ຈະເກີດຫຍັງຂຶ້ນຫຼັງຈາກທ່ານສົ່ງຄຳຮ້ອງຮຽນ?

ຫຼັງຈາກຍື່ນການຮ້ອງຮຽນແລ້ວ, ຈະມີການດຳເນີນການຫຼາຍຂັ້ນຕອນ ກ່ອນທີ່ຈະໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂຢ່າງສົມບູນ. ເວລາທີ່ໃຊ້ໃນການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງຮຽນ ແມ່ນແຕກຕ່າງກັນຂຶ້ນກັບຄວາມສະຫຼັບຊັບຊ້ອນ ແລະ ຄວາມຮ້າຍແຮງ. ໂດຍປົກກະຕິແລ້ວ, ຄໍຮ້ອງຮຽນຈະຖືກແກ້ໄຂ ພາຍໃນ 10 ຫາ 60 ວັນ. ຂັ້ນຕອນທີ່ສຳຄັນ ໃນການທົບທວນຄຳຮ້ອງຮຽນ ແລະ ແກ້ໄຂການຮ້ອງຮຽນ ແມ່ນປະກອບມີ:

1. ກອງເລຂາ GRM ຮັບການຮ້ອງຮຽນ;

2. ກອງເລຂາ GRM ແຈ້ງຕອບຜູ້ຮ້ອງຮຽນວ່າໄດ້ຮັບການຮ້ອງຮຽນ;

3. ຄະນະກຳມະການ GRM ພ້ອມດ້ວຍຫົວໜ້າກອງເລຂາ GRM ດຳເນີນການທົບທວນການຮ້ອງຮຽນ ໂດຍຜ່ານການສືບສວນ ຫຼື ສົ່ງຕໍ່ໄປໃຫ້ຜູ້ໄກ່ເກ່ຍ ຫຼື ອົງການອື່ນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ;

ຖ້າຫາກການຮ້ອງຮຽນນັ້ນ ຖືກປິດເປັນຄວາມລັບ ແຜນດຳເນີນງານແມ່ນຈະໄດ້ມີການປຶກສາຫາລືກັບຜູ້ຮ້ອງຮຽນ ແລະ ຫຼັງຈາກນັ້ນຈຶ່ງດຳເນີນການ.

ບຸກຄະລາກອນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການຮ້ອງຮຽນ/ບັນຫາ ຈະຕ້ອງຮັບຜິດຊອບ ແລະ ດຳເນີນການຕາມຂັ້ນຕອນໃນການແກ້ໄຂບັນຫາທີ່ສະເໜີ.

4. ກອງເລຂາ GRM ແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ຮ້ອງຮຽນຮັບຊາບກ່ຽວກັບຜົນການປະເມີນ;

5. ການຕິດຕາມຜົນ ເພື່ອກວດກາ/ກວດສອບເປັນແຕ່ລະໄລຍະ ເພື່ອໃຫ້ຮັບປະກັນວ່າ ມີການດຳເນີນການ ຕາມຂັ້ນຕອນທີ່ເໝາະສົມ ແຕ່ຖ້າຜູ້ຮ້ອງຮຽນບໍ່ຍອມຮັບຄຳຕັດສິນ ແມ່ນອາດຈະຍື່ນອຸທອນຕໍ່ຕາມຂັ້ນຕອນ ຢ່າງເປັນທາງການ.

ສຳລັບຂໍ້ມູນເພີ່ມເຕີມ ສາມາດສະແກນໄດ້ເລີຍ

ຖະໜົນໂພນໄຊ, ຕູ້ ປ.ນ 4107, ນະຄອນຫລວງວຽງຈັນ, ສປປ ລາວ
ໂທ/ແຟັກສ: (856 21) 413916
ອີເມວ: Info@laosaft.org
ເວັບໄຊ: www.t4dlaos.org
#lctgrm

ກະຊວງອຸດສາຫະກຳ ແລະ ການຄ້າ
ພະແນກຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໂຄງການຊ່ວຍເຫຼືອຂອງຕ່າງປະເທດ

ກົນໄກຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງຮຽນ ຂອງໂຄງການ ສົ່ງເສີມຄວາມສາມາດໃນ ການແຂ່ງຂັນ ແລະ ການຄ້າຂອງ ສປປ ລາວ

ທ່ານມີຄຳຮ້ອງຮຽນຫຍັງບໍ່ ກ່ຽວກັບໂຄງການ ສົ່ງເສີມຄວາມສາມາດໃນການແຂ່ງຂັນ ແລະ ການຄ້າຂອງ ສປປ ລາວ?

ຖ້າມີ, ທ່ານສາມາດຮ້ອງຮຽນໄດ້ ໂດຍຜ່ານ
ກົນໄກຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງຮຽນຂອງໂຄງການ.

ຄຳຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານ ແມ່ນສຳຄັນຫຼາຍ!

Australian Aid
Irish Aid Rialtas na hÉireann Government of Ireland
USAID FROM THE AMERICAN PEOPLE
THE WORLD BANK IBRD · IDA | WORLD BANK GROUP

ເປັນຫຍັງໂຄງການສົ່ງເສີມຄວາມສາມາດໃນການແຂ່ງຂັນ ແລະ ການຄ້າ ຂອງ ສປປ ລາວ (LCT) ຈຶ່ງສ້າງກົນໄກຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຮຽນ (GRM)?

ໂຄງການມຸ່ງໝັ້ນທີ່ຈະສ້າງກົນໄກຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຮຽນ ຫຼື Grievance Redress Mechanism (GRM) ເພື່ອບໍລິຫານຄວາມສ່ຽງໃນການດໍາເນີນງານຂອງໂຄງການ. GRM ເປັນກົນໄກສໍາລັບ ຜູ້ທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບຈາກໂຄງການ ເພື່ອແຈ້ງຂໍ້ກັງວົນ ແລະ ຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນເວລາທີ່ຮູ້ສຶກວ່າໂຄງການມີຜົນກະທົບທາງລົບຕໍ່ພວກເຂົາເຈົ້າ. GRM ຖືກອອກແບບມາເພື່ອຊ່ວຍໃຫ້ຜູ້ຄົນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງໄດ້ຮັບການບໍລິການທີ່ຄວນຈະໄດ້ຮັບ ແລະ GRM ສາມາດເປັນເຄື່ອງມືທີ່ມີປະສິດທິພາບໃນການລະບຸ, ການປະເມີນ ແລະ ການແກ້ໄຂການຮ້ອງຮຽນໃນໂຄງການຕັ້ງແຕ່ເບື້ອງຕົ້ນ. ກົນໄກດັ່ງກ່າວ ຈະຊ່ວຍປັບປຸງຜົນໄດ້ຮັບຂອງໂຄງການ ແລະ ມີຜົນປະໂຫຍດຕໍ່ກັບທັງທີມງານໂຄງການ ແລະ ຜູ້ທີ່ໄດ້ຮັບຜົນປະໂຫຍດ.

GRM ແມ່ນຫຍັງ?

GRM ໄດ້ຖືກອອກແບບມາ ເພື່ອຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຂໍ້ກັງວົນ, ຄໍາຮ້ອງຮຽນ, ແຈ້ງການກ່ຽວກັບຂໍ້ຂັດແຍ່ງທີ່ເກີດຂຶ້ນ ຫລື ການຮ້ອງຮຽນທີ່ເກີດຂຶ້ນຈາກໂຄງການ ແລະ ຊ່ວຍໃນການແກ້ໄຂການຮ້ອງຮຽນ ລະຫວ່າງ ແລະ ພາຍໃນພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບໂຄງການ ເຊິ່ງລວມມີບັນດາກະຊວງ, ອົງການຕ່າງໆ ແລະ ພາກເອກະຊົນທີ່ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງໃນໂຄງການ. GRM ເຮັດໜ້າທີ່ເປັນເຄື່ອງມື ໃນການແກ້ໄຂບັນຫາ ແລະ ສ້າງຄວາມເຂົ້າໃຈເປັນອັນໜຶ່ງອັນດຽວກັນ ພ້ອມກັບສົ່ງເສີມການຮ່ວມມື, ຄວາມໂປ່ງໃສ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບສໍາລັບທຸກຄົນ.

ໃຜສາມາດສົ່ງຄໍາຮ້ອງຮຽນ?

ບຸກຄົນ ຫຼື ກຸ່ມຄົນ ຜູ້ທີ່ເຊື່ອວ່າ ພວກເຂົາໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ ຫຼື ມີຄວາມເປັນໄປໄດ້ທີ່ຈະໄດ້ຮັບຄວາມເສຍຫາຍຈາກໂຄງການແມ່ນສາມາດສົ່ງການຮ້ອງຮຽນຂອງຕົນໄດ້. ຂໍ້ມູນຂອງຜູ້ຮ້ອງຮຽນຈະຖືກປິດບັງເປັນຄວາມລັບ ເພື່ອປົກປ້ອງສິດ ແລະ ຄວາມເປັນສ່ວນໂຕຂອງພວກເຂົາ.

ທ່ານສາມາດສົ່ງຄໍາຮ້ອງຮຽນໄດ້ແນວໃດ?

1 ອີເມວ

ສົ່ງອີເມວຫາ: lctgrm@laosaft.org

2 ເວັບໄຊ

ລາຍງານຜ່ານ: www.t4dlaos.org/lctgrm

3 ຈົດໝາຍ

ສົ່ງຈົດໝາຍເຖິງພະແນກ NIU, ກະຊວງອຸດສາຫະກໍາ ແລະ ການຄ້າ, ຖະໜົນ ໂພນໄຊ, ຕູ້ໄປສະນີ 4107, ນະຄອນຫຼວງວຽງຈັນ, ສປປ ລາວ.

4 ກ່ອງຄໍາຄິດເຫັນ

ນໍາເອົາຄໍາຮ້ອງຮຽນໄປປ່ອນໃສ່ກ່ອງຄໍາຄິດເຫັນທີ່ຢູ່ຫນ້າກະຊວງອຸດສາຫະກໍາ ແລະ ການຄ້າ.

ສໍາລັບຂໍ້ມູນເພີ່ມເຕີມ
ສາມາດສະແກນໄດ້ເລີຍ

ຂໍ້ມູນໃດແດ່ທີ່ຄວນປະກອບໃນການຮ້ອງຮຽນ?

1. ຂໍ້ມູນຕິດຕໍ່ຂອງຜູ້ຮ້ອງຮຽນ (ອີເມວ, ໂທລະສັບ, ທີ່ຢູ່ ແລະ ອື່ນໆ), ເຊິ່ງມີພຽງທີ່ປຶກສາຂອງ GRM ເທົ່ານັ້ນ ທີ່ສາມາດຮູ້ໄດ້.
2. ລະບຸຜູ້ທີ່ເປັນຕົວແທນ ຮັບສິດອອກສຽງ ຕາງໜ້າ ໃຫ້ແກ່ຜູ້ຮ້ອງຮຽນ ແລະ ຊື່ຂອງພວກເຂົາ.
3. ລາຍລະອຽດ ກ່ຽວກັບຄວາມເສຍຫາຍທີ່ອາດເກີດຂຶ້ນໄດ້ ຫຼື ຄວາມເສຍຫາຍຕົວຈິງ ທີ່ເກີດຈາກໂຄງການ.
4. ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບຄວາມເສຍຫາຍ ຫຼື ຄວາມສ່ຽງ, ບຸກຄົນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ, ພາກສ່ວນທີ່ຮັບຜິດຊອບ, ສະຖານທີ່ ແລະ ເວລາ.
5. ການກະທໍາ ຫຼື ວິທີການ ຂອງຜູ້ຮ້ອງຮຽນໃນການແກ້ໄຂບັນຫາດັ່ງກ່າວ.
6. ໃຫ້ແຈ້ງບອກວ່າ ຜູ້ຮ້ອງຮຽນ ຕ້ອງການໃຫ້ປົກປິດຂໍ້ມູນຂອງພວກເຂົາ ໄວ້ເປັນຄວາມລັບ ແລະ
7. ຜູ້ຮ້ອງຮຽນຕ້ອງການການຊ່ວຍເຫຼືອແນວໃດ ຈາກກົນໄກ GRM.

ເຖິງຢ່າງໃດກໍ່ຕາມ, ຜູ້ຮ້ອງຮຽນບໍ່ຈໍາເປັນຕ້ອງສະໜອງຂໍ້ມູນທັງໝົດທີ່ລະບຸໄວ້ຂ້າງເທິງ ແລະ ສາມາດເລືອກຍື່ນ ການຮ້ອງຮຽນດ້ວຍຮູບແບບທີ່ບໍ່ເປີດເຜີຍຂໍ້ມູນຂອງຕົນຕາມທີ່ໄດ້ລະບຸໄວ້ຂ້າງເທິງ. ໃນເບື້ອງຕົ້ນ, ຜູ້ຮ້ອງຮຽນ ຕ້ອງການພຽງແຕ່ສະໜອງຂໍ້ມູນໃຫ້ພຽງພໍ ເພື່ອໃຊ້ໃນການພິຈາລະນາ ການໄດ້ຮັບສິດ. ຖ້າຫາກຂໍ້ມູນບໍ່ພຽງພໍ, GRM ມີພັນທະໃນການຕິດຕໍ່ປະສານກັບຜູ້ຮ້ອງຮຽນ ເພື່ອຮ້ອງຂໍໃຫ້ສະໜອງຂໍ້ມູນເພີ່ມເຕີມທີ່ຈໍາເປັນ ເພື່ອໃຊ້ໃນການພິຈາລະນາການໄດ້ຮັບສິດ, ແລະ ເພື່ອຕອບກັບຕໍ່ການຮ້ອງຮຽນທີ່ສະເໜີ.

ຄໍາຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານ ແມ່ນສໍາຄັນຫຼາຍ!