

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-CICAL-๒๒
	การร้องเรียน และการอุทธรณ์	หน้า ๑/๑๐ แก้ไขครั้งที่ ๒ วันที่เริ่มใช้ ๑๘/๑๐/๖๖

ผู้จัดทำ  (นายอภิวัฒน์ รอดเรือง) เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบ ๑๘ / ๑๐ / ๖๖	ผู้ตรวจสอบ  (นางสาวปริญา จันทรัตน์) หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบ ๑๘ / ๑๐ / ๖๖
	ผู้อนุมัติ  พ.อ.ท..... (อภิชาติ สุทธิหาระ) ผู้อำนวยการศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน สินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน ๑๘ / ๑๐ / ๖๖

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส	PM-CICAL-๒๒
	การร้องเรียน และการอุทธรณ์	หน้า	๒/๑๐
		แก้ไขครั้งที่	๒
		วันที่เริ่มใช้	๑๘/๑๐/๖๖

๑. วัตถุประสงค์

- ๕.๑ เพื่อให้ผู้ขอการรับรองหรือผู้ได้รับการรับรองหรือบุคคลทั่วไปที่ได้รับผลกระทบจากการรับรองสามารถร้องเรียนและอุทธรณ์ได้
- ๕.๒ เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม

๒. ขอบข่าย

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนและการอุทธรณ์ ที่ ศรม. และหน่วยงานภายใต้ ส.ป.ก.ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองได้รับ

๓. คำนิยาม

- ๓.๑ ส.ป.ก. หมายถึง สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
- ๓.๒ ศรม. หมายถึง ศูนย์ตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน
- ๓.๓ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง หมายถึง เจ้าหน้าที่ ศรม.

ความหมายของคำที่ใช้ในเอกสารนี้ให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่ ศรม. กำหนด

๔. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๔.๑ หนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CICAL-๐๓)
- ๔.๒ สัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (F-CICAL-๐๔)
- ๔.๓ แบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ (F-CICAL-๔๑)
- ๔.๔ ทะเบียนการรับข้อร้องเรียน (F-CICAL-๔๒)
- ๔.๕ ทะเบียนการรับอุทธรณ์ (F-CICAL-๔๓)
- ๔.๖ หนังสือแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์
- ๔.๗ หนังสือแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์
- ๔.๘ รายงานผลการพิจารณาอุทธรณ์
- ๔.๙ หนังสือแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
- ๔.๑๐ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจติดตามการรับรอง (PM-CICAL-๑๓)
- ๔.๑๑ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับรอง (PM-CICAL-๑๗)
- ๔.๑๒ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (PM-CICAL-๒๔)
- ๔.๑๓ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ เรื่อง การประชุมทบทวนระบบคุณภาพของ ศรม. (PM-CICAL-๒๕)
- ๔.๑๔ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขว่าด้วยการรับรอง (RE-CICAL-๐๑)

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-CICAL-๒๒
	การร้องเรียน และการอุทธรณ์	หน้า ๓/๑๐ แก้ไขครั้งที่ ๒ วันที่เริ่มใช้ ๑๘/๑๐/๖๖

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ การร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่รับเรื่อง	ลงบันทึกรับเรื่องร้องเรียน และแจ้ง QMR กรณีการร้องเรียนผู้ผลิต/กลุ่มผู้ผลิต ต้องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ระบุชื่อ และช่องทางการติดต่อกลับผู้ร้องเรียน	• คำร้องเรียน • แบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์
QMR	พิจารณารายละเอียด และจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการสืบสวน ข้อมูลเบื้องต้น และให้ความเห็นเพิ่มเติม เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้อำนวยการ ศรม.	• แบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ • ทะเบียนการรับข้อร้องเรียน
ผู้อำนวยการ ศรม.	พิจารณาว่าเข้าข่ายคำร้องเรียน กรณีเป็นข้อร้องเรียน ให้กำหนดผู้รับผิดชอบ ดำเนินการต่อไป กรณี ที่ พิจารณ ว่าเป็น คำอุทธรณ์ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน คำอุทธรณ์	• คำร้องเรียน

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-CICAL-๒๒
	การร้องเรียน และการอุทธรณ์	หน้า ๔/๑๐ แก้ไขครั้งที่ ๒ วันที่เริ่มใช้ ๑๘/๑๐/๖๖

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

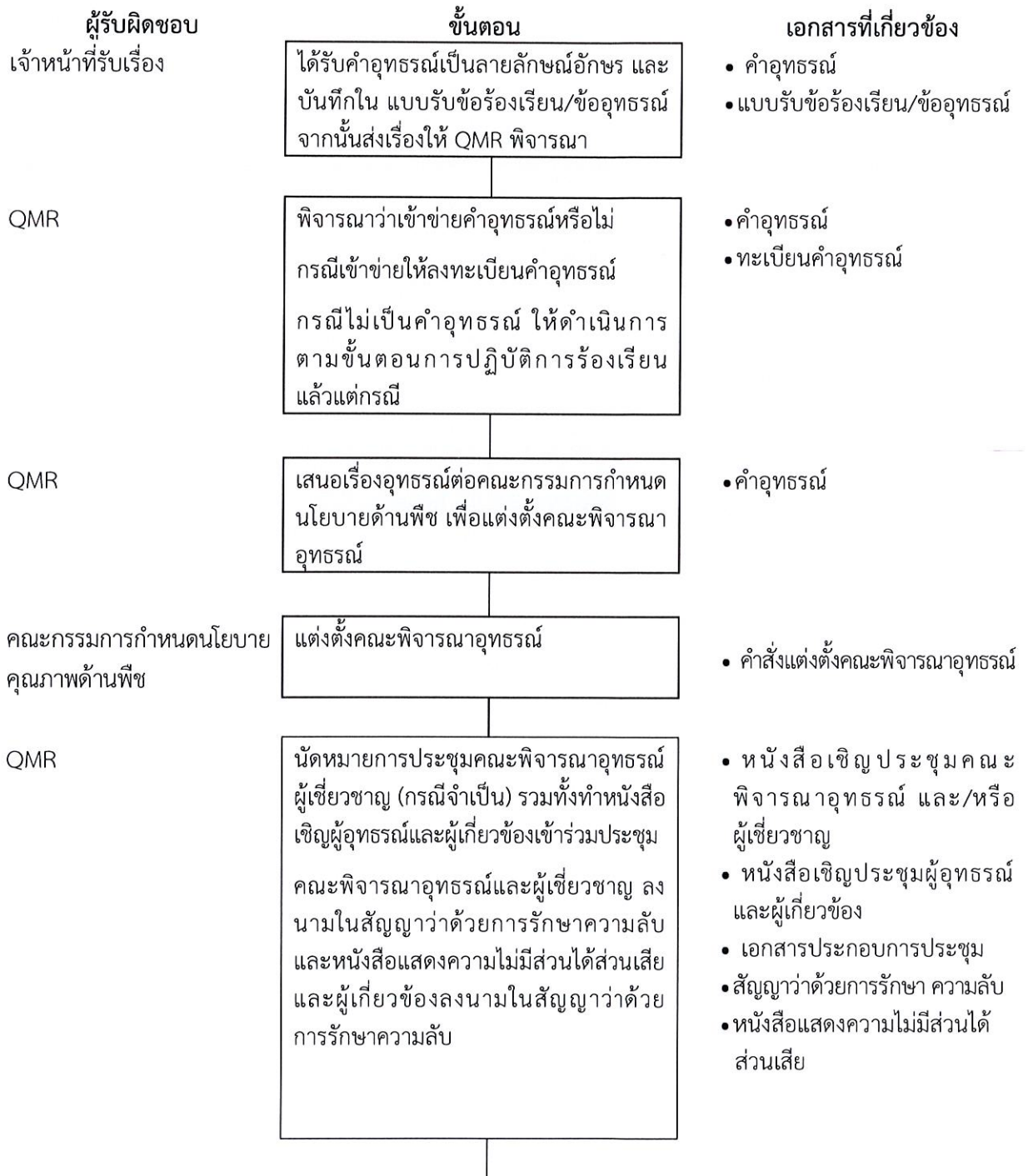
๕.๑ การร้องเรียน (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	พิจารณารายละเอียดและดำเนินการ กรณีที่ข้อร้องเรียนมีมูล พิจารณารายละเอียดและแจ้งให้ผู้ถูกร้องเรียนดังกล่าวส่งแนวทางการแก้ไขผู้รับผิดชอบระยะเวลาแล้วเสร็จ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนไม่มีมูล ให้บันทึกผลในทะเบียนการร้องเรียน และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	- แบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ - ทะเบียนการรับข้อร้องเรียน - หนังสือแจ้งผู้ถูกร้องเรียน - แนวทางการแก้ไข ผู้รับผิดชอบระยะเวลาแล้วเสร็จจากผู้ถูกร้องเรียน - คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจติดตามการรับรอง - คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับรอง
ผู้อำนวยการ ศรม.	พิจารณาเห็นชอบผลการดำเนินการมอบหมาย QMR ลงทะเบียนปิดข้อร้องเรียนและสรุปผลการดำเนินการและสถานะของข้อร้องเรียน แจ้งผู้ยื่นข้อร้องเรียนทราบผลการแก้ไขเป็นลายลักษณ์อักษร	- แนวทางการแก้ไข ผู้รับผิดชอบระยะเวลาแล้วเสร็จจากผู้ถูกร้องเรียน - หลักฐานการแก้ไขจากผู้ถูกร้องเรียน - แบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ - ทะเบียนการรับข้อร้องเรียน
QMR	รวบรวมผลการดำเนินการกับข้อร้องเรียนเพื่อรายงาน เข้าสู่การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ตามระยะเวลาที่กำหนด	- ทะเบียนการรับข้อร้องเรียน - คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน - คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการเรื่องการประชุมทบทวนระบบคุณภาพของ ศรม.

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-CICAL-๒๒
	การร้องเรียน และการอุทธรณ์	หน้า ๕/๑๐ แก้ไขครั้งที่ ๒ วันที่เริ่มใช้ ๑๘/๑๐/๖๖

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๒ การอุทธรณ์



	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-CICAL-๒๒
	การร้องเรียน และ การอุทธรณ์	หน้า ๖/๑๐ แก้ไขครั้งที่ ๒ วันที่เริ่มใช้ ๑๘/๑๐/๖๖

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๒ การอุทธรณ์ (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
คณะพิจารณาอุทธรณ์	พิจารณาและตัดสินอุทธรณ์ จากนั้น รายงานผลการตัดสิน คำอุทธรณ์ และเสนอแนะแนวทางการดำเนินการต่อ คณะกรรมการฯ ทราบและแจ้งผลการพิจารณาไปยัง สรพ.	- รายงานผลการพิจารณาอุทธรณ์ - คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับรอง
เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	แจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์ให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบ	หนังสือแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์
เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	ลงทะเบียนเพื่อปิดคำอุทธรณ์ และนำข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นเพื่อการแก้ไขและป้องกัน และสรุปผลเพื่อเป็นข้อมูลในการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	- รายงานผลการพิจารณาอุทธรณ์ - ทะเบียนคำอุทธรณ์ - คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน - คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ เรื่อง การประชุมทบทวนระบบคุณภาพของ สรพ.

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-CICAL-๒๒
	การร้องเรียน และการอุทธรณ์	หน้า ๗/๑๐ แก้ไขครั้งที่ ๒ วันที่เริ่มใช้ ๑๘/๑๐/๖๖

๖. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ การร้องเรียน

๖.๑.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องได้รับข้อร้องเรียนด้วยวาจา ทางโทรศัพท์ หรือเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร จากนั้นบันทึกรายละเอียดในแบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์และนำเสนอ QMR

กรณีเป็นการร้องเรียนผู้ผลิต/กลุ่มผู้ผลิต ต้องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ระบุชื่อ และช่องทางการติดต่อกลับผู้ร้องเรียน

๖.๑.๒ QMR พิจารณารายละเอียดขอข้อร้องเรียน มอบหมายเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรองที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล รายละเอียดเบื้องต้น และให้ความเห็นเพิ่มเติม ก่อนเสนอผู้อำนวยการ ศรม.

หมายเหตุ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการพิจารณา การทบทวน หรืออนุมัติการแก้ไขข้อร้องเรียนต้องไม่ใช่บุคคลที่เคยทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า หรือได้รับการว่าจ้างโดยลูกค้า ภายในระยะเวลา ๒ ปีหลังจากจบการให้คำปรึกษาหรือว่าจ้าง

๖.๑.๓ ผู้อำนวยการ ศรม. พิจารณาข้อมูลและความเห็นเพิ่มเติมของ QMR โดยหากพิจารณาเป็นข้อร้องเรียนต้องมั่นใจว่ามีสาระและหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้อร้องเรียน และพิจารณาแล้วเห็นว่า

กรณีไม่เป็นข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบแจ้งตอบผู้ร้องเรียนภายใน ๑๐ วันทำการนับจากวันที่ QMR พิจารณา และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายลงทะเบียนปิดข้อร้องเรียนในทะเบียนการรับข้อร้องเรียนและบันทึกข้อมูลในแบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ แต่กรณีเป็นคำอุทธรณ์ให้กำหนดผู้รับผิดชอบและดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานคำอุทธรณ์

กรณีเป็นข้อร้องเรียน ซึ่งจำแนกได้เป็น ๒ กรณี

กรณีที่ ๑ เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะกรรมการ คณะทบทวน คณะพิจารณาอุทธรณ์ ผู้ตรวจประเมิน ผู้เชี่ยวชาญ หรือเจ้าหน้าที่ ศรม.ให้กำหนดผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขต่อไป

กรณีที่ ๒ เป็นข้อร้องเรียนผู้ได้รับการรับรอง เช่น ร้องเรียนระบบที่ได้รับการรับรอง ร้องเรียนคุณภาพผลิตผล ซึ่งข้อร้องเรียนนี้ต้องเป็นลายลักษณ์อักษร ให้กำหนดผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน และพิจารณาดำเนินการตรวจกรณีพิเศษโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า โดยดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจติดตามการรับรอง

๖.๑.๔ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายพิจารณารายละเอียดและดำเนินการ ดังต่อไปนี้

กรณีที่ข้อร้องเรียนมีมูล

กรณีที่ ๑ เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะกรรมการ คณะทบทวน คณะพิจารณาอุทธรณ์ ผู้ตรวจประเมิน ผู้เชี่ยวชาญ หรือ เจ้าหน้าที่ ศรม.



คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การร้องเรียน และการอุทธรณ์

รหัส PM-CICAL-๒๒
หน้า ๘/๑๐
แก้ไขครั้งที่ ๒
วันที่เริ่มใช้ ๑๘/๑๐/๖๖

- (๑) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า ขณะนี้ ศรม.ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว และอยู่ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการ โดยต้องแจ้งภายใน ๑๐ วันทำการนับจากวันที่พิจารณา พร้อมจัดส่งแบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ
- (๒) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุ กำหนดแนวทางการแก้ไขและป้องกัน และระยะเวลาแล้วเสร็จ จากนั้นเสนอ QMR
- (๓) QMR ทวนสอบแนวทางการแก้ไขที่ได้รับและหากพบว่าแนวทางการแก้ไขไม่เหมาะสม ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเสนอแนวทางการแก้ไขใหม่
- (๔) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน จากนั้นเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายส่งผลการตรวจติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ QMR เพื่อเสนอผู้อำนวยการ ศรม. พิจารณาเห็นชอบ

กรณีที่ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ได้รับการรับรอง

- (๑) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า ขณะนี้ ศรม. ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว และอยู่ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการ โดยต้องแจ้งภายใน ๑๐ วันทำการนับจากวันที่พิจารณาเป็นข้อร้องเรียน พร้อมจัดส่งแบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ
- (๒) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแจ้งประเด็นข้อร้องเรียนและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ โดยต้องคำนึงถึงการรักษาความลับของข้อมูล และกำหนดให้ผู้ถูกร้องเรียนตอบกลับมายังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วันทำการนับจากวันที่มีหนังสือแจ้ง พร้อมข้อคิดเห็นในข้อร้องเรียน และรายละเอียดการดำเนินการแก้ไขป้องกันปัญหาดังกล่าว ซึ่งการแก้ไขป้องกันปัญหานี้ต้องเป็นการแก้ไขเฉพาะหน้า และเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวด้วย
- (๓) เมื่อสรุปผลการแก้ไขปัญหาได้แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายบันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการในแบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ และแนบสำเนาผลการดำเนินการของผู้ถูกร้องเรียนและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
- (๔) ในกรณีที่ไม่สามารถสรุปผลการแก้ไขปัญหาได้ ให้นำเสนอเพื่อพิจารณาการลดขอบข่ายพักใช้ เพิกถอนการรับรอง แล้วแต่กรณี ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับรอง
- (๕) ถ้าไม่ได้รับหนังสือตอบกลับจากผู้ถูกร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งเตือนหรือขยายเวลาการดำเนินการ และรายงานผู้อำนวยการ ศรม.ทราบ
- (๖) กรณีข้อร้องเรียนผู้ได้รับการรับรองเกี่ยวกับคุณภาพผลิตผล ให้พิจารณาดำเนินการตรวจกรณีพิเศษโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า โดยดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจติดตามการรับรอง

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน การร้องเรียน และการอุทธรณ์	รหัส	PM-CICAL-๒๒
		หน้า	๙/๑๐
		แก้ไขครั้งที่	๒
		วันที่เริ่มใช้	๑๘/๑๐/๖๖

๖.๑.๕ ผู้อำนวยการ ศรม. พิจารณาเห็นชอบผลการดำเนินการ มอบหมาย QMR ลงทะเบียนปิดข้อร้องเรียนและสรุปผลการดำเนินการและสถานะของข้อร้องเรียน แจ้งผู้ยื่นข้อร้องเรียนทราบ ผลการแก้ไขเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่เห็นชอบ ให้มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขใหม่ และตรวจติดตามการแก้ไขอีกครั้ง

๖.๑.๖ QMR รวบรวมและสรุปผลการดำเนินการกับข้อร้องเรียนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต่อไป โดยดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ เรื่อง การประชุมทบทวนระบบคุณภาพของ ศรม.

๖.๒ การอุทธรณ์

๖.๒.๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องได้รับคำอุทธรณ์จากผู้ยื่นอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษร และบันทึกข้อมูลลงในแบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ จากนั้นจัดส่งเรื่องอุทธรณ์และรายละเอียดข้อมูลเบื้องต้นให้ QMR

๖.๒.๒. QMR ดำเนินการพิจารณาคำอุทธรณ์ว่าเป็นคำอุทธรณ์หรือไม่ แล้ว QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริการที่เกี่ยวกับข้ออุทธรณ์ ดำเนินการดังนี้

กรณีเป็นคำอุทธรณ์ให้ทำการลงทะเบียนคำอุทธรณ์ และแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบว่าขณะนี้ทาง ศรม. ได้รับคำอุทธรณ์ดังกล่าวแล้ว และอยู่ในระหว่างพิจารณาดำเนินการ โดยแจ้งภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับคำอุทธรณ์

กรณีไม่เป็นคำอุทธรณ์ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติการร้องเรียน แล้วแต่กรณี

๖.๒.๓. QMR นำคำอุทธรณ์และรายละเอียดเอกสารข้อมูล เสนอคณะกรรมการกำหนดนโยบายคุณภาพด้านพืช เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์

๖.๒.๔. คณะกรรมการกำหนดนโยบายคุณภาพด้านพืช แต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์ โดยกำหนดองค์ประกอบ หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะพิจารณาอุทธรณ์ ซึ่งผู้ที่ได้รับคัดเลือกมาเป็นคณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องเป็นอิสระไม่ใช่ว่ามีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงกับการอุทธรณ์นั้น

หมายเหตุ ผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินการแก้ไขข้ออุทธรณ์ ทบทวน อนุมัติต้องเป็นผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริการที่เกี่ยวกับข้ออุทธรณ์นั้น รวมทั้งต้องไม่ให้มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้อุทธรณ์ดำเนินการทบทวน อนุมัติการแก้ไขข้ออุทธรณ์ของลูกค้า ยกเว้นระยะเวลา 2 ปี นับจากวันที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

๖.๒.๕. QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งรายชื่อคณะพิจารณาอุทธรณ์ให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบและเห็นชอบ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ หลังจากนั้นดำเนินการจัดการประชุมหารือภายใน ๓๐ วันทำการนับแต่วันที่รับคำอุทธรณ์ พร้อมนัดหมายคณะพิจารณาอุทธรณ์ ผู้เชี่ยวชาญ (กรณีจำเป็น) ผู้เกี่ยวข้อง และแจ้งผู้ยื่นคำอุทธรณ์ทราบถึงวัน เวลา และสถานที่ของที่ประชุมล่วงหน้าก่อนการประชุม

คณะพิจารณาอุทธรณ์และผู้เชี่ยวชาญ ลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ และหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้เกี่ยวข้องลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-CICAL-๒๒
	การร้องเรียน และการอุทธรณ์	หน้า ๑๐/๑๐ แก้ไขครั้งที่ ๒ วันที่เริ่มใช้ ๑๘/๑๐/๖๖

๖.๒.๖. คณะพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาและตัดสินคำอุทธรณ์

การพิจารณา

- (๑) คณะพิจารณาอุทธรณ์มีสิทธิในการรับฟังคำชี้แจงจากพยาน ทารือกับผู้เชี่ยวชาญ และใช้มาตรการ และดำเนินการใด ๆ ตลอดจนจัดการประชุมตามความจำเป็น เพื่อการพิจารณาตัดสินอย่างถูกต้อง
- (๒) เจ้าหน้าที่ของ ศรม.และผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์นั้น ต้องให้ ข้อมูลแก่คณะพิจารณาอุทธรณ์ตามที่คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องการโดยปราศจาก การปิดบังซ่อนเร้น
- (๓) คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องปกปิดข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินการ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับผู้ขอรับการรับรอง หรือบุคลากร หรือสถานะธุรกิจของผู้ยื่นคำอุทธรณ์

การตัดสิน

- (๑) คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องตัดสินคำอุทธรณ์อย่างยุติธรรม โดยใช้เสียงข้างมากโดยผล การตัดสินของคณะพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด จากนั้นคณะพิจารณาอุทธรณ์ ลงนามในผลการตัดสิน รวมทั้งเสนอผลการตัดสินและแนะแนวทางการดำเนินการต่อ คณะกรรมการกำหนดนโยบายคุณภาพด้านพืช ทราบ

- (๒) ในกรณีที่คำอุทธรณ์เป็นผล ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามมติคณะพิจารณาอุทธรณ์ เพื่อเสนอพิจารณาให้การรับรองหรือคืนสภาพการรับรอง ให้ผู้ยื่นคำขออุทธรณ์ โดยดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับรอง

จากนั้นเลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์แจ้งผลการพิจารณาไปยัง ศรม.

- ๖.๒.๗. ผู้อำนวยการ ศรม. ลงนามในหนังสือแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์ให้กับผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบตาม รายงานผลการพิจารณาอุทธรณ์ โดยการพิจารณาตัดสินคำอุทธรณ์และแจ้งผลกลับให้ผู้ยื่น อุทธรณ์รับทราบ ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๖๕ วันทำการนับจากวันที่ได้รับคำอุทธรณ์

- ๖.๒.๘. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายบันทึกผลการตัดสินคำอุทธรณ์ในทะเบียนคำอุทธรณ์ และนำ ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และสรุปคำอุทธรณ์และผลการพิจารณาเพื่อเป็นข้อมูล ในการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต่อไป โดยดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ เรื่อง การประชุมทบทวนระบบคุณภาพของ ศรม.