



การร้องเรียนและการอุทธรณ์ (LA-I-05)

สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

75/7 ถนนพระรามที่ 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : 0-2201-7325 0-2201-7125 0-2201-7132

โทรสาร : 0-2201-7126

<http://www.dss.go.th>

บทนำ

สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการการรับรองความสามารถ ห้องปฏิบัติการในระดับมาตรฐานสูงสุด อย่างไรก็ตามบางครั้งผู้ใช้บริการหรือห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองจากสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ อาจมีเหตุที่จะร้องเรียนหรือโต้แย้งในเรื่องดังต่อไปนี้

- ก) การร้องเรียนเกี่ยวกับกิจกรรมของห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรอง
- ข) การร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ
- ค) ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการตัดสินใจให้การรับรองของสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ

เอกสารนี้กำหนดแนวทางการปฏิบัติกรณีที่มีการร้องเรียนหรืออุทธรณ์ และระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ร้องเรียน ผู้อุทธรณ์ รวมทั้งระยะเวลาในการดำเนินงาน (หากกำหนดได้)

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	i
สารบัญ	ii
1. ขอบข่าย	1
2. นิยาม	1
3. การร้องเรียน	1
4. การอุทธรณ์	2
5. การติดต่อ	2

1. ขอบข่าย

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับห้องปฏิบัติการที่ขอรับการรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการและห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองจากสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ

2. นิยาม

- 2.1 การรับรอง หมายถึง การรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการที่ให้การยอมรับอย่างเป็นทางการว่าห้องปฏิบัติการมีความสามารถในการทดสอบที่เฉพาะนั้น ๆ
- 2.2 ห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรอง หมายถึง ห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองระบบงาน ซึ่งผ่านการประเมิน และได้รับการรับรองจากคณะกรรมการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการทดสอบ
- 2.3 สำนัก หมายถึง สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 2.4 ปลัดกระทรวง หมายถึง ปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

3. การร้องเรียน

- 3.1 สำนักมีนโยบายที่จะตอบสนองทันทีต่อการร้องเรียนใดๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ หรือกิจกรรมของห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองจากสำนัก
- 3.2 สำนักจะรับการร้องเรียนเฉพาะที่เป็นลายลักษณ์อักษรและมีหลักฐานประกอบเพียงพอเท่านั้น ผู้อำนวยการสำนักอาจพิจารณาการร้องเรียนด้วยวาจา แต่จะไม่ตอบกลับเป็นทางการ จนกว่าจะได้รับหลักฐานการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร
- 3.3 ห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองจะได้รับทราบและนำขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนและข้อคิดเห็นมาใช้ กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการจากห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรอง ให้ผู้ใช้บริการยื่นการร้องเรียนต่อห้องปฏิบัติการนั้น หากการตอบสนองต่อการร้องเรียนจากห้องปฏิบัติการไม่เป็นที่พอใจ ผู้ใช้บริการสามารถส่งรายละเอียดเกี่ยวกับการร้องเรียนและการตอบสนองของห้องปฏิบัติการมาที่ผู้อำนวยการสำนัก (ตามข้อ 5.1)
- 3.4 กรณีที่ผู้ใช้บริการของสำนักไม่พอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนัก สามารถร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมหลักฐานประกอบ

- 3.5 สำนักจะดำเนินการแก้ไขการร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทุกราย เป็นลายลักษณ์อักษรตามระยะเวลาที่กำหนด

4. การอุทธรณ์

- 4.1 ถ้าห้องปฏิบัติการที่ขอรับการรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการและห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองแล้ว ไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้การรับรองหรือผลของการร้องเรียน สามารถยื่นอุทธรณ์การตัดสินใจนั้นได้
- 4.2 การอุทธรณ์ทั้งหมดให้ยื่นต่อปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผู้อุทธรณ์ต้องเขียนการอุทธรณ์ลงในแบบ LA-F-52 ของสำนัก และยื่นการอุทธรณ์พร้อมหลักฐานประกอบต่อปลัดกระทรวง (ตามข้อ 5.2) ภายใน 30 วันหลังจากได้รับแจ้งการตัดสินใจให้การรับรอง
- 4.3 ปลัดกระทรวงจะแต่งตั้งคณะกรรมการอุทธรณ์เฉพาะกิจ ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการที่เป็นอิสระจากเรื่องที่ถูกอุทธรณ์นั้น จำนวน 5 คน เพื่อพิจารณาไต่สวนการอุทธรณ์
- 4.4 การประชุมครั้งแรกของคณะกรรมการอุทธรณ์เฉพาะกิจจะจัดขึ้นภายใน 30 วันหลังจากได้รับการอุทธรณ์ ผู้อุทธรณ์จะได้รับแจ้งการประชุมล่วงหน้า 5 วัน และอนุญาตให้เข้าร่วมสังเกตการประชุมได้
- 4.5 หลังจากที่ได้รับทราบหลักฐานทั้งหมดที่ต้องการแล้ว คณะกรรมการอุทธรณ์เฉพาะกิจจะสรุปเรื่องทั้งหมดรวมถึงผลการตัดสินใจ และรายงานต่อปลัดกระทรวงภายใน 60 วัน หลังจากได้รับการอุทธรณ์ ผลการตัดสินใจของปลัดกระทรวงถือเป็นที่สุด
- 4.6 ผู้อุทธรณ์เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาไต่สวนการอุทธรณ์

5. การติดต่อ

- 5.1 การร้องเรียนติดต่อที่
ผู้อำนวยการสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
เลขที่ 75/7 ถนนพระรามที่ 6
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

5.2 การอุทธรณ์ติดต่อที่

ปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เลขที่ 75/47 ถนนพระรามที่ 6

เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400