	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	**รหัส** P-CICOT-11
		หน้า 1/12
	การอุทธรณ์ และการร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ 4
		ประกาศใช้วันที่ 25/09/2567

ผู้จัดทำ	**ผู้ตรวจสอบ**
1 นายคทาวุธ เลาะหมุด ผู้ช่วย QMR 24/09/2567	 นายณรงค์ ขันทนิตย์ QMR 25/09/2567
	ผู้อนุมัติ รองศาสตราจารย์ ดร.อิสมาแอ อาลี) ประธานฝ่ายกิจการฮาลาล 25/09/2567

เอกสารเผยแพร่
ใช้สำหรับการอ้างอิงการรับรองระบบต่างประเทศ

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถอุทธรณ์ ร้องเรียนได้

1.2 เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างทันการ อิสระ และมีประสิทธิผล

2. ขอบข่าย

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมการดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์ และการร้องเรียน ที่ฝ่ายกิจการฮาลาลได้รับ

3. คำนิยาม

3.1 คณะกรรมการฯ หมายถึง คณะกรรมการเพื่อความเป็นกลางของฝ่ายกิจการฮาลาล สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทยที่ได้รับการแต่งตั้งจากเลขาธิการคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย

3.2 คณะอนุกรรมการฝ่ายฯ หมายถึง คณะอนุกรรมการฝ่ายกิจการฮาลาลที่ได้รับการแต่งตั้งตามระเบียบคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการแบ่งส่วนงาน พ.ศ. 2557 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่1) พ.ศ. 2558

3.3 คณะทำงานกลั่นกรองฯ หมายถึง คณะทำงานกลั่นกรองเอกสารฮาลาล ทำหน้าที่ทบทวนรายงานการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ฮาลาลก่อนนำเข้าที่ประชุมคณะอนุกรรมการฝ่ายกิจการฮาลาลเพื่อพิจารณาตัดสินให้การรับรอง

3.4 คณะพิจารณาการอุทธรณ์*/คณะพิจารณาข้อร้องเรียน* หมายถึง คณะบุคคลที่แต่งตั้งโดยประธานฝ่ายกิจการฮาลาล

3.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการฮาลาล

3.6 การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อผลการพิจารณาหรือมาตรการใดๆ ที่คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฝ่ายฯ/คณะทำงานกลั่นกรอง ได้พิจารณาตัดสินแล้ว หรือมีปัญหาในผลการพิจารณา หรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้คณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฝ่ายฯ/คณะทำงานกลั่นกรอง ทำการทบทวนผลการตัดสินดังกล่าว

3.7 การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลาง คณะอนุกรรมการฝ่ายกิจการฮาลาล คณะทำงานกลั่นกรองเอกสารฮาลาล คณะพิจารณาการอุทธรณ์ ผู้ตรวจสอบ หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการฮาลาล รวมทั้งข้อร้องเรียนผู้ได้รับการรับรอง และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตผล ผลิตภัณฑ์ที่ได้จากกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ฮาลาล

ความหมายของคำอื่นๆ ที่ใช้ในเอกสารนี้ให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่กำหนด

เอกสารเผยแพร่ ใช้สำหรับการอ้างอิงการรับรองระบบฮาลาลประเทศ

4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.1 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขว่าด้วยการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ฮาลาล *ตามมาตรฐานของ EIAC และ SASO* (R-CICOT-01)

4.2 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขว่าด้วยคุณสมบัติ บทบาท และหน้าที่คณะกรรมการเพื่อความเป็นกลาง (R-CICOT-02)

4.3 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการตรวจประเมินและการรับรอง (P-CICOT-01)

4.4 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (P-CICOT-13)

4.5 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การประชุมทบทวนการบริหาร (P-CICOT-14)

4.6 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การคัดเลือก แต่งตั้ง และประเมินผู้ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ฮาลาลภายนอกและผู้เชี่ยวชาญ ตามมาตรฐานของ EIAC และ SASO (P-CICOT-04)

4.7 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การคัดเลือก แต่งตั้ง และประเมินผู้เชี่ยวชาญ ตามมาตรฐานสาธารณรัฐตุรกี (P-CICOT-25)

4.8 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง กระคัดเลือก แต่งตั้ง และประเมินผู้เชี่ยวชาญ ตามมาตรฐานสาธารณรัฐอินโดนีเซีย (P-CICOT-27)

4.9 สัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (F-CICOT-08-01)

4.10 หนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CICOT-08-02)

4.11 ทะเบียนเรื่องอุทธรณ์ (F-CICOT-11-01)

4.12 แบบรับข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-02)

4.13 ทะเบียนข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-03)

4.14 หนังสือแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียน

4.15 หนังสือแต่งตั้งคณะพิจารณาการอุทธรณ์/คณะพิจารณาข้อร้องเรียน

4.16 รายงานผลการพิจารณาอุทธรณ์

4.17 หนังสือแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์

เอกสารเผยแพร่ ใช้สำหรับการอ้างอิงการรับรองฯ ในต่างประเทศ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 การอุทธรณ์

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5.1.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายฯ	ได้รับเรื่องการอุทธรณ์ จากนั้นลงทะเบียนการรับเรื่องการอุทธรณ์ แล้วส่งเรื่องให้ QMR เพื่อทราบและแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบ	• เรื่องการอุทธรณ์ • ทะเบียนเรื่องอุทธรณ์ (F-CICOT-11-01)
5.1.2 เจ้าหน้าที่ธุรการ/ประธานคณะกรรมการฯ	นำเรื่องการอุทธรณ์ เสนอประธานคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลาง เพื่อแต่งตั้งคณะพิจารณาการอุทธรณ์	• เรื่องการอุทธรณ์ • หนังสือแต่งตั้งคณะพิจารณาการอุทธรณ์
5.1.3 เจ้าหน้าที่ธุรการ	แจ้งรายชื่อคณะพิจารณาการอุทธรณ์ให้ผู้ยื่นอุทธรณ์เพื่อทราบ และให้ความเห็นชอบ จากนั้นนัดหมายการประชุมจัดการประชุมหารือหรือแจ้งเวียน และแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบวัน เวลาและสถานที่ประชุม	• หนังสือเชิญประชุม • เอกสารประกอบการประชุม
5.1.4 คณะพิจารณาการอุทธรณ์	พิจารณา และตัดสินการอุทธรณ์	• สัญญาว่าด้วยรักษาความลับ (F-CICOT-08-01) • หนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CICOT-08-02) • รายงานผลการพิจารณาการอุทธรณ์ • คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องกระบวนการตรวจประเมินและการรับรอง (P-CICOT-01)

เอกสารเผยแพร่ ใช้สำหรับการอ้างอิงการรับรองระบบต่างประเทศ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

5.1 การอุทธรณ์ (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5.1.5 เจ้าหน้าที่ธุรการ	แจ้งผลการพิจารณาการอุทธรณ์	• หนังสือแจ้งผลการพิจารณาการอุทธรณ์
5.1.6 เจ้าหน้าที่ธุรการ/QMR	ลงทะเบียนเรื่องอุทธรณ์ นำข้อบกพร่องมาพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และQMR สรุปเรื่องผลอุทธรณ์เพื่อเป็นข้อมูลในการประชุมการประชุมทบทวนการบริหาร	• รายงานผลการพิจารณาการอุทธรณ์ • ทะเบียนเรื่องอุทธรณ์ (F-CICOT-11-01) • คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (P-CICOT-13) • คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การประชุมทบทวนการบริหาร (P-CICOT-14)

เอกสารเผยแพร่ ใช้สำหรับการอ้างอิงการแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ

6. รายละเอียดการปฏิบัติงาน

6.1 การอุทธรณ์

6.1.1 จ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการฮาลาลเสนอประธานคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลาง เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะพิจารณาการอุทธรณ์ และกำหนดองค์ประกอบ หน้าที่และความรับผิดชอบ คณะพิจารณาการอุทธรณ์มีจำนวนอย่างน้อย 3 ท่าน โดยอย่างน้อย 1 ท่านต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านศาสนกิจอิสลาม จากนั้นทำหนังสือแต่งตั้งคณะพิจารณาการอุทธรณ์

6.1.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการฮาลาลรับการอุทธรณ์ จากผู้ยื่นอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษร ลงทะเบียนรับเรื่องอุทธรณ์ ในทะเบียนเรื่องอุทธรณ์ (F-CICOT-11-01) จากนั้นส่งเรื่องให้ QMR เพื่อทราบ และแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบว่า ขณะนี้ฝ่ายกิจการฮาลาล ได้รับเรื่องการอุทธรณ์ดังกล่าวแล้ว และอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการ โดยแจ้งภายใน 7 วันทำการหลังจากได้รับเรื่องการอุทธรณ์

6.1.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการฮาลาล นำเรื่องการอุทธรณ์ และรายละเอียดเอกสารข้อมูลเบื้องต้น เสนอประธานคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลาง เพื่อพิจารณาความมีส่วนได้ส่วนเสียของคณะพิจารณาการอุทธรณ์ ซึ่งผู้ที่ได้รับคัดเลือกมาเป็นคณะพิจารณาการอุทธรณ์ต้องเป็นอิสระ ไม่ใช่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการอุทธรณ์นั้น ไม่ว่าจะโดยทางใด หากคณะพิจารณาการอุทธรณ์มีส่วนได้ส่วนเสียกับเรื่องอุทธรณ์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการฮาลาล จะดำเนินการแต่งตั้งเสนอประธานคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลาง เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะพิจารณาการอุทธรณ์ใหม่

6.1.4 เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการฮาลาล แจ้งรายชื่อคณะพิจารณาการอุทธรณ์ให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบและให้ความเห็นชอบ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ และดำเนินการจัดการประชุมหารือหรือแจ้งเวียนภายใน 45 วันทำการ นับจากวันที่ฝ่ายกิจการฮาลาล ได้รับเรื่องการอุทธรณ์ พร้อมนัดหมายคณะพิจารณาการอุทธรณ์ และผู้เกี่ยวข้อง และผู้เชี่ยวชาญในกรณีที่ต้องการความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ และแจ้งผู้ยื่นเรื่องการอุทธรณ์ ทราบถึงวัน เวลา และสถานที่ประชุมล่วงหน้าก่อนการประชุม

6.1.5 การพิจารณา และตัดสินอุทธรณ์

การพิจารณา

(1) คณะพิจารณาการอุทธรณ์มีสิทธิ์ในการรับฟังคำชี้แจงจากพยาน หารือกับผู้เชี่ยวชาญ ใช้มาตรการและดำเนินการใด ๆ ตลอดจนจัดการประชุมตามความจำเป็น เพื่อการพิจารณาตัดสินอย่างถูกต้อง

(2) เจ้าหน้าที่ และผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์นั้น ต้องให้ข้อมูลข่าวสาร แก่คณะพิจารณาการอุทธรณ์ตามที่คณะพิจารณาการอุทธรณ์ต้องการโดยปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น

เอกสารเผยแพร่ ใช้สำหรับการอ้างอิงการใช้งานร่วมกันเท่านั้น

(3) กรรมการในคณะพิจารณาการอุทธรณ์ต้องปกปิดข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินการทั้งที่เกี่ยวโยงกับผู้ผลิต หรือบุคลากร หรือสถานะธุรกิจของผู้ยื่นอุทธรณ์

หากมีการเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมการพิจารณาอุทธรณ์ ผู้เชี่ยวชาญต้องมีการลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (F-CICOT-08-01) และหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CICOT-08-02) ทุกครั้ง

การตัดสิน

(1) คณะพิจารณาการอุทธรณ์ต้องตัดสินเรื่องการอุทธรณ์ อย่างยุติธรรม โดย~~ใช้เสียงข้างมาก~~ การลงความเห็นต้องมีมติเป็นเอกฉันท์ จากนั้นกรรมการทุกคนในคณะพิจารณาการอุทธรณ์ลงนามในผลการตัดสิน

(2) ในกรณีที่เรื่องการอุทธรณ์เป็นผล ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามมติคณะพิจารณาการอุทธรณ์เพื่อให้การรับรอง หรือคืนสภาพการรับรองให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ โดยดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการตรวจประเมินและการรับรอง (P-CICOT-01)

6.1.6 เจ้าหน้าที่ธุรการ จัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์เสนอฝ่ายกิจการฮาลาล ทั้งนี้ผู้ลงนามอนุมัติการแจ้งผล ต้องเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ จากนั้นแจ้งให้กับผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบตามรายงานผลการพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ โดยการพิจารณาตัดสินเรื่องการอุทธรณ์ และแจ้งผลกลับให้ผู้ยื่นอุทธรณ์รับทราบ ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 60 วันทำการ นับจากวันที่ฝ่ายกิจการฮาลาลได้รับเรื่องการอุทธรณ์ หากการพิจารณาไม่เสร็จสิ้นภายใน 60 วัน ให้ขยายเวลาเพิ่มขึ้น 30 วัน โดยแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์รับทราบ

6.1.7 เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการฮาลาล บันทึกผลการตัดสินอุทธรณ์ในทะเบียนเรื่องอุทธรณ์ (F-CICOT-11-01) และนำข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (P-CICOT-13) และสรุปเรื่องการอุทธรณ์ จากนั้นนำผลการพิจารณาเพื่อเป็นข้อมูลในการประชุมทบทวนการบริหารต่อไป โดยดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการประชุมทบทวนการบริหาร (P-CICOT-14)

หมายเหตุ : ผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสิน ทบทวน อนุมัติการแก้ไขข้ออุทธรณ์ต้องเป็นผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรองที่เกี่ยวข้องกับข้ออุทธรณ์นั้น รวมทั้งต้องไม่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้อุทธรณ์ดำเนินการทบทวน อนุมัติการแก้ไขข้ออุทธรณ์ของลูกค้ายกเว้นพ้นระยะเวลา 2 ปีนับจากวันที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย ห้ามนำไปใช้ในการอ้างอิงหรือเผยแพร่ต่อบุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

5.2 การร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5.2.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายฯ/QMR	ได้รับการร้องเรียนและให้ QMR ลงบันทึกในแบบรับข้อร้องเรียน รวมทั้งลงทะเบียนข้อร้องเรียน จากนั้นรวบรวมข้อมูลจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ธุรการ	• แบบรับข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-02) • ทะเบียนข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-03)
5.2.2 เจ้าหน้าที่ธุรการ	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น พิจารณารายละเอียด และตัดสินข้อร้องเรียนและกำหนดผู้รับผิดชอบ	• แบบรับข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-02) • ทะเบียนข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-03) • หนังสือแต่งตั้งคณะพิจารณาข้อร้องเรียน
5.2.3 ผู้ที่ได้รับมอบหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ดำเนินการ และติดตามผลการแก้ไขกับข้อร้องเรียน	• แบบรับข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-02) • ทะเบียนข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-03) • คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจประเมินและการรับรอง (P-CICOT-01)
5.2.4 ผู้ที่ได้รับมอบหมาย/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษรจากนั้นนำผล	• หนังสือแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียน

เอกสารเผยแพร่ ใช้สำหรับการขอรับรองระบบต่างประเทศ

	การพิจารณาเสนอประธานฝ่ายกิจการฮาลาลอนุมัติ	

5.2 การร้องเรียน (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5.2.5 QMR	ลงทะเบียนปิดข้อร้องเรียน จากนั้นรวบรวมข้อมูลสรุปผลการดำเนินการและสถานะของข้อร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลในการประชุมทบทวนการบริหารระบบคุณภาพ ต่อไป กรณีที่เป็นข้อบกพร่องหรือแนวโน้มของข้อบกพร่องให้นำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขและป้องกัน	• ทะเบียนข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-02) • คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การประชุมทบทวนการบริหาร (P-CICOT-14)

เอกสารเผยแพร่ ไม่สงวนลิขสิทธิ์ สามารถอ้างอิงการร้องเรียนต่างประเทศ

6. รายละเอียดการปฏิบัติงาน (ต่อ)

6.2 การร้องเรียน

6.2.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการฮาลาล ได้รับข้อร้องเรียนด้วยวาจา ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยระบุชื่อ สถานที่ติดต่อของผู้ร้องเรียน จากนั้นให้ QMR บันทึกรายละเอียดในแบบรับข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-02) รวมทั้งลงทะเบียนรับข้อร้องเรียนในแบบทะเบียนข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-03) รวบรวมข้อมูลจัดส่งให้ QMR

6.2.2 เจ้าหน้าที่ธุรการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น ซึ่งต้องมีหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้อร้องเรียน พิจารณารายละเอียดและตัดสินข้อร้องเรียนและกำหนดผู้รับผิดชอบโดยแต่งตั้งคณะพิจารณาข้อร้องเรียนมีจำนวนอย่างน้อย 3 ท่าน โดยอย่างน้อย 1 ท่านต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านศาสนกิจอิสลาม *โดยอ้างอิงคุณสมบัติตาม หลักเกณฑ์และเงื่อนไขว่าด้วยคุณสมบัติ บทบาท และหน้าที่คณะกรรมการเพื่อความเป็นกลาง (R-CICOT-02) และคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การคัดเลือก แต่งตั้ง และประเมินผู้ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ฮาลาลภายนอกและผู้เชี่ยวชาญ ตามมาตรฐานของ EIAC และ SASO (P-CICOT-04) หรือ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การคัดเลือก แต่งตั้ง และประเมินผู้เชี่ยวชาญ ตามมาตรฐานสาธารณรัฐตุรกี (P-CICOT-25) หรือ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน*

เรื่อง การคัดเลือก แต่งตั้ง และประเมินผู้เชี่ยวชาญ ตามมาตรฐานสาธารณรัฐอินโดนีเซีย (P-CICOT-27) จากนั้นทำหนังสือแต่งตั้งคณะพิจารณาข้อร้องเรียน

หมายเหตุ : ผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสิน ทบทวน อนุมัติการแก้ไขข้อร้องเรียน ต้องเป็นผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม การรับรองที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน รวมทั้งต้องไม่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ร้องเรียนดำเนินการทบทวน อนุมัติการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า ยกเว้นพ้นระยะเวลา 2 ปีนับจากวันที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

เอกสารเผยแพร่ ใช้สำหรับการรองรับการรับรองระบบต่างประเทศ

กรณีพิจารณาว่าไม่เป็นข้อร้องเรียน

ให้แจ้งตอบผู้ร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่พิจารณาว่าไม่เป็นข้อร้องเรียน และผู้ที่ได้รับมอบหมาย ลงทะเบียนปิดข้อร้องเรียน ในแบบรับข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-02) และทะเบียนข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-03)

กรณีพิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียน ซึ่งจำแนกได้เป็น 2 กรณี

กรณีที่ 1 เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลาง คณะอนุกรรมการฝ่ายกิจการฮาลาล คณะทำงานกลั่นกรองเอกสารฮาลาล คณะพิจารณาการอุทธรณ์ ผู้ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ฮาลาล หรือเจ้าหน้าที่ให้กำหนดผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไข ตามข้อ 6.2.3.1

กรณีที่ 2 เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ได้รับการรับรอง (ข้อร้องเรียนนี้ต้องเป็นลายลักษณ์อักษร) ให้กำหนดผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน หรือเจ้าหน้าที่ให้กำหนดผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขตามข้อ 6.2.3.2

6.1.1 ผู้ที่ได้รับมอบหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการและติดตามผลการแก้ไขกับข้อร้องเรียน ดังนี้

6.2.3.1 กรณีเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลาง คณะอนุกรรมการฝ่ายกิจการฮาลาล คณะทำงานกลั่นกรองเอกสารฮาลาล คณะพิจารณาการอุทธรณ์ ผู้ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ฮาลาล หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการฮาลาล

(1) เจ้าหน้าที่ธุรการ บันทึกข้อมูลในทะเบียนข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-02) และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า ขณะนี้ฝ่ายกิจการฮาลาล ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว และอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการ โดยต้องแจ้งภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่รับเรื่อง

ร้องเรียนพร้อมจัดส่งแบบรับข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-02) และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ

(2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสืบสวนและวิเคราะห์หาสาเหตุ เสนอแนะแนวทางแก้ไขป้องกันปัญหาและดำเนินการแก้ไขป้องกันปัญหา โดยการแก้ไขป้องกันปัญหาต้องพิจารณาถึงการดำเนินการเฉพาะหน้า และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก โดยบันทึกรายละเอียดในแบบรับข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-02) จากนั้นเสนอเจ้าหน้าที่ธุรการ เพื่อเสนอ *คณะพิจารณาข้อร้องเรียนพิจารณา และจัดส่งเรื่องให้ OMR* มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน

6.2.3.2 กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ได้รับการรับรอง (ข้อร้องเรียนนี้ต้องเป็นลายลักษณ์อักษร)

(1) เจ้าหน้าที่ธุรการ บันทึกข้อมูลในทะเบียนข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-03) และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า ขณะนี้ฝ่ายกิจการฮาลาล ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว และอยู่ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการ โดยต้องแจ้งภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน พร้อมจัดส่งแบบรับข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-02) และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ

(2) เจ้าหน้าที่ธุรการ แจ้งประเด็นข้อร้องเรียนและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ โดยต้องคำนึงถึงการรักษาความลับของข้อมูลด้วย และกำหนดให้ผู้ถูกร้องเรียนตอบกลับมาภายใน 15 วัน นับจากวันที่มีหนังสือแจ้งผู้ถูกร้องเรียน พร้อมข้อคิดเห็นในข้อร้องเรียน และรายละเอียดการดำเนินการที่จะพิจารณาและแก้ไขป้องกันปัญหาดังกล่าว ซึ่งการแก้ไขป้องกันปัญหานี้ต้องเป็นการแก้ไขเฉพาะหน้าและเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวด้วย หรือพิจารณาตรวจประเมินโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าในกรณีจำเป็น โดยดำเนินการตาม คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจประเมินและการรับรอง (P-CICOT-01) แล้วแต่กรณี

(3) เจ้าหน้าที่ธุรการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการ ถ้าไม่ได้รับหนังสือตอบกลับจากผู้ถูกร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งเตือน หรือขยายเวลาการดำเนินการ และรายงาน*คณะพิจารณาข้อร้องเรียน*ทราบ

เอกสารเผยแพร่ ใช้สำหรับการอ้างอิงสำหรับองค์กรต่างประเทศ

(4) เมื่อสรุปผลการแก้ไขปัญหาได้แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ธุรการ บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการในแบบรับข้อร้องเรียน (F-CICOT-11-02) และแนบสำเนาผลการดำเนินการของผู้ถูกร้องเรียนและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) แล้วนำเสนอ*คณะพิจารณาข้อร้องเรียน* พิจารณาแนวทางการแก้ไขป้องกันที่เสนอ *และจัดส่งเรื่องให้ QMR* มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน

(5) กรณีที่ไม่สามารถสรุปผลการแก้ไขปัญหาได้ ให้นำเสนอเพื่อพิจารณาการพักใช้ เพิกถอน และยกเลิกการรับรอง แล้วแต่กรณี ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจประเมินและการรับรอง (P-CICOT-01)

(6) กรณีผลการพิสูจน์ว่าข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพผลิตผล หรือผลิตภัณฑ์เป็นความจริง ฝ่ายกิจการฮาลาลอาจพิจารณาดำเนินการเรียกเก็บคืนผลิตผล หรือผลิตภัณฑ์ แล้วแต่กรณี และผู้ได้รับการรับรองต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดขึ้นตามสัญญาที่เกี่ยวข้องที่ได้ทำร่วมกันกับผู้ซื้อผลิตผล หรือผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

6.1.2 ผู้ที่ได้รับมอบหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษร จากนั้นนำผลการพิจารณาเสนอประธานฝ่ายกิจการฮาลาลอนุมัติ

6.1.3 QMR ลงทะเบียนปิดข้อร้องเรียน จากนั้นรวบรวมข้อมูลสรุปผลการดำเนินการและสถานะของข้อร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลในการประชุมทบทวนการบริหารต่อไป กรณีที่เป็นข้อบกพร่องหรือแนวโน้มของข้อบกพร่อง ให้นำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขและป้องกัน

เอกสารเผยแพร่ ใช้สำหรับการอ้างอิงการดำเนินงานของสำนักงานกลางประเทศ