธรณ์ หมายถึง คณะบุคคลที่แต่งตั้งโดยประธานกรรมการ เพื่อพิจารณาคำอุทธรณ์ และเสนอแนะการดำเนินการต่อคณะกรรมการ

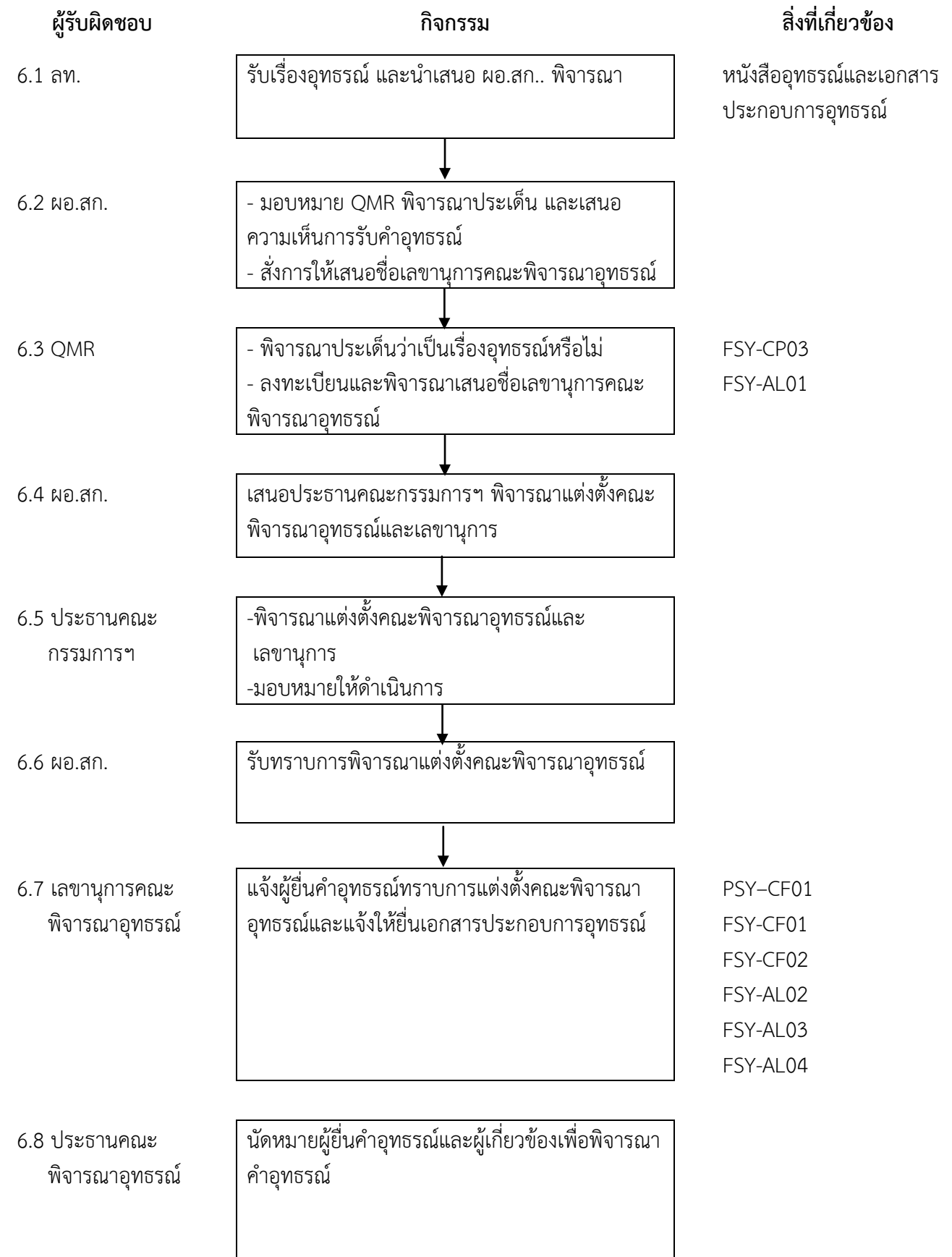
4. เอกสารอ้างอิง

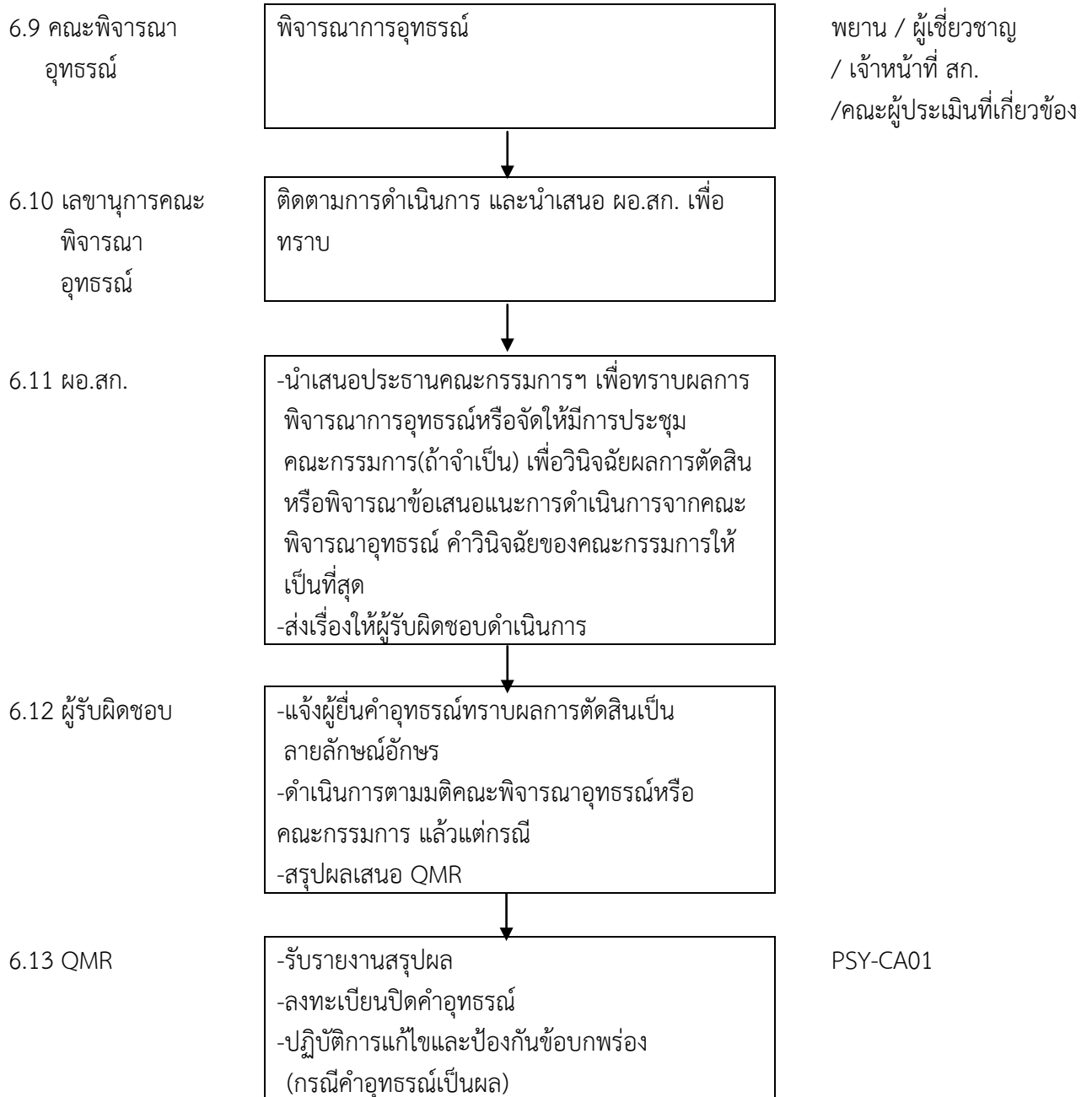
- 4.1 ISO/IEC 17011 ข้อ 7.10
- 4.2 QM ส่วนที่ 5 และ 6
- 4.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน : การประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ (PAD-MT01)
- 4.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน : การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (PSY-CA01)
- 4.5 ขั้นตอนการดำเนินงาน : การประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (PSY-MR01)
- 4.6 ขั้นตอนการดำเนินงาน : การชี้แจงการมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียและการรักษาความลับ (PSY-CF01)

5. เอกสารที่ใช้

- 5.1 ทะเบียนคำอุทธรณ์ (FSY-AL01)
- 5.2 แฟ้มคำอุทธรณ์
- 5.3 แบบหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำอุทธรณ์ทราบการแต่งตั้ง (FSY-AL04)
- 5.4 แบบหนังสือแจ้งสมาชิกคณะพิจารณาอุทธรณ์ทราบการแต่งตั้ง (FSY-AL02)
- 5.5 แบบบันทึกแจ้งสมาชิกคณะพิจารณาอุทธรณ์ทราบการแต่งตั้ง (FSY-AL03)
- 5.6 คำแถลงการรักษาความลับ (FSY-CF01)
- 5.7 แบบแจ้งความมีส่วนร่วมได้ส่วนเสีย (FSY-CF02)
- 5.8 แบบพิจารณาจำแนกประเด็นข้อโต้แย้ง ข้อร้องเรียน และการอุทธรณ์ (FSY-CP03)

6. แผนภูมิขั้นตอน





7. รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

7.1 ลท.

ลท. รับคำอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษร รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอ ผอ.สก. เพื่อพิจารณา ทั้งนี้ผู้ยื่นอุทธรณ์ต้องยื่นอุทธรณ์ต่อ ผอ.สก. ภายใน 30 วันทำการ นับตั้งแต่รับทราบ หนังสือแจ้งผลการพิจารณาตัดสินหรือมาตรการนั้น

7.2 ผอ.สก.

7.2.1 มอบหมายให้ QMR พิจารณาประเด็นว่าเป็นคำอุทธรณ์หรือไม่

7.2.2 พิจารณารับคำอุทธรณ์กรณี QMR เสนอความเห็นว่าเป็นคำอุทธรณ์ และสั่งให้เสนอชื่อเจ้าหน้าที่ สก. เป็นเลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์

7.2.3 ส่งให้ QMR ลงทะเบียนรับคำอุทธรณ์

7.3 QMR

7.3.1 QMR พิจารณาประเด็นว่าเป็นคำอุทธรณ์หรือไม่ในแบบ FSY-CP03 และลงทะเบียนรับคำอุทธรณ์ในแบบ FSY-AL01 เมื่อสรุปผลการพิจารณาว่าเป็นคำอุทธรณ์

7.3.2 เสนอชื่อเจ้าหน้าที่ สก. เป็นเลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์

7.4 ผอ.สก.

พิจารณาเห็นชอบการเสนอชื่อเลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์ และนำเสนอประธานคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งเลขานุการและคณะพิจารณาอุทธรณ์โดยคัดเลือกจากกรรมการของคณะกรรมการฯ จำนวน 3 คน และกรรมการคนหนึ่งจะได้รับแต่งตั้งเป็นประธานคณะพิจารณาอุทธรณ์ ผู้ที่ได้รับคัดเลือกมาเป็นกรรมการในคณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องไม่ใช่ผู้ที่มาจาก ผู้ได้รับการรับรองระบบงาน หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงกับการอุทธรณ์นั้นไม่ว่าจะโดยทางใด

7.5 ประธานคณะกรรมการฯ

7.5.1 พิจารณาแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์ และมอบหมายให้คณะพิจารณาอุทธรณ์ดำเนินการ

7.5.2 พิจารณาแต่งตั้งเลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์ โดยเลขานุการฯ ไม่มีสิทธิออกเสียงในคณะพิจารณาอุทธรณ์

7.6 ผอ.สก.

รับทราบการแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์ และเลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์ และแจ้งกลุ่มที่เกี่ยวข้องและเลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

7.7 เลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์

7.7.1 แจ้งผู้ยื่นคำอุทธรณ์ทราบการแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์ ตามแบบ FSY-AL04

7.7.2 กรณีผู้ยื่นคำอุทธรณ์คัดค้านตัวบุคคลด้วยเหตุผลที่เหมาะสม ให้ดำเนินการตาม ข้อ 7.3 หรืออื่นๆ แล้วแต่กรณี โดยเสนอหัวหน้ากลุ่มที่เกี่ยวข้อง และ/หรือ ผอ.สก.พิจารณา จนได้ข้อยุติแล้วเก็บเอกสารการคัดค้านเข้าแฟ้มการอุทธรณ์

7.7.3 กรณีผู้ยื่นคำอุทธรณ์ไม่คัดค้านตัวบุคคล ให้ทำหนังสือแจ้งสมาชิกคณะพิจารณาอุทธรณ์อย่างเป็นทางการโดยใช้แบบ FSY-AL02 และ/หรือ FSY-AL03 แล้วแต่กรณี และลงนามแบบ FSY-CF01 เฉพาะครั้งแรกที่รับงาน เก็บเข้าแฟ้มค่าแกลงการรักษาความลับ และลงนามในแบบ FSY-CF02 ทุกครั้งที่รับงาน รายละเอียดตามขั้นตอนการดำเนินงาน PSY-CF01 เก็บเข้าแฟ้มการอุทธรณ์พร้อมเอกสารและสำเนาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

7.7.4 มอบแฟ้มการอุทธรณ์ และเอกสารต่างๆ ให้ประธานคณะพิจารณาอุทธรณ์

7.8 ประธานคณะกรรมการอุทธรณ์

- 7.8.1 ประธานงานผ่านเลขานุการคณะกรรมการอุทธรณ์ เพื่อนัดหมายผู้ยื่นคำอุทธรณ์ และผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อพิจารณาการอุทธรณ์ โดยแจ้งวัน เวลา และสถานที่ให้ทราบ
- 7.8.2 การประชุมหารือจะจัดภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับคำอุทธรณ์ และแจ้งผู้ยื่นคำอุทธรณ์ทราบถึงวัน เวลา และสถานที่ประชุมล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ

7.9 คณะพิจารณาอุทธรณ์

- 7.9.1 คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องพิจารณาคำอุทธรณ์ด้วยความยุติธรรม การตัดสินใจให้ใช้เสียงข้างมาก และคณะกรรมการอุทธรณ์ทุกคนต้องลงนามในผลการตัดสินใจ
- 7.9.2 คณะพิจารณาอุทธรณ์อาจรับฟังคำชี้แจงจากพยาน หรือผู้เชี่ยวชาญ จัดการประชุม หรือ ดำเนินการใดๆ ตามความจำเป็น เพื่อให้การพิจารณาตัดสินเป็นไปอย่างถูกต้อง
- 7.9.3 เจ้าหน้าที่ของ สก. และคณะผู้ประเมินที่เกี่ยวข้องต้องให้ข้อเท็จจริงแก่คณะกรรมการอุทธรณ์ โดยปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น
- 7.9.4 การพิจารณาอุทธรณ์ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่รับคำอุทธรณ์
- 7.9.5 ถ้าผู้ยื่นคำอุทธรณ์หรือคณะกรรมการอุทธรณ์ประสงค์จะรับความช่วยเหลือจากพยาน ต้องแจ้งชื่อและสถานที่ติดต่อของพยานเป็นลายลักษณ์อักษรต่อคณะกรรมการอุทธรณ์หรือผู้ยื่นคำอุทธรณ์ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการก่อนการประชุม
- 7.9.6 กรรมการในคณะกรรมการอุทธรณ์ต้องปกปิดข้อมูลต่างๆที่ได้รับในระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์
- 7.9.7 ในระหว่างกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ยังไม่สิ้นสุด ให้ถือว่าผลการพิจารณาเดิมมีผลใช้บังคับอยู่

7.10 เลขานุการคณะกรรมการอุทธรณ์

นำเสนอ ผอ.สก. เพื่อทราบผลการพิจารณาของคณะกรรมการอุทธรณ์

7.11 ผอ.สก.

นำเสนอประธานคณะกรรมการฯ เพื่อทราบผลการพิจารณาอุทธรณ์ หรือจัดให้มีการประชุม คณะกรรมการ (ถ้าจำเป็น) เพื่อวินิจฉัยผลการตัดสินหรือพิจารณาข้อเสนอแนะการดำเนินการจากคณะกรรมการอุทธรณ์ คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สิ้นสุด และส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

7.12 ผู้รับผิดชอบ

- 7.12.1 แจ้งผู้อุทธรณ์ทราบผลการพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 10 วันทำการนับจากวันตัดสิน โดยส่งสำเนาผลการพิจารณาให้ผู้อุทธรณ์ทราบ ส่วนต้นฉบับเก็บไว้ที่ สก.
- 7.12.2 กรณีคำอุทธรณ์เป็นผล ให้ดำเนินการตามมติคณะกรรมการอุทธรณ์ หรือ คณะกรรมการ (แล้วแต่กรณี) และให้นำข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นมาพิจารณาแก้ไขตามขั้นตอนการดำเนินงาน PSY-CA01
- 7.12.3 แจ้งผลการดำเนินการให้ QMR ทราบ

7.13 QMR

- 7.13.1 รับรายงานสรุปผลการพิจารณาคำอุทธรณ์ บันทึกรายละเอียดและปิดเรื่องการอุทธรณ์ในแบบ FSY-AL01
- 7.13.2 ดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันตามขั้นตอนการดำเนินงาน PSY-CA01 ในกรณี คำอุทธรณ์เป็นผล