ຈະມີຫຍັງເກີດຂຶ້ນຫຼັງຈາກທີ່ໄດ້ສົ່ງຄຳຮ້ອງຮຽນ?

ຫຼັງຈາກຍື່ນຄຳຮ້ອງຮຽນແລ້ວ,ຈະມີການດຳເນີນການຫຼາຍຂັ້ນຕອນ ກ່ອນທີ່ຈະໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂຢ່າງສົມບູນ. ເວລາທີ່ໃຊ້ໃນການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງຮຽນ ແມ່ນແຕກຕ່າງກັນ ຂຶ້ນກັບຄວາມສະຫຼັບຊັບຊ້ອນ ແລະ ລະດັບຄວາມຮ້າຍແຮງຂອງແຕ່ລະກໍລະນີ. ໂດຍປົກກະຕິແລ້ວ, ຄຳຮ້ອງຮຽນຈະຖືກແກ້ໄຂພາຍໃນ10-60 ວັນ.

ຂັ້ນຕອນທີ່ສຳຄັນໃນການທົບທວນຄຳຮ້ອງຮຽນ ແລະ ແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງຮຽນ ຈະປະກອບມີ:

1. ໜ່ວຍງານ/ເຈົ້າໜ້າທີ່ ຮັບຜິດຊອບ ກົນໄກຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງຮຽນ (GRM) ຮັບການຮ້ອງຮຽນ;
2. ໜ່ວຍງານ GRM ແຈ້ງຕອບຜູ້ຮ້ອງຮຽນວ່າ ໄດ້ຮັບຄຳຮ້ອງ ຮຽນແລ້ວ;
3. ເຈົ້າໜ້າທີ່ GRM/ຊ່ຽວຊານສິ່ງແວດລ້ອມ ດຳເນີນການທົບ ທວນການຮ້ອງຮຽນ ໂດຍຜ່ານການສືບສວນ ຫຼື ສົ່ງຕໍ່ໄປ ໃຫ້ຜູ້ໄກ່ເກ່ຍ ຫຼື ອົງກອນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ;

ຖ້າຫາກວ່າ ການຮ້ອງຮຽນນັ້ນ ບໍ່ຖືກໃຫ້ປິດເປັນຄວາມລັບ, ຈະ ໄດ້ມີການປຶກສາຫາລື ແຜນດຳເນີນປະຕິບັດຮ່ວມກັບຜູ້ຮ້ອງຮຽນ ແລະ ຫລັງຈາກນັ້ນ ຈຶ່ງດຳເນີນການ.

ບຸກຄະລາກອນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການຮ້ອງຮຽນ/ປະເດັນບັນຫາ ຈະ ຕ້ອງຮັບຜິດຊອບ ແລະ ດຳເນີນການຕາມຂັ້ນຕອນການແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງຮຽນ

4. ໜ່ວຍງານ GRM ແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ຮ້ອງຮຽນຊາບກ່ຽວກັບຜົນ ການປະເມີນ;
5. ຈັດການຕິດຕາມຜົນ ເພື່ອກວດກາ/ກວດສອບ ເປັນໄລຍະໆ ເພື່ອຮັບປະກັນວ່າ ມີການດຳເນີນການຕາມຂັ້ນຕອນ ທີ່ ເໝາະສົມ. ແຕ່ຖ້າຫາກວ່າຜູ້ຮ້ອງຮຽນບໍ່ຍອມຮັບຄຳຕັດສິນ ນັ້ນ ແມ່ນອາດຈະຍື່ນອຸທອນຕໍ່ໄປຕາມຂັ້ນຕອນຢ່າງເປັນທາງ ການ, ຊຶ່ງອາດຈະໃຊ້ເວລາຫຼາຍມື້ ເພື່ອແກ້ໄຂ

ສຳລັບຂໍ້ມູນເພີ່ມເຕີມ ສາມາດສະແກນໄດ້ເລີຍ

ຫ້ອງການປະສານງານ ໂຄງການ AFN II
ກົມແຜນການ ແລະ ການຮ່ວມມື
ກະຊວງກະສິກຳ ແລະ ປ່າໄມ້
ນະຄອນຫຼວງວຽງຈັນ
ສປປ ລາວ
Tel: 020 54292965, 020 54447989
Email: grm@afn2.org.la

ໂຄງການກະສິກຳເພື່ອໂພຊະນາການ ໄລຍະ 2 (AFN II)

ກົນໄກການແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງຮຽນ

ມີຄຳຮ້ອງຮຽນຫຍັງບໍ່ ກ່ຽວກັບກິດຈະກຳຕ່າງໆ ຂອງ ໂຄງການກະສິກຳເພື່ອໂພຊະນາການໄລຍະ 2 ບໍ່?

ຖ້າມີ ທ່ານສາມາດຮ້ອງຮຽນໄດ້ ໂດຍຜ່ານ

ກົນໄກການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງຮຽນ ຂອງໂຄງການ

ເປັນຫຍັງ ກົນໄກຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງຮຽນ ຈຶ່ງຈຳເປັນ?

ໂຄງການ AFN II ມຸ້ງໝັ້ນທີ່ຈະສ້າງ ກົນໄກຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງຮຽນ (GRM) ເພື່ອຈັດການບໍລິຫານຄວາມສ່ຽງ ໃນການດຳເນີນການໂຄງການ. GRM ເປັນຊ່ອງທາງສຳລັບ ຜູ້ທີ່ໄດ້ ຮັບຜົນກະທົບຈາກໂຄງການ ເພື່ອແຈ້ງຂໍ້ກັງວົນ ແລະ ຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ໃນເວລາທີ່ຮູ້ສຶກວ່າ ໂຄງການມີຜົນກະທົບທາງລົບຕໍ່ພວກເຂົາເຈົ້າ. GRM ຖືກອອກແບບມາ ເພື່ອຊ່ວຍໃຫ້ ບຸກຄົນ/ກຸ່ມຄົນ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ໄດ້ຮັບການບໍລິການທີ່ຄວນຈະໄດ້ຮັບ ແລະ ສາມາດເປັນເຄື່ອງມືທີ່ມີປະສິດທິພາບ ໃນການລະບຸ, ການປະເມີນ ແລະ ການແກ້ໄຂການຮ້ອງຮຽນ ຕັ້ງແຕ່ເບື້ອງຕົ້ນ. ກົນໄກດັ່ງກ່າວ ຈະຊ່ວຍປັບປຸງຜົນໄດ້ຮັບຂອງໂຄງການ ແລະ ມີຜົນປະໂຫຍດຕໍ່ກັບທີມງານໂຄງການ ແລະ ຜູ້ທີ່ໄດ້ຮັບຜົນປະໂຫຍດ.

ກົນໄກຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂ (GRM) ແມ່ນຫຍັງ?

GRM ໄດ້ຖືກອອກແບບມາເພື່ອ ຮັບແລະແກ້ໄຂ ທຸກຂໍ້ກັງວົນ, ຄຳຮ້ອງຮຽນ, ຂໍ້ຂັດແຍ່ງທີ່ເກີດຂຶ້ນຫລື ການຮ້ອງຮຽນທີ່ເກີດຂຶ້ນ ຈາກໂຄງການ ຕະຫລອດຈົນເຖິງການບໍ່ປະຕິບັດຕາມມາດຖານ ລະບຽບຫຼັກການ ໃນການປະເມີນຜົນດ້ານສັງຄົມ, ສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ສະພາບອາກາດ ຫຼື SECAP ແລະ ຊ່ວຍໃນການແກ້ໄຂ ການຮ້ອງຮຽນນັ້ນໆ ລະຫວ່າງພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບໂຄງການ AFN II ແລະ ພາຍໃນພາກສ່ວນດັ່ງກ່າວເອງ ເຊິ່ງລວມມີບັນດາ ກະຊວງ, ອົງການຕ່າງໆ ແລະ ພາກເອກະຊົນທີ່ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງ ໃນໂຄງການ. GRM ເຮັດໜ້າທີ່ເປັນເຄື່ອງມື ໃນການແກ້ໄຂ ບັນຫານັ້ນໆ ແລະ ສ້າງຄວາມເຂົ້າໃຈເປັນອັນໜຶ່ງອັນດຽວກັນ ພ້ອມທັງສົ່ງເສີມການຮ່ວມມື, ຄວາມໂປ່ງໃສ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບສຳລັບທຸກໆຄົນ.

ໃຜແດ່ສາມາດຍື່ນຄຳຮ້ອງຮຽນ?

ບຸກຄົນ ຫຼື ກຸ່ມຄົນ ຫຼື ຊຸມຊົນ ທີ່ເຊື່ອວ່າ ເຂົາເຈົ້າໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ ຫຼື ຄວາມເປັນໄປໄດ້ທີ່ຈະໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ ຫຼື ຄວາມເສຍຫາຍ ຈາກໂຄງການ ແມ່ນສາມາດຍື່ນຄຳຮ້ອງຮຽນຂອງຕົນເອງໄດ້. ຂໍ້ມູນຂອງຜູ້ຮ້ອງຮຽນ ຈະຖືກຮັກສາໄວ້ເປັນຄວາມລັບ ເພື່ອປົກປ້ອງສິດ ແລະ ຄວາມເປັນສ່ວນຕົວຂອງພວກເຂົາເຈົ້າ.

ສາມາດຍື່ນຄຳຮ້ອງຮຽນໄດ້ໂດຍວິທີການໃດແດ່?

1 ອີເມວ

ສົ່ງອີເມວຫາ:
grm@afn2.org.la

2 ເຄື່ອງສື່ສານ

ໂທ:
020 54292965
020 54447989

3 ຈົດໝາຍ

ສົ່ງຈົດໝາຍເຖິງ ຫ້ອງການປະສານງານໂຄງການ AFN II, ກົມແຜນການ ແລະ ການຮ່ວມມື, ກະຊວງກະສິກຳ ແລະ ປ່າໄມ້, ຖະໜົນໂພນໄຊ, ນະຄອນຫຼວງວຽງຈັນ,

4 ກ່ອງຮັບຄຳຄິດເຫັນ

ນຳເອົາຄຳຮ້ອງຮຽນໄປປ່ອນໃສ່ກ່ອງຄຳຄິດເຫັນ ທີ່ຢູ່ໜ້າ NPCO/ຫ້ອງການບ້ານ

5 ເຂົ້າພົບຫ້ອງການບ້ານ

ຍື່ນຄຳຮ້ອງຮຽນດ້ວຍຕົນເອງຢູ່ຫ້ອງການບ້ານ

ຂໍ້ມູນອັນໃດແດ່ ທີ່ຄວນຈະປະກອບເຂົ້າໃນການຮ້ອງຮຽນ?

1. ຂໍ້ມູນຕິດຕໍ່ພົວພັນຂອງຜູ້ຮ້ອງຮຽນ ເຊັ່ນວ່າ ອີເມວ, ໂທລະສັບ, ທີ່ຢູ່ ແລະອື່ນໆ, ເຊິ່ງຂໍ້ມູນນີ້ ຈະມີແຕ່ວິຊາການ/ພະນັກງານ GRM ເທົ່ານັ້ນສາມາດຮູ້ໄດ້.
2. ລາຍລະອຽດກ່ຽວກັບຄວາມເສຍຫາຍ ຫຼືຄວາມສ່ຽງ ທີ່ອາດຈະເກີດຂຶ້ນໄດ້ ຫຼືຄວາມເສຍຫາຍຕົວຈິງທີ່ເກີດຈາກໂຄງການ.
3. ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບບຸກຄົນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ, ພາກສ່ວນທີ່ຮັບຜິດຊອບຕ່າງໆ, ສະຖານທີ່ ແລະ ເວລາ.
4. ການກະທຳ/ການປະຕິບັດ ຫຼື ວິທີການຂອງຜູ້ຮ້ອງຮຽນໃນການ ແກ້ໄຂບັນຫາດັ່ງກ່າວ.
5. ໃຫ້ແຈ້ງບອກຖ້າວ່າ ຜູ້ຮ້ອງຮຽນຕ້ອງການໃຫ້ປົກປິດຂໍ້ມູນຂອງເຂົາເຈົ້າໄວ້ເປັນຄວາມລັບ; ແລະ
6. ຜູ້ຮ້ອງຮຽນ ຕ້ອງການໃຫ້ ກົນໄກ GRM ຊ່ວຍເຫຼືອແນວໃດ?

ແນວໃດກໍ່ຕາມ, ຜູ້ຮ້ອງຮຽນ ບໍ່ຈຳເປັນຕ້ອງໃຫ້ຂໍ້ມູນທັງໝົດ ທີ່ໄດ້ລະບຸໄວ້ຂ້າງເທິງນີ້ ແລະ ສາມາດເລືອກທີ່ຈະຍື່ນຄຳຮ້ອງຮຽນ ດ້ວຍຮູບແບບທີ່ບໍ່ເປີດເຜີຍຂໍ້ມູນຂອງຕົນເອງໄດ້. ແຕ່ຜູ້ຮ້ອງຮຽນ ຈະຕ້ອງສະໜອງຂໍ້ມູນຕ່າງໆໃຫ້ພຽງພໍ ເພື່ອນຳໃຊ້ເຂົ້າໃນການພິຈາລະນາ ຮັບສິດໃນການຮ້ອງຮຽນ. ຖ້າຫາກວ່າ ຂໍ້ມູນບໍ່ພຽງພໍ, GRM ມີພັນທະໃນການຕິດຕໍ່ສື່ສານກັບຜູ້ຮ້ອງຮຽນ ເພື່ອຂໍໃຫ້ສະໜອງຂໍ້ມູນ ເພີ່ມເຕີມທີ່ຈຳເປັນ ໃນການພິຈາລະນາໄດ້ຮັບສິດໃນການຮ້ອງຮຽນ, ແລະ ເພື່ອຊອກວິທີການຕອບກັບ ຕໍ່ການຮ້ອງຮຽນທີ່ໄດ້ສະເໜີ.