1. ขอบข่าย

1.1 เอกสารนี้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการของหน่วยรับรองระบบบริหารการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เกี่ยวกับการอุทธรณ์และการร้องเรียน เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เป็นอิสระ และมีประสิทธิผล

2. เอกสารอ้างอิง

2.1 PM-NS-MG-04: การรับคำร้องเรียนและเสนอแนะ

3. นิยาม

3.1 ผู้ยื่นคำขอ หมายถึง บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือองค์กร ที่ประสงค์จะขอรับการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม

3.2 ผู้ได้รับการรับรอง หมายถึง ผู้ยื่นคำขอ ที่ผ่านการตรวจประเมิน และได้รับการรับรองมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม จากคณะกรรมการรับรองระบบบริหารการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม

3.3 หน่วยรับรอง หมายถึง งานสนับสนุนการวิจัยพัฒนาภาคเอกชน เป็นหน่วยงานภายใต้ฝ่ายส่งเสริมนวัตกรรม สายงานบริหารการวิจัยและพัฒนา สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ซึ่งให้บริการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม

3.4 คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการรับรองระบบบริหารการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เป็นคณะบุคคลที่แต่งตั้งโดยสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารงาน กำกับดูแลและให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางดำเนินงานด้านการรับรองระบบบริหารการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมถึงมีหน้าที่ในการทบทวนผลการตรวจประเมิน และพิจารณาให้ความเห็นชอบการรับรองระบบบริหารการวิจัยฯ ของผู้ยื่นคำขอ

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

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 การตัดสิน

4.3.1 คณะกรรมการ จะตัดสินคำอุทธรณ์อย่างยุติธรรม ต้องตัดสินโดยใช้เสียงข้างมาก และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ภายใน 10 วันทำการ นับจากวันตัดสิน และคำตัดสินของคณะกรรมการ ให้ถือเป็นที่สิ้นสุด

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

4.3.3 การตัดสินของคณะกรรมการ ซึ่งจะบันทึกอยู่ในรายงานการประชุม โดยจะบันทึกคำตัดสินคำอุทธรณ์ดังกล่าวไว้ด้วย หลังจากนั้นผู้จัดการหน่วยรับรอง จะนำเสนอผลการตัดสินคำอุทธรณ์ให้ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติทราบ และผลการตัดสินคำอุทธรณ์จะเก็บไว้ที่ หน่วยรับรอง

4.3.4 ผู้ยื่นคำอุทธรณ์เป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายในการพิจารณาอุทธรณ์ โดย หน่วยรับรอง จะพิจารณาเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและเป็นจริง ภายหลังการพิจารณาอุทธรณ์เป็นที่สิ้นสุดและได้ข้อยุติ

4.3.5 กรณีอยู่ระหว่างการอุทธรณ์ ให้ใช้มติหรือผลการพิจารณาล่าสุดไปพรางก่อน จนกว่าจะมีผลการพิจารณาใหม่เป็นที่สิ้นสุด

5. การร้องเรียน

5.1 การยื่นข้อร้องเรียน

ผู้ต้องการร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ทั้งทางวาจาหรือให้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือยื่นเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้จัดการหน่วยรับรอง โดยต้องมีหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้อร้องเรียน เพื่อให้สามารถพิจารณาดำเนินการต่อไปได้

5.2 ขั้นตอนการพิจารณาข้อร้องเรียน

5.2.1 ผู้จัดการหน่วยรับรอง เป็นผู้พิจารณาสาระของข้อร้องเรียนที่ได้รับ และดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็วเท่าที่สามารถดำเนินการได้ และให้หน่วยรับรองลงทะเบียนข้อร้องเรียนพร้อมรายละเอียดการแก้ไข ในกรณีไม่สามารถหาข้อยุติในข้อร้องเรียนได้ ให้เสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณาหาข้อยุติตามแต่กรณี

5.2.3 กรณีร้องเรียนคณะกรรมการ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติเป็นผู้พิจารณา และแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามความเหมาะสม

5.2.4 กรณีร้องเรียนประธานกรรมการ คณะกรรมการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (กวทช.) จะเป็นผู้พิจารณา

5.2.5 แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ เป็นลายลักษณ์อักษร