

การร้องเรียนและการอุทธรณ์

สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอมีความมุ่งมั่นและให้ความสำคัญด้านคุณภาพ ความเป็นกลาง และความโปร่งใสในการให้บริการรับรองระบบการจัดการและตรวจประเมินผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการจัดการปัญหาต่างๆ เพื่อให้การดำเนินการอย่างทันการ อีสุระ และมีประสิทธิผล ในกรณีที่มีการร้องเรียนหรืออุทธรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรับรองและตรวจประเมินดังกล่าว สถาบันได้กำหนดกระบวนการรับข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ ดังนี้

การรับและการจัดการข้อร้องเรียน

1. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ที่จะร้องเรียนผู้ได้รับการรับรองจากสถาบัน หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรองของสถาบัน ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งสถาบัน โดย
 - ระบุชื่อผู้ร้องเรียน และสถานที่ติดต่อ (ให้ระบุข้อมูลจริงที่สามารถติดต่อได้)
 - ประเด็นที่ร้องเรียน และหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)และจัดส่งข้อมูลและหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ให้สถาบันมาตามที่อยู่ด้านล่าง หรือทาง E-mail: <mailto:supapan@masci.or.th> หรือ pratch@masci.or.th
2. สถาบันลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนเฉพาะผู้ร้องเรียนที่มีการระบุชื่อและสถานที่ที่สามารถติดต่อได้ และสถาบันจะแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นภายใน 7 วันนับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน
3. สถาบันจะดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนและสาเหตุเบื้องต้น และติดต่อผู้ร้องเรียนกรณีที่ต้องการหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเพิ่มเติม (ถ้ามี)
4. กรณีที่ผลการพิจารณาแล้วไม่มีหลักฐานเพียงพอที่จัดเป็นข้อร้องเรียน (เช่น เป็นข้อร้องเรียนที่ได้จากการได้ยินมา) สถาบันจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไปและลงทะเบียนปิดเรื่องดังกล่าว
5. กรณีที่พิจารณาแล้วมีหลักฐานเพียงพอที่จัดเป็นข้อร้องเรียน สถาบันจะดำเนินการดังนี้
 - 5.1 กรณีการร้องเรียนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกิจกรรมการรับรอง สถาบันจะดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุ กำหนดแนวทางการแก้ไขและป้องกัน และดำเนินการแก้ไขป้องกันข้อร้องเรียนดังกล่าว และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร และลงทะเบียนปิดเรื่องดังกล่าวกรณีข้อร้องเรียนดังกล่าวได้รับการแก้ไขและป้องกันแล้วอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 5.2 กรณีการร้องเรียนผู้ได้รับการรับรองจากสถาบัน
สถาบันจะแจ้งประเด็นข้อร้องเรียนและข้อเท็จจริงให้ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร (โดยคำนึงถึงการรักษาความลับของข้อมูล) ติดตามการวิเคราะห์สาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกันประเด็นข้อร้องเรียนดังกล่าวพร้อมกำหนดเวลาแล้วเสร็จ ติดตามและทวนสอบผลการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร กรณีข้อร้องเรียนดังกล่าวได้รับการแก้ไขและป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว

การอุทธรณ์

การอุทธรณ์ (ยกเว้นการอุทธรณ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรอง มรท. 8001)

1. ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอจากสถาบัน ไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาหรือการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบการจัดการของผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับการรับรองไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาหรือการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการลดขอบข่ายการรับรอง หรือ การพักใช้การรับรอง หรือ การคืนสิทธิการรับรอง หรือ การเพิกถอนการรับรองของผู้ได้รับการรับรอง กรณีใดกรณีหนึ่งหรือหลายกรณีรวมกัน ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองจากสถาบัน สามารถยื่นอุทธรณ์มายังสถาบันได้ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่สถาบันมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาหรือการดำเนินการให้ทราบ โดยการยื่นอุทธรณ์ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรยื่นต่อสถาบัน หรือหากส่งทางไปรษณีย์ต้องลงทะเบียน
2. สถาบันจะแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบภายใน 7 วันหลังจากได้รับคำอุทธรณ์ว่า ขณะนี้สถาบันได้รับคำอุทธรณ์ดังกล่าวแล้ว และอยู่ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการ
3. คณะพิจารณาอุทธรณ์จะพิจารณาคำอุทธรณ์ และแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่สถาบันได้รับคำอุทธรณ์
4. ระหว่างการพิจารณาคำอุทธรณ์ยังไม่สิ้นสุด ให้ถือว่าผลการพิจารณาเดิมมีผลบังคับใช้อยู่
5. ผลการพิจารณาของคณะพิจารณาอุทธรณ์ให้ถือเป็นที่สุด
6. ผู้ยื่นคำอุทธรณ์เป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายในการพิจารณาอุทธรณ์ทั้งหมด ยกเว้นกรณีที่คำอุทธรณ์เป็นผล

การอุทธรณ์ (ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรอง มรท. 8001)

ผู้ยื่นคำขอรับการรับรอง มรท. 8001 หรือผู้ได้รับการรับรองสามารถใช้สิทธิอุทธรณ์ สำหรับกรณีดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองไม่เห็นด้วยกับการยกเลิกคำขอรับการรับรอง หรือผู้ยื่นคำขอมีลักษณะต้องห้ามตามระเบียบหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่สถาบันกำหนด
- 2) ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองไม่เห็นด้วยกับผลการตรวจประเมิน/การประเมินของกลุ่มผู้ตรวจประเมินว่ามีข้อบกพร่องสำคัญหรือข้อบกพร่องย่อย
- 3) ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองไม่เห็นด้วยกับผลการตัดสินการรับรอง/การไม่ออกใบรับรองของสถาบัน
- 4) ผู้ได้รับการรับรองถูกพักใช้การรับรอง หรือถูกเพิกถอนการรับรอง หรือถูกลดขอบข่ายการรับรอง ผู้ได้รับการรับรองกรณีใดกรณีหนึ่งหรือหลายกรณีรวมกัน
- 5) ได้รับการรับรองไม่เห็นด้วยกับการที่สถาบันไม่ออกใบรับรองฉบับใหม่แทนใบรับรองฉบับเดิม ตามเอกสารระเบียบหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่สถาบันกำหนด

ผู้ยื่นคำขอ/ผู้ได้รับการรับรองสามารถยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งผลการพิจารณาหรือการดำเนินการให้ทราบ โดยการยื่นอุทธรณ์ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร/หนังสือพร้อมหลักฐานประกอบการพิจารณาต่อสถาบัน หากส่งทางไปรษณีย์ต้องลงทะเบียน

สถาบันจะมีการแจ้งและแต่งตั้งคณะกรรมการอุทธรณ์ต่อผู้รับคำขอ/ผู้ได้รับการรับรองระบบงาน และแจ้งกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพร้อมเอกสารและหลักฐาน

1. คณะพิจารณาอุทธรณ์จะพิจารณาคำอุทธรณ์ ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสืออุทธรณ์ หากผลการพิจารณาเห็นด้วยกับคำอุทธรณ์ทั้งหมดหรือบางส่วน สถาบันจะดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามความเห็นของคณะกรรมการอุทธรณ์ หากไม่เห็นด้วยกับหนังสืออุทธรณ์ สถาบันจะมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้อุทธรณ์ทราบ และแจ้งกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานถึงผลการพิจารณาตามคำอุทธรณ์ภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ
2. ระหว่างการพิจารณาคำอุทธรณ์ยังไม่สิ้นสุด ให้ถือว่าผลการพิจารณาเดิมมีผลบังคับใช้อยู่
3. ผลการพิจารณาของคณะกรรมการอุทธรณ์ให้ถือเป็นที่สุด
4. ผู้ยื่นคำอุทธรณ์เป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายในการพิจารณาอุทธรณ์ทั้งหมด ยกเว้นกรณีที่คำอุทธรณ์เป็นผล
5. ในกรณีที่ผู้ยื่นอุทธรณ์ไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาของสถาบัน ผู้ยื่นอุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์ต่อไปยังคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ภายใน 30 วันนับแต่วันที่รับแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์
6. การยื่นอุทธรณ์ไม่เป็นการระงับการดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการตรวจประเมิน/การประเมินและการรับรอง เว้นแต่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์จะมีคำวินิจฉัยหรือมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น