ສາທາລະນະລັດ ປະຊາທິປະໄຕ ປະຊາຊົນລາວ
ສັນຕິພາບ ເອກະລາດ ປະຊາທິປະໄຕ ເອກະພາບ ວັດທະນະຖາວອນ
****

ຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ
ສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ

ເລກທີ: 05 /ສຄຄຊ
ນະຄອນຫຼວງວຽງຈັນ, ວັນທີ 18 JUN 2020

ຄຳແນະນຳວ່າດ້ວຍ
ການນຳໃຊ້ຊ່ອງທາງການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມຈາກສັງຄົມຢູ່ໃນຂົງເຂດວຽກງານຫຼັກຊັບ

- ອີງຕາມກົດໝາຍວ່າດ້ວຍຫຼັກຊັບ ສະບັບເລກທີ 79/ສພຊ, ລົງວັນທີ 03 ທັນວາ 2019;
- ອີງຕາມຂໍ້ຕົກລົງວ່າດ້ວຍການຈັດຕັ້ງ ແລະ ການເຄື່ອນໄຫວຂອງສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ສະບັບເລກທີ 013/ຄຄຊ ລົງວັນທີ 17 ທັນວາ 2013.

ຫົວໜ້າສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ອອກຄຳແນະນຳ:

ໝວດທີ 1
ບົດບັນຍັດທົ່ວໄປ

ມາດຕາ 1 (ປັບປຸງ) ຈຸດປະສົງ

ຄຳແນະນຳສະບັບນີ້ ກຳນົດ ຫຼັກການ, ລະບຽບການ ແລະ ມາດຕະການ ກ່ຽວກັບການເຄື່ອນໄຫວວຽກງານ ການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຢູ່ ໃນຂົງເຂດວຽກງານຫຼັກຊັບ ເພື່ອອຳນວຍຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດວຽກງານການດັ່ງກ່າວ ໃຫ້ເຄື່ອນໄຫວຢ່າງມີປະສິທິພາບ ແນ່ໃສ່ຮັບປະກັນໃຫ້ແກ່ຜູ້ທີ່ມີຈຸດປະສົງໃນການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຢູ່ ໃນຂົງເຂດວຽກງານຫຼັກຊັບ ຮັບຮູ້ ແລະ ເຂົ້າໃຈຢ່າງຖືກຕ້ອງ ກ່ຽວກັບວິທີການນຳໃຊ້ຊ່ອງທາງ ການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຈາກສັງຄົມ.

ມາດຕາ 2 (ປັບປຸງ) ຊ່ອງທາງການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມຈາກສັງຄົມ

ຊ່ອງທາງການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຈາກສັງຄົມ ແມ່ນການເກັບກຳແຫຼ່ງຂໍ້ມູນ ແລະ ຫຼັກຖານ ທີ່ສົງໄສ ຫຼື ພົບເຫັນ ການລະເມີດ ກົດໝາຍ ແລະ ລະບຽບການ ທີ່ກ່ຽວກັບວຽກງານຫຼັກຊັບ ເພື່ອເປັນບ່ອນອີງໃຫ້ແກ່ການຄົ້ນຄ້ວາ ສາເຫດທີ່ພາໃຫ້ມີການເປີດການ ສືບສວນ-ສອບສວນ ກ່ຽວກັບວຽກງານຫຼັກຊັບ.

ມາດຕາ 3 (ໃໝ່) ຂອບເຂດການນຳໃຊ້

ຄຳແນະນຳສະບັບນີ້ ນຳໃຊ້ສຳລັບ ພະນັກງານ ທີ່ສັງກັດຢູ່ ສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ແລະ ພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ກັບການເຄື່ອນໄຫວວຽກງານການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມຈາກ ສັງຄົມ ຢູ່ໃນຂົງເຂດວຽກງານຫຼັກຊັບ.

ໝວດທີ 2
ຊ່ອງທາງການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມຈາກສັງຄົມຢູ່ໃນຂົງເຂດວຽກງານຫຼັກຊັບ

ມາດຕາ 4 (ປັບປຸງ) ການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມຈາກສັງຄົມ

ຜູ້ທີ່ມີຈຸດປະສົງ ຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຫາກພົບເຫັນ ຫຼື ສົງໄສ ບຸກຄົນ ຫຼື ນິຕິບຸກຄົນ ທີ່ລະເມີດລະບຽບກົດໝາຍ ກ່ຽວກັບວຽກງານຫຼັກຊັບ ສາມາດຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຕໍ່ ສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ໂດຍຜ່ານ ສີ່ ຊ່ອງທາງ ດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

1. ມາດ້ວຍຕົນເອງ,
2. ທາງໄປສະນີ,
3. ທາງໂທລະສັບ,
4. ທາງອີເມວ ແລະ ເວັບໄຊ.

ມາດຕາ 5 (ປັບປຸງ) ການນຳໃຊ້ສີ່ຊ່ອງທາງ ກ່ຽວກັບການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມຈາກສັງຄົມ

ຜູ້ທີ່ມີຈຸດປະສົງ ຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ກ່ຽວກັບການສົງໄສ ຫຼື ພົບເຫັນການລະເມີດກົດໝາຍ ແລະ ລະບຽບການທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບວຽກງານຫຼັກຊັບ ສາມາດຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມຜ່ານ ສີ່ ຊ່ອງທາງ ດັ່ງນີ້:

1. **ມາດ້ວຍຕົນເອງ**

   ຜູ້ທີ່ມີຈຸດປະສົງ ຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ສາມາດເຂົ້າມາຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ດ້ວຍຕົນເອງໃນໂມງລັດຖະການ ຢູ່ ສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ບ້ານ ໂພນສະອາດ, ເມືອງ ໄຊເສດຖາ, ນະຄອນຫຼວງວຽງຈັນ ຊຶ່ງຈະມີພະນັກງານຜູ້ຮັບຜິດຊອບຂອງສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ຕ້ອນຮັບທ່ານ ແລະ ເຮັດບົດບັນທຶກ ຕໍ່ກັບເນື້ອໃນລາຍລະອຽດ ຂອງຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມດັ່ງກ່າວ ເພື່ອເກັບກຳໄວ້ເປັນຂໍ້ມູນ ແລະ ຫຼັກຖານ ໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດວຽກງານໃນຂັ້ນຕອນຕໍ່ໄປ.

2. **ໄປສະນີ**

   ຜູ້ທີ່ມີຈຸດປະສົງ ຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ສາມາດດາວໂຫຼດເອົາແບບຟອມຈາກຊື່ເວັບໄຊ໌ຕາມຊື່ www.lsc.gov.la ຂອງ ສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ຫຼັງຈາກນັ້ນ ສາມາດປະກອບຂໍ້ມູນທີ່ທ່ານຈະ ຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ເຂົ້າໃນແບບຟອມແບບຟອມທີ່ກຳນົດໄວ້ ພ້ອມທັງໃຫ້ກວດກາຄືນເບິ່ງເນື້ອໃນຂອງຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມດັ່ງກ່າວ ຢ່າງຄົບຖ້ວນ ແລະ ຖືກຕ້ອງ ກ່ອນທີ່

ຈະນຳສົ່ງການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ມາຕາມທີ່ຢູ່ຕູ້ໄປສະນີ P.O Box 5761 ໃຫ້ສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ.

3. ໂທລະສັບ

ຜູ້ທີ່ມີຈຸດປະສົງ ຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ສາມາດໂທລະສັບຕາມເລກໝາຍ 1602 (ສາຍດ່ວນ) ໃນໂມງລັດຖະການ ເລີ່ມນັບແຕ່ 08:00-16:00 ໂດຍການໂທ ໃນແຕ່ລະຄັ້ງແມ່ນຈະບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໂທ ຊຶ່ງຈະມີພະນັກງານຜູ້ຮັບຜິດຊອບຂອງສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ຮັບສາຍ ແລະ ໂອລົມສົນທະນາ ພ້ອມທັງບັນທຶກຂໍ້ມູນ ແລະ ເນື້ອໃນຕ່າງໆຂອງການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ໃນແຕ່ລະຄັ້ງ.

4. ອີເມວ ແລະ ເວັບໄຊ

4.1 ທາງ E-Mail

ຜູ້ທີ່ມີຈຸດປະສົງ ຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ສາມາດດາວໂຫຼດເອົາແບບຟອມຈາກຊື່ເວັບໄຊ www.lsc.gov.la ຂອງ ສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ແລ້ວໃຫ້ປະກອບຂໍ້ມູນທີ່ທ່ານຈະ ຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ເຂົ້າໃນແບບຟອມທີ່ກຳນົດໄວ້ ພ້ອມທັງກວດກາຄືນເນື້ອໃນຂອງການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຢ່າງຄົບຖ້ວນ ແລະ ຖືກຕ້ອງ ກ່ອນທີ່ຈະນຳສົ່ງການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຕາມຊື່ທີ່ຢູ່ອີເມວ complain@lsc.gov.la ຊຶ່ງ ອີເມວດັ່ງກ່າວ ຈະຖືກເກັບໃນຖານຂໍ້ມູນອີເມວ (Mail Server) ຂອງ ສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ແລະ ມີພະນັກງານຜູ້ຮັບຜິດຊອບຂອງສຳນັກງານ ຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ມາກວດເບິ່ງໃນແຕ່ລະວັນ.

4.2 ທາງເວັບໄຊ (Website)

ຜູ້ທີ່ມີຈຸດປະສົງຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ສາມາດເຂົ້າໄປໃນລະບົບເວັບໄຊ www.lsc.gov.la ຂອງ ສຳນັກງານຄະນະ ກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ໂດຍເຂົ້າໄປໃນໜ້າຕ່າງຂອງເວັບໄຊ ແລະ ເລືອກເມນູ ການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ແລ້ວຈະເຫັນແບບຟອມ ແລ້ວຫຼັງຈາກນັ້ນໃຫ້ປະກອບເນື້ອໃນທີ່ຕ້ອງການຈະຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຢ່າງຄົບຖ້ວນ ແລະ ຖືກຕ້ອງ ກ່ອນຈະນຳສົ່ງເຂົ້າສູ່ລະບົບ.

ໝວດທີ 3
ການຮັກສາຄວາມລັບ ແລະ ຂໍ້ຫ້າມກ່ຽວກັບການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມຈາກມວນຊົນ

ມາດຕາ 6 (ປັບປຸງ) ການຮັກສາຄວາມລັບ ກ່ຽວກັບການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ

ທຸກໆ ຂໍ້ມູນ, ເອກະສານ ແລະ ຫຼັກຖານ ທີ່ຕິດພັນກັບການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຕໍ່ ຜູ້ທີ່ສົງໄສ ຫຼື ຜູ້ລະເມີດລະບຽບກົດໝາຍ ຢູ່ໃນຂົງເຂດວຽກງານຫຼັກຊັບ ຕ້ອງຮັກສາໄວ້ເປັນຄວາມລັບ ແລະ ຖ້າຫາກຜູ້ໃດເປີດເຜີຍຄວາມລັບດັ່ງກ່າວ ແມ່ນມີຄວາມຮັບຜິດຊອບຕາມລະບຽບກົດໝາຍ.

ສໍາລັບຜູ້ສະໜອງຂໍ້ມູນໃຫ້ ສໍານັກງານຄະນະກໍາມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ແມ່ນຈະໄດ້ຮັບການປົກປ້ອງ ຕາມການກໍານົດໄວ້ໃນ ກົດໝາຍຫຼັກຊັບ ມາດຕາ 6 ແລະ ກົດໝາຍອື່ນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.

ມາດຕາ 7 (ໃໝ່) ຂໍ້ຫ້າມກ່ຽວກັບການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ

ຫ້າມ ບຸກຄົນ, ນິຕິບຸກຄົນ ແລະ ການຈັດຕັ້ງ ມີພຶດຕິກໍາໃດໜຶ່ງ ຫຼື ທັງໝົດ ດັ່ງນີ້:

1. ຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຕໍ່ ສໍານັກງານຄະນະກໍາມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ໂດຍບໍ່ມີມູນຄວາມຈິງ ຫຼື ກະທໍາການໃດໜຶ່ງທີ່ເປັນການລົບກວນ ດ້ວຍການນໍາໃຊ້ ສື່ ຊ່ອງທາງ ດັ່ງກ່າວ;
2. ມີການ ສວຍໃຊ້ການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ເພື່ອຈຸດປະສົງໃສ່ຮ້າຍປ້າຍສີ ຕໍ່ ບຸກຄົນ, ນິຕິບຸກຄົນ ແລະ ການຈັດຕັ້ງ ຫຼື ກໍ່ຄວາມບໍ່ສະຫງົບໃນສັງຄົມ;
3. ມີການ ຍຸແຍ່, ຊວນເຊື່ອ ຫຼື ຊື້ຈ້າງຈອບອອຍ ໃຫ້ຜູ້ອື່ນທໍາການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ໂດຍບໍ່ມີມູນຄວາມຈິງ ແລະ ບໍ່ສອດຄ່ອງກັບກົດໝາຍຂອງ ສປປ ລາວ;
4. ມີການ ບັງຄັບ ແລະ ນາບຂູ່ ຕໍ່ ພະນັກງານ ພາຍໃນ ສໍານັກງານ ຄຄຊ, ຜູ້ຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ແລະ ຜູ້ຖືກຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ;
5. ມີການ ປົກປິດ, ເຊື່ອງອໍາ, ປິດບັງ, ທໍາລາຍ ຂໍ້ມູນ ແລະ ຫຼັກຖານ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການເຄື່ອນໄຫວວຽກງານການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຢູ່ໃນຂົງເຂດວຽກງານຫຼັກຊັບ;
6. ຫ້າມມີພຶດຕິກໍາອື່ນ ທີ່ເປັນການລະເມີດກົດໝາຍ ແລະ ລະບຽບການກ່ຽວຂ້ອງກັບວຽກງານຫຼັກຊັບ.

ໝວດທີ 4
ນະໂຍບາຍຕໍ່ຜູ້ມີຜົນງານ ແລະ ມາດຕະການຕໍ່ຜູ້ລະເມີດ

ມາດຕາ 8 (ໃໝ່) ນະໂຍບາຍຕໍ່ຜູ້ມີຜົນງານ

ພະນັກງານພາຍໃນສໍານັກງານຄະນະກໍາມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ແລະ ພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ທີ່ມີຜົນງານດີເດັ່ນ ໃນການປະຕິບັດຄໍາແນະນໍາສະບັບນີ້ ຈະໄດ້ຮັບການຍ້ອງຍໍ ຕາມຄວາມເໝາະສົມ ຫຼື ນະໂຍບາຍອື່ນ ຕາມການກໍານົດໄວ້ໃນລະບຽບການສະເພາະ.

ມາດຕາ 9 (ໃໝ່) ມາດຕະການຕໍ່ຜູ້ລະເມີດ

ບຸກຄົນ, ນິຕິບຸກຄົນ ຫຼື ການຈັດຕັ້ງ ແລະ ພາກສ່ວນກ່ຽວຂອງໃດ ຫາກລະເມີດຄໍາແນະນໍາສະບັບນີ້ ຊຶ່ງກໍ່ຄວາມເສຍຫາຍ ໃຫ້ແກ່ຜົນປະໂຫຍດ ຂອງ ລັດ, ສັງຄົມ ຫຼື ສິດ ແລະ ຜົນປະໂຫຍດອັນຊອບທໍາຂອງພົນລະເມືອງ ຈະຖືກປະຕິບັດຕາມມາດຕະການສຶກສາອົບຮົມ, ໃຊ້ແທນຄ່າເສຍຫາຍທາງແພ່ງຕາມທີ່ຕົນໄດ້ກໍ່ຂຶ້ນ ຫຼື ຖືກລົງໂທດ ທາງອາຍາ ຕາມແຕ່ກໍລະນີ ຫນັກ ຫຼື ເບົາ.

ໝວດ 5
ບົດບັນຍັດສຸດທ້າຍ

ມາດຕາ 10 (ໃໝ່) ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ

ພະນັກງານກ່ຽວຂ້ອງ ພາຍໃນ ສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ແລະ ພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງ ຈົ່ງຮັບຮູ້ ແລະ ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຕາມຄຳແນະນຳສະບັບນີ້ ໃຫ້ໄດ້ຮັບຜົນດີ.

ມາດຕາ 11 (ໃໝ່) ຜົນສັກສິດ

ຄຳແນະນຳສະບັບນີ້ ມີຜົນສັກສິດນັບແຕ່ວັນ ລົງລາຍເຊັນເປັນຕົ້ນໄປ.

ຄຳແນະນຳສະບັບນີ້ໃຊ້ປ່ຽນແທນ ຄູ່ມືກ່ຽວກັບການນຳໃຊ້ຊ່ອງທາງການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຈາກສັງຄົມ ຢູ່ຂົງເຂດວຽກງານຫຼັກຊັບ ສະບັບເລກທີ 0002/ສຄຄຊ, ລົງວັນທີ 07 ມີນາ 2018.

ຫົວໜ້າສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ

ຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ★ ສຳນັກງານ ຄຄຊ

ສາຍສະໝອນ ຈັນທະຈັກ