	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ	
	ข้อกำหนดทั่วไปเรื่อง การอุทธรณ์ และการร้องเรียน	เอกสารเลขที่ : G-RDIMS-002 หน้าที่ : 1 ของ 3 แก้ไขครั้งที่: 1 วันที่มีผลบังคับใช้: 4 พ.ย.63

1. ขอบข่าย


- 1.1 เอกสารนี้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการของหน่วยรับรองระบบบริหารการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรม เกี่ยวกับการอุทธรณ์และการร้องเรียน เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เป็นอิสระ และมีประสิทธิผล

2. เอกสารอ้างอิง

- 2.1 PM-NS-MG-04: การรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ

3. นิยาม

- 3.1 ผู้ยื่นคำขอ หมายถึง บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือองค์กร ที่ประสงค์จะขอรับการตรวจประเมิน และรับรองมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม
- 3.2 ผู้ได้รับการรับรอง หมายถึง ผู้ยื่นคำขอ ที่ผ่านการตรวจประเมิน และได้รับการรับรองมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม จากคณะกรรมการรับรองระบบบริหารการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม
- 3.3 หน่วยรับรอง หมายถึง งานกระตุนการวิจัยและพัฒนาภาคเอกชน เป็นหน่วยงานภายใต้ฝ่ายบริการทางการเงินเพื่อนวัตกรรม ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ซึ่งให้บริการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม
- 3.4 คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการรับรองระบบบริหารการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เป็นคณะบุคคลที่แต่งตั้งโดยสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เพื่อทำหน้าที่พิจารณารับรองระบบบริหารการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม บริหารงานและกำกับดูแลการรับรองระบบบริหารการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมของหน่วยรับรอง
- 3.5 การให้การรับรอง หมายถึง การให้การรับรองระบบบริหารการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เป็นการที่หน่วยรับรองให้การยอมรับ บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือองค์กร อย่างเป็นทางการในการปฏิบัติตามมาตรฐานและตามขอบข่ายที่ขอการรับรอง
- 3.6 การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใด ๆ ที่คณะกรรมการ สั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้ คณะกรรมการ ทบทวนมติหรือมาตรการ
- 3.7 การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ / ผู้ตรวจประเมินของหน่วยรับรอง / บุคลากรในหน่วยรับรอง / ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รับจ้างช่วง

	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ	
	ข้อกำหนดทั่วไปเรื่อง การอุทธรณ์ และการร้องเรียน	เอกสารเลขที่ : G-RDIMS-002 หน้าที่ : 2 ของ 3 แก้ไขครั้งที่: 1 วันที่มีผลบังคับใช้: 4 พ.ย.63

4. การอุทธรณ์

4.1 การยื่นอุทธรณ์

ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรอง ยื่นคำอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรต่อ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ภายใน 30 วันทำการ นับจากวันที่หน่วยรับรอง แจ้งมติหรือมาตรการใดๆ ให้ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรอง หรือเมื่อมีข้อปัญหาในมติหรือมาตรการที่ได้รับทราบจาก หน่วยรับรอง อย่างเป็นทางการ

4.2 ขั้นตอนการพิจารณาอุทธรณ์

4.2.1 เมื่อได้รับคำอุทธรณ์แล้ว ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ จะมอบหมายให้ผู้จัดการหน่วยรับรอง ดำเนินการนำเสนอคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาคำอุทธรณ์

4.2.2 แจ้งผู้ยื่นคำอุทธรณ์ทราบถึง วัน เวลา และสถานที่ของที่ประชุมล่วงหน้า อย่างน้อย 5 วันทำการ

4.3 การตัดสินใจ

4.3.1 คณะกรรมการ จะตัดสินใจคำอุทธรณ์อย่างยุติธรรม ต้องตัดสินใจโดยใช้เสียงข้างมาก และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ภายใน 10 วันทำการ นับจากวันตัดสินใจ และคำตัดสินใจของคณะกรรมการ ให้ถือเป็นที่สุด

4.3.2 คณะกรรมการต้องพิจารณาตัดสินใจคำอุทธรณ์ให้เสร็จสิ้นภายใน 3 เดือน นับจากวันที่ได้รับคำอุทธรณ์ หากระยะเวลาดังกล่าวไม่เพียงพอ ประธานคณะกรรมการ อาจขยายเวลาออกไปได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 15 วันทำการ

4.3.3 การตัดสินใจของคณะกรรมการ ซึ่งจะบันทึกอยู่ในรายงานการประชุม โดยจะบันทึกคำตัดสินคำอุทธรณ์ดังกล่าวไว้ด้วย หลังจากนั้นผู้จัดการหน่วยรับรอง จะนำเสนอผลการตัดสินใจคำอุทธรณ์ให้ผู้ประกอบการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติทราบ และผลการตัดสินใจคำอุทธรณ์จะเก็บไว้ที่ หน่วยรับรอง


4.3.4 ผู้ยื่นคำอุทธรณ์เป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายในการพิจารณาอุทธรณ์ โดย หน่วยรับรอง จะพิจารณาเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและเป็นจริง ภายหลังจากพิจารณาอุทธรณ์เป็นที่สิ้นสุดและได้ข้อยุติ

4.3.5 กรณีอยู่ระหว่างการอุทธรณ์ ให้ใช้มติหรือผลการพิจารณาล่าสุดไปพรากก่อน จนกว่าจะมีผลการพิจารณาใหม่เป็นที่สิ้นสุด

5. การร้องเรียน

5.1 การยื่นข้อร้องเรียน

ผู้ต้องการร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ทั้งทางวาจาหรือให้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือยื่นเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้จัดการหน่วยรับรอง โดยต้องมีหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้อร้องเรียน เพื่อให้สามารถพิจารณาดำเนินการต่อไปได้

	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ	
	ข้อกำหนดทั่วไปเรื่อง การอุทธรณ์ และการร้องเรียน	เอกสารเลขที่ : G-RDIMS-002 หน้าที่ : 3 ของ 3 แก้ไขครั้งที่: 1 วันที่มีผลบังคับใช้: 4 พ.ย.63

5.2 ขั้นตอนการพิจารณาข้อร้องเรียน

- 5.2.1 ผู้จัดการหน่วยรับรอง เป็นผู้พิจารณาสาระของข้อร้องเรียนที่ได้รับ และดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็วเท่าที่สามารถดำเนินการได้ และให้หน่วยรับรองลงทะเบียนข้อร้องเรียน พร้อมรายละเอียดการแก้ไข ในกรณีไม่สามารถหาข้อยุติในข้อร้องเรียนได้ ให้เสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณาหาข้อยุติตามแต่กรณี
- 5.2.3 กรณีร้องเรียนคณะกรรมการ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เป็นผู้พิจารณา และแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามความเหมาะสม
- 5.2.4 กรณีร้องเรียนประธานกรรมการ คณะกรรมการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (กวทช.) จะเป็นผู้พิจารณา
- 5.2.5 แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ เป็นลายลักษณ์อักษร