



# ຂັ້ນຕອນການຮ້ອງທຸກຂອງຊຸມຊົນ

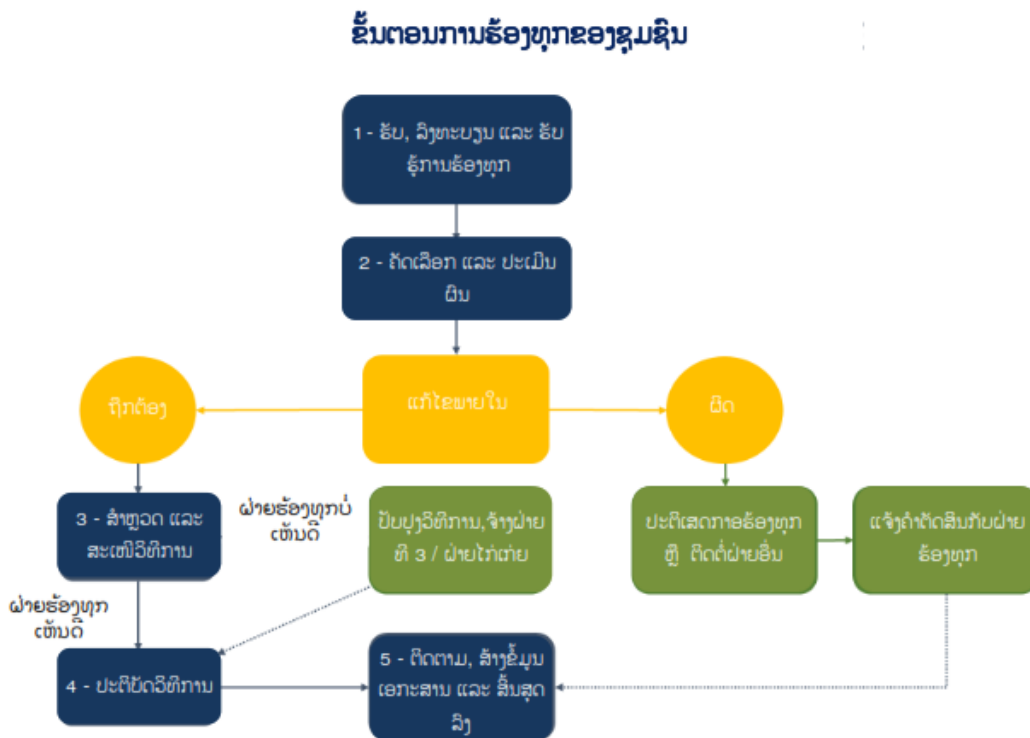
ເດືອນ 5/2024

## 1. ພາບລວມ

ກົນໄກຄຸ້ມຄອງການຮ້ອງທຸກຂອງຊຸມຊົນນີ້ແມ່ນໄດ້ຮັບການສ້າງຕັ້ງ ແລະ ປະຕິບັດໂດຍບໍລິສັດໄຟຟ້າເຊຂະໜານ 1 ຈຳກັດ (“XKM1”) ເພື່ອໃຫ້ສອດຄ່ອງກັບມາດຕະຖານສາກົນຂອງການປະຕິບັດດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ສັງຄົມ. ຜ່ານກົນໄກດັ່ງກ່າວ, XKM1 ໄດ້ສະແດງຄວາມປາຖະໜາຢາກຮັກສາສາຍພົວພັນທີ່ໄວ້ເນື້ອເຊື່ອໃຈ ແລະ ຄວາມສາມັກຄີກັບຊຸມຊົນ ແລະ ປະຊາຊົນໃນເຂດອ້ອມຂ້າງໂຄງການ ໂດຍການຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບໂຄງການຢ່າງໄປ່ງໃສ, ຍຸຕິທຳ ແລະ ທັນການ ແລະ ບັນລຸຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ. ການແກ້ໄຂ.

## 2. ຂັ້ນຕອນການຮ້ອງທຸກ

ຂັ້ນຕອນການຮ້ອງທຸກປະກອບມີຂັ້ນຕອນຕໍ່ໄປນີ້:





### **ຂັ້ນຕອນທີ 1: ຮັບ ແລະ ຮັບຮູ້ການຮ້ອງທຸກ (3 ວັນລັດຖະການ)**

- ຜູ້ຮ້ອງທຸກອາດຈະພົບກັບເຈົ້າໜ້າທີ່ປະສານງານຊຸມຊົນ XKM1 (CLO) ຫຼື ສະມາຊິກຂອງໜ່ວຍງານ ແກ້ໄຂການຮ້ອງທຸກຂອງໂຄງການ (PGRU) ເພື່ອລາຍງານການຮ້ອງທຸກທາງຄໍາເວົ້າ ຫຼື ເປັນລາຍລັກອັກສອນ ຜ່ານແບບຟອມການຮ້ອງທຸກ.
- ແບບຟອມການຮ້ອງທຸກແມ່ນໄດ້ສະໜອງໃຫ້ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າຢູ່ຫ້ອງການໂຄງການ ຫຼື ຫ້ອງການບ້ານທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບທັງໝົດ.
- XKM1 PGRU ຈະລົງທະບຽນຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ໄດ້ຮັບໃນທະບຽນການຮ້ອງທຸກ.
- ພາຍໃນສາມວັນເຮັດວຽກຂອງການລົງທະບຽນຄໍາຮ້ອງທຸກ, PGRU ຈະໃຫ້ຜູ້ຮ້ອງຮຽນຮັບຮູ້ດ້ວຍວາຈາກ່ຽວກັບການຮັບຄໍາຮ້ອງທຸກ (ໂທລະສັບ, ຂໍ້ຄວາມ, ຫຼືກອງປະຊຸມ).

### **ຂັ້ນຕອນທີ 2: ຄັດເລືອກ ແລະ ປະເມີນຄວາມຮ້ອງທຸກ**

ການຮ້ອງທຸກໄດ້ຖືກກວດກາ ແລະປະເມີນພາຍໃນສາມ (3) ວັນລັດຖະການຫຼັງຈາກໄດ້ຮັບໂດຍ PGRU ດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

- ຖ້າມັນຖືກຕັດສິນວ່າຄໍາຮ້ອງທຸກບໍ່ຖືກຕ້ອງ, ຄໍາຮ້ອງທຸກຈະຖືກປະຕິເສດ ແລະຄໍາແນະນໍາຂອງການຕັດສິນໃຈ ແລະເຫດຜົນຂອງການປະຕິເສດຈະຖືກສະເໜີໃຫ້ຜູ້ຮ້ອງເປັນລາຍລັກອັກສອນ (ແລະໂດຍກົງຖ້າຕ້ອງການ). ຖ້າເປັນໄປໄດ້, ໂຄງການຈະສົ່ງຜູ້ຮ້ອງໄປຫາອົງການຈັດຕັ້ງຂອງລັດຖະບານ, ບັນດາອົງການຈັດຕັ້ງ ຫຼື ຄະນະກຳມະການຍຸຕິທຳພາຍໃນລັດຖະບານທ້ອງຖິ່ນ.
- ຖ້າຄໍາຮ້ອງທຸກຖືກຕ້ອງ, ມັນຈະຖືກຈັດຢູ່ໃນປະເພດໜຶ່ງຕໍ່ໄປນີ້
  - ການຮ້ອງທຸກລະດັບ 1: ເປັນຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ຜົນກະທົບທີ່ອາດເກີດຂຶ້ນ ແລະ/ຫຼື ຜົນສະທ້ອນຕໍ່າທີ່ສາມາດແກ້ໄຂໄດ້ໄວ (ເຊັ່ນ: ຍານພາຫະນະໂຄງການທຳລາຍຊັບສິນຂອງຜູ້ອື່ນ)
  - ການຮ້ອງທຸກລະດັບ 2: ການຮ້ອງທຸກທີ່ແຜ່ຫຼາຍ ແລະ ຊ້າຄືນ (ເຊັ່ນ: ຂີ້ຝຸ່ນຈາກຍານພາຫະນະຂອງໂຄງການ)
  - ຄໍາຮ້ອງທຸກລະດັບ 3: ເປັນຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ອາດສົ່ງຜົນໃຫ້ເກີດການລະເມີດກົດໝາຍ ແລະ ລະບຽບການແຫ່ງຊາດຢ່າງຮ້າຍແຮງ ຫຼື ສົ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ພາຍພືດ ແລະ ປະສິດທິພາບການເຄື່ອນໄຫວຂອງລັດຖະບານ ແລະ ໂຄງການ (ເຊັ່ນ: ການຄຸ້ມຄອງສິ່ງເສດເຫຼືອທີ່ບໍ່ພຽງພໍ).

ຄະນະການຄຸ້ມຄອງຈະໄດ້ຮັບການແຈ້ງເຕືອນທຸກຂໍ້ຂ້ອງໃຈ ແລະ ຜູ້ອໍານວຍການໂຄງການໄດ້ຮັບແຈ້ງການຮ້ອງທຸກລະດັບ 3.



PGRU ຈະລິເລີ່ມການແກ້ໄຂການຮ້ອງທຸກລະດັບ 1 ເມື່ອຜົນກະທົບ ແລະຜົນສະທ້ອນທີ່ອາດມີແມ່ນຂ້ອນຂ້າງຕໍ່າ.

ຄະນະການຄຸ້ມຄອງຈະລິເລີ່ມການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທັງຫມົດໃນລະດັບ 2 ແລະ 3, ແລະຄໍາຮ້ອງທຸກລະດັບ 1 ທີ່ສາມາດມີ ຜົນກະທົບຢ່າງຫຼວງຫຼາຍຕໍ່ຮູບພາບ ຫຼື ປະສິດທິພາບການເຄື່ອນໄຫວຂອງວິສາຫະກິດ.

ສໍາລັບຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ຮຽກຮ້ອງໃຫ້ມີການມີສ່ວນຮ່ວມຂອງພາກສ່ວນທີສາມ (ເຊັ່ນ: ຜູ້ຊ່ຽວຊານດ້ານວິຊາການ, ອໍານາດການປົກຄອງທີ່ມີສິດອໍານາດ), PGRU ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບໃນການຕິດຕໍ່ພາກສ່ວນທີສາມທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ເພື່ອເອົາຄໍາແນະນໍາ ຫຼື ປະຕິບັດການແກ້ໄຂ.

**ຂັ້ນຕອນທີ 3: ສືບສວນ ແລະ ສະເໜີວິທີການ**

PGRU ຈະສືບສວນການຮ້ອງທຸກແລະສະເໜີການແກ້ໄຂຫຼືທັນທີທີ່ເປັນໄປໄດ້ແຕ່ບໍ່ເກີນ 15 ວັນລັດຖະການຫຼັງຈາກການກວດສອບແລະປະເມີນຄໍາຮ້ອງທຸກ. ສະມາຊິກທີມງານທີ່ຮັບຜິດຊອບຕ້ອງຊອກຫາຄໍາເຫັນປະກອບ ຈາກ ອໍານາດການປົກຄອງບ້ານ ແລະ ເຈົ້າໜ້າທີ່ຂັ້ນເມືອງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ພ້ອມທັງພະນັກງານໂຄງການແລະຜູ້ຮັບເຫມົາ ຕາມຄວາມຈໍາເປັນ.

ສະມາຊິກ PGRU ຈະປຶກສາຫາລືກ່ຽວກັບຜົນໄດ້ຮັບຂອງການສືບສວນແລະສະເໜີການແກ້ໄຂກັບຜູ້ຮ້ອງທຸກ. ການແຈ້ງຕອບສາມາດສື່ສານໄດ້ໃນຫຼາຍວິທີ ຂຶ້ນກັບຄວາມມັກຂອງຜູ້ຮ້ອງທຸກ (ເຊັ່ນ: ພົບໂດຍກົງ, ອີເມວ, ຈິດໝາຍ, ໂທລະສັບ, ແລະອື່ນໆ). ເຂົາເຈົ້າຈະຮ້ອງຂໍໃຫ້ຜູ້ຮ້ອງທຸກໄດ້ຮັບການຍອມຮັບການແກ້ໄຂເປັນລາຍລັກອັກສອນ (ຫຼືດ້ວຍຄໍາເວົ້າ ຖ້າຜູ້ຮ້ອງທຸກມີຄວາມຫຍຸ້ງຍາກໃນການອ່ານ/ຂຽນ).

- ສໍາລັບການຮ້ອງທຸກລະດັບ 1: PGRU ຈະຕິດຕໍ່ກັບຜູ້ຮ້ອງທຸກໂດຍກົງເພື່ອພັດທະນາ ແລະແກ້ໄຂດ້ວຍການກວດກາຈາກຜູ້ຈັດການ XKM1-REMO.
- ສໍາລັບການຮ້ອງທຸກລະດັບ 2: ຜູ້ຈັດການ XKM1-REMO ຈະຮັບຜິດຊອບໃນການກໍານົດ ການແກ້ໄຂການຈັດການທີ່ມີການປະສານງານແລະການແຈ້ງຕອບ. ນີ້ຄວນຈະມີສ່ວນຮ່ວມກັບຜູ້ຈັດການອາວຸໂສອື່ນໆ ແລະ ລົງນາມຈາກຜູ້ອໍານວຍການໂຄງການ.
- ສໍາລັບການຮ້ອງທຸກລະດັບ 3: ການແຊກແຊງທັນທີທັນໃດຂອງພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເຊັ່ນ: ຜູ້ຈັດການອາວຸໂສ, ຜູ້ຮັບເຫມົາ, ແລະ/ຫຼື ອໍານາດການປົກຄອງທ້ອງຖິ່ນເພື່ອຂໍຄໍາແນະນໍາ ກ່ຽວກັບການແກ້ໄຂ ທີ່ເປັນໄປໄດ້.

ຄໍາຕອບແມ່ນລົງນາມໂດຍຜູ້ອໍານວຍການໂຄງການສໍາລັບການຮ້ອງທຸກລະດັບ 3 ແລະຜູ້ຈັດການ XKM1-REMO ສໍາລັບການຮ້ອງທຸກລະດັບ 2 ແລະລະດັບ 1.

**ຂັ້ນຕອນທີ 4: ປະຕິບັດການແກ້ໄຂ**



- ຖ້າຜູ້ຮ້ອງທຸກບໍ່ຍອມຮັບວິທີການທີ່ສະເໜີມາ:
  - PGRU ຈະຕ້ອງດຳເນີນການປຶກສາຫາລືກັບຜູ້ຮ້ອງທຸກເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຄວາມກະຈ່າງແຈ້ງລະອຽດຕື່ມກ່ຽວກັບບັນຫາຕ່າງໆ ແລະ ເຈລະຈາເພື່ອແກ້ໄຂເຊິ່ງກັນແລະກັນ. ບົດບັນທຶກຂອງກອງປະຊຸມປຶກສາຫາລື ຈະຖືກເກັບໄວ້ໃນຂໍ້ມູນເອກະສານການຮ້ອງທຸກ. ຖ້າຫາກວ່າການແກ້ໄຂຮ່ວມກັນບໍ່ສາມາດສິ້ນສຸດລົງໂດຍການປຶກສາຫາລື, ພາກສ່ວນທີສາມສາມາດໄດ້ຮັບການຮ້ອງຂໍໃຫ້ມີສ່ວນຮ່ວມ. ຝ່າຍທີສາມສາມາດ ໃຫ້ຄຳແນະນຳຫຼືການອຳນວຍຄວາມສະດວກໃນ ວິທີການທີ່ເປັນທີ່ ຍອມຮັບຂອງທຸກຝ່າຍ.
  - ຖ້າຕ້ອງການການໄກ່ເກ່ຍ, ທາງວິຊາການ ຫຼື ສະຖາບັນທ້ອງຖິ່ນອື່ນໆອາດຈະຊອກຫາບົດບາດ “ນາຍໜ້າທີ່ຊື່ສັດ” ໃນການໄກ່ເກ່ຍລະຫວ່າງໂຄງການ ແລະ ກຸ່ມຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມ.
- ຖ້າຜູ້ຮ້ອງທຸກຍອມຮັບການແກ້ໄຂທີ່ສະເໜີມາ:
  - ສຳລັບການປະຕິບັດທີ່ຂ້ອນຂ້າງງ່າຍດາຍ, ໄລຍະສິ້ນທີ່ສາມາດແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກໄດ້, ຈຸດປະສົງແມ່ນເພື່ອໃຫ້ການແກ້ໄຂການໄດ້ຮັບການປະຕິບັດພາຍໃນ 20 ວັນຫຼັງຈາກປະເມີນຄຳຮ້ອງທຸກ.
  - ສຳລັບການແກ້ໄຂທີ່ໃຊ້ເວລາດົນກວ່າໃນການແກ້ໄຂ, ຫຼືທີ່ຜູ້ຮ້ອງທຸກບໍ່ພໍໃຈ ຫຼື ຕ້ອງມີການແກ້ໄຂເພີ່ມເຕີມ, PGRU ຈະແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ຮ້ອງຮຽນຮັບຊາບຕາມຄວາມຄືບໜ້າເປັນປະຈຳ ຈົນກວ່າການແກ້ໄຂຈະສຳເລັດສົມບູນ.
- ສະມາຊິກ PGRU ຈະແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ຮ້ອງທຸກເມື່ອມີການແກ້ໄຂ ຫຼືການດຳເນີນການແກ້ໄຂ, ແລະຢືນຢັນວ່າຜູ້ຮ້ອງທຸກມີຄວາມພໍໃຈກັບການແກ້ໄຂ.

**ຂັ້ນຕອນທີ 5: ບົດການຮ້ອງຟ້ອງແລະເອກະສານ**

ຕິດຕາມ, ບັນທຶກຂະບວນການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກ ແລະບົດການຮ້ອງທຸກດ້ວຍການເຊັນອອກຈາກຜູ້ຈັດການ XKM1-REMO, ຫຼືດ້ວຍການອະນຸມັດຂອງຜູ້ອຳນວຍການໂຄງການເພື່ອບົດການຮ້ອງທຸກລະດັບ 3. ຖ້າຕ້ອງການຄວາມເອົາໃຈໃສ່ຕື່ມອີກ, PGRU ຄວນກັບຄືນໄປຂັ້ນຕອນທີ 2 ເພື່ອປະເມີນຄືນການຮ້ອງທຸກ.

ຈົດໝາຍທັງໝົດທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການຮ້ອງທຸກຕ້ອງຖືກບັນທຶກໄວ້ໃນຂໍ້ມູນເອກະສານການຮ້ອງທຸກ ເພື່ອຕິດຕາມ, ລາຍງານ ແລະ ການຮຽນຮູ້. PGRU ຮັບຜິດຊອບໃນການຮັກສາບັນທຶກທັງໝົດໃນຂໍ້ມູນເອກະສານການຮ້ອງທຸກ.



### 3. ບັນດາເນື້ອໃນຕ້ອງເອົາໃຈໃສ່

- ກົນໄກການຮ້ອງທຸກຈະຍອມຮັບພຽງແຕ່ການຮ້ອງທຸກກ່ຽວກັບກິດຈະກຳທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບໂຄງການ ແລະ ການຍົກຍ້າຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບໂຄງການ.
- ບັນທຶກທັງໝົດທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບກົນໄກການຮ້ອງທຸກຈະຖືກເປີດເຜີຍໃຫ້ຜູ້ຮ້ອງທຸກໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ ແລະ ບໍ່ມີການຂັດແຍ່ງໃດໆ.
- ກົນໄກນີ້ບໍ່ໄດ້ທົດແທນການແກ້ໄຂທາງບໍລິຫານຫຼືກົດໝາຍທີ່ລັດຖະບານຫວຽດນາມຈັດໃຫ້. ໃນກໍລະນີທີ່ XKM1 ໄດ້ຮັບຄຳຮ້ອງທຸກທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບໂຄງການທີ່ຕິກຢູ່ໃນການຄຸ້ມຄອງການແກ້ໄຂຂອງອົງການຂອງລັດ, ພວກເຮົາຈະສົ່ງຄຳຮ້ອງທຸກເຫຼົ່ານີ້ໄປຫາຫນ່ວຍງານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເພື່ອແກ້ໄຂແລະຕົກລົງແລະສະຫນັບສະຫນູນຜູ້ຮ້ອງທຸກ ເພື່ອຕິດຕາມຄວາມຄືບໜ້າຂອງການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກ.
- XKM1 ບໍ່ຮັບຜິດຊອບການແກ້ໄຂຂໍ້ຂ້ອງໃຈທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການຍົກຍ້າຍຈັດສັນ. ບົດບາດຂອງ XKM1 ແມ່ນເພື່ອຊ່ວຍໃຫ້ພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຮັບຮູ້ເຖິງການຮ້ອງທຸກຈາກ PAPs ແລະ ຊ່ວຍເຫຼືອບັນດາຝ່າຍໃນການບັນລຸການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກທີ່ໂປ່ງໃສ, ຍຸຕິທຳ ແລະ ຫັນການຜ່ານຊ່ອງທາງທີ່ເໝາະສົມ.

*ທຸກຂໍ້ມູນກະລຸນາຕິດຕໍ່:*

**Mr. Nguyen Trong Lieu – ພະນັກງານປະສານງານກັບຊຸມຊົນ**

ເບີໂທລະສັບ: 096.515.1366

ອີແມວ: lieuvlpc@gmail.com