การร้องเรียนและการอุทธรณ์

(LA-I-05)

สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ

กรมวิทยาศาสตร์บริการ

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

75/7 ถนนพระรามที่ 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : 0-2201-7125 0-2201-7165 0-2201-7134

http://bla.dss.go.th

LA-I-05-15/06-26

บทนำ

สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการการรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการ ผู้จัดโปรแกรมการทดสอบความชำนาญ และผู้ผลิตวัสดุอ้างอิงในระดับมาตรฐานสูงสุด

อย่างไรก็ตามบางครั้งผู้ใช้บริการ ห้องปฏิบัติการหรือผู้จัดโปรแกรมการทดสอบความชำนาญ ห้องปฏิบัติการหรือผู้ผลิตวัสดุอ้างอิงที่ได้รับการรับรองจากสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ อาจมีเหตุที่จะร้องเรียนหรือโต้แย้งในเรื่องดังต่อไปนี้

ก) การร้องเรียนเกี่ยวกับกิจกรรมของห้องปฏิบัติการหรือผู้จัดโปรแกรมการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการหรือผู้ผลิตวัสดุอ้างอิง ที่ได้รับการรับรอง

ข) การร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ

ค) ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการตัดสินให้การรับรองของสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ

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	3

1. ขอบข่าย

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับห้องปฏิบัติการ ผู้จัดโปรแกรมการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการและผู้ผลิตวัสดุอ้างอิงที่ขอรับการรับรองความสามารถและที่ได้รับการรับรองจากสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ

2. นิยาม

2.1 การรับรอง หมายถึง การรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการที่ให้การยอมรับอย่างเป็นทางการว่าห้องปฏิบัติการ หรือผู้จัดโปรแกรมการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ หรือผู้ผลิตวัสดุอ้างอิงมีความสามารถในการทดสอบ หรือการจัดโปรแกรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ หรือการผลิตวัสดุอ้างอิงที่เฉพาะนั้น ๆ

2.2 ห้องปฏิบัติการ หรือผู้จัดโปรแกรมการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ หรือผู้ผลิตวัสดุอ้างอิงที่ได้รับการรับรอง หมายถึง ห้องปฏิบัติการหรือผู้จัดโปรแกรมการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ หรือผู้ผลิตวัสดุอ้างอิงที่ได้รับการรับรองระบบงาน ซึ่งผ่านการประเมิน และได้รับการ รับรองจากคณะกรรมการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

2.3 สำนัก หมายถึง สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ

2.4 คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ หมายถึง คณะกรรมการที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการพิจารณาคำอุทธรณ์ที่เกิดจากผลการตัดสินการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ และความเป็นกลางในกระบวนการรับรองระบบงาน ของสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ

3. การร้องเรียน

3.1 สำนักมีนโยบายที่จะตอบสนองทันทีต่อการร้องเรียนใดๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ หรือกิจกรรมของห้องปฏิบัติการหรือผู้จัดโปรแกรมการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการหรือผู้ผลิตวัสดุอ้างอิงที่ได้รับการรับรองจากสำนัก

3.2 สำนักจะรับการร้องเรียนเฉพาะที่เป็นลายลักษณ์อักษรและมีหลักฐานประกอบเพียงพอเท่านั้น ผู้อำนวยการสำนักอาจพิจารณาการร้องเรียนด้วยวาจา แต่จะไม่ตอบกลับเป็นทางการ จนกว่าจะได้รับหลักฐานการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร

3.3 ห้องปฏิบัติการ ผู้จัดโปรแกรมการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ และผู้ผลิตวัสดุอ้างอิงที่ได้รับการรับรองจะได้รับทราบและนำขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนและข้อคิดเห็นมาใช้

กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการจากห้องปฏิบัติการ ผู้จัดโปรแกรมการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ และผู้ผลิตวัสดุอ้างอิงที่ได้รับการรับรอง ให้ผู้ใช้บริการยื่นการร้องเรียนต่อห้องปฏิบัติการ ผู้จัดโปรแกรมการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ และผู้ผลิตวัสดุอ้างอิงนั้น และหากการตอบสนองต่อการร้องเรียนไม่เป็นที่พอใจ ผู้ใช้บริการสามารถส่งรายละเอียดเกี่ยวกับการร้องเรียนและการตอบสนองมาที่ผู้อำนวยการสำนัก (ตามข้อ 5.1)

3.4 กรณีที่ผู้ใช้บริการไม่พอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนัก สามารถร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมหลักฐานประกอบ

3.5 สำนักจะดำเนินการแก้ไขการร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทุกราย เป็นลายลักษณ์อักษรตามระยะเวลาที่กำหนด

4. การอุทธรณ์

4.1 ถ้าห้องปฏิบัติการ หรือผู้จัดโปรแกรมการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ หรือผู้ผลิตวัสดุอ้างอิงที่ขอรับการรับรองความสามารถและที่ได้รับการรับรองแล้ว ไม่เห็นด้วยกับการตัดสินเกี่ยวกับการให้การรับรองหรือผลของการร้องเรียน สามารถยื่นอุทธรณ์การตัดสินนั้นได้

4.2 การอุทธรณ์ทั้งหมดให้ยื่นต่อประธานคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ผู้อุทธรณ์ต้องเขียนการอุทธรณ์ลงในแบบการอุทธรณ์ (LA-F-52) ของสำนัก และยื่นการอุทธรณ์พร้อมหลักฐานประกอบต่อประธานคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ (ตามข้อ 5.2) ภายใน 30 วันหลังจากได้รับแจ้งการตัดสินการให้การรับรอง

4.3 ประธานคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ จะแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์เฉพาะกิจ ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการที่เป็นอิสระจากเรื่องที่อุทธรณ์นั้น จำนวน 3-5 คน เพื่อพิจารณาไต่สวนการอุทธรณ์

4.4 การประชุมครั้งแรกของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์เฉพาะกิจจะจัดขึ้นภายใน 30 วันหลังจากได้รับการอุทธรณ์ ผู้อุทธรณ์จะได้รับแจ้งการประชุมล่วงหน้า 5 วัน และอนุญาตให้เข้าร่วมสังเกตการประชุมได้

4.5 หลังจากที่ได้รับทราบหลักฐานทั้งหมดที่ต้องการแล้ว คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์เฉพาะกิจจะสรุปเรื่องทั้งหมดรวมถึงผลการตัดสิน และรายงานต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ภายใน 60 วัน หลังจากได้รับการอุทธรณ์ ผลการตัดสินของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ถือเป็นที่สิ้นสุด

4.6 ผู้อุทธรณ์เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาไต่สวนการอุทธรณ์

5. การติดต่อ

5.1 การร้องเรียนติดต่อที่

ผู้อำนวยการสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
เลขที่ 75/7 ถนนพระรามที่ 6
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
หรือ e-mail : bla@dss.go.th

5.2 การอุทธรณ์ติดต่อที่

ประธานคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์
กรมวิทยาศาสตร์บริการ
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
เลขที่ 75/7 ถนนพระรามที่ 6
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
หรือ e-mail : appeal.bla@dss.go.th