ຈຸດປະສົງ

ເອກະສານນີ້ ອະທິບາຍ ກ່ຽວກັບ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກ (GRM) ສຳລັບ ໂຄງການ ນ້ຳມ່າ ແລະ ນ້ຳເມິນ ຂອງ GEF International Waters, ດຳເນີນ ການໂດຍ ອົງການອາຫານ ແລະ ການກະເສດ ແຫ່ງສະຫະປະຊາຊາດ (FAO) ແລະ ດຳເນີນງານໂດຍ ອົງການສາກົນ ເພື່ອການອະນຸລັກທຳມະຊາດ (IUCN) ລະຫວ່າງ ເດືອນພະຈິກ 2023 ຫາ ເດືອນພະຈິກ 2028 ຮ່ວມກັບ ຄູ່ຮ່ວມງານຈາກພາກລັດ ດັ່ງນີ້:

- ກົມຊັບພະຍາກອນນ້ຳ, ກະຊວງ ກະສິກຳ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ ແຫ່ງ ສປປ ລາວ
- ກົມຄຸ້ມຄອງຊັບພະຍາກອນນ້ຳ, ກະຊວງ ກະສິກຳ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ ແຫ່ງ ສສ ຫວຽດນາມ

ກົນໄກ GRM ນີ້ ເປັນຊ່ອງທາງທາງການ ໃນການຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກ, ຂໍ້ກັງວົນ ຫຼື ຄຳ ແນະນຳ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບໂຄງການ.

ຄຳຮ້ອງທຸກສາມາດແບ່ງອອກເປັນ 2 ປະເພດດັ່ງນີ້:

ຄຳຮ້ອງທຸກໃດໆ ຍົກເວັ້ນກໍລະນີການທຸຈະລິດ ແລະ ການລ່ວງລະເມີດ ທາງເພດ, ການຂູດຮີດທາງເພດ ຫຼື ການຄຸກຄາມທາງເພດ

ຄຳຮ້ອງທຸກໃດໆ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການທຸຈະລິດ ແລະ ການລ່ວງລະເມີດ ທາງເພດ, ການຂູດຮີດທາງເພດ ຫຼື ການຄຸກຄາມທາງເພດ

ໃຜສາມາດຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກໄດ້ ແລະ ວິທີການຍື່ນ

ບຸກຄົນ ຫຼື ກຸ່ມຄົນໃດໆ ສາມາດຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບໂຄງການໄດ້ ໂດຍ ໃນທຸກກໍລະນີ ຄຳຮ້ອງທຸກຂອງທ່ານຈະໄດ້ຮັບການພິຈາລະນາ ແລະ ດຳເນີນການ ຢ່າງເປັນຄວາມລັບ.

ເພື່ອຊ່ວຍໃຫ້ເຂົ້າໃຈເຖິງຄຳຮ້ອງທຸກຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໃຫ້ຂໍ້ມູນໃຫ້ຄົບຖ້ວນຫຼາຍ ທີ່ສຸດ. ຕົວຢ່າງເຊັ່ນ: ເກີດຫຍັງຂຶ້ນ, ໃຜມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງ ແລະ ເກີດຂຶ້ນເວລາໃດ.

ຄຳຮ້ອງທຸກຂອງທ່ານຍັງສາມາດຍື່ນຜ່ານກົນໄກ ຫຼື ອົງການຈັດຕັ້ງ ຂອງຊຸມຊົນ ທີ່ມີຢູ່ແລ້ວໄດ້.

ໝາຍເຫດສຳຄັນ: ການສົ່ງຄຳຮ້ອງທຸກແບບບໍ່ເປີດຕົວຕົນ *(Anonymous)* ສາມາດຍື່ນໄດ້ສະເພາະຜ່ານລະບົບແພັດຟອມເທົ່ານັ້ນ ແຕ່ກໍບໍ່ແນະນຳ ເນື່ອງຈາກ ອາດຈະມີການນຳໃຊ້ຊ່ອງທາງນີ້ໃນທາງທີ່ບໍ່ເໝາະສົມ ແລະ ກໍ່ໃຫ້ເກີດອຸປະສັກໃນ ການກວດສອບ. ຂໍ້ມູນຈະຖືກພິຈາລະນາກໍຕໍ່ເມື່ອມີຂໍ້ມູນຂໍ້ເທັດຈິງທີ່ພຽງພໍ.

ຂໍ້ມູນການຕິດຕໍ່

ຂໍ້ມູນການຕິດຕໍ່ IUCN

ຫົວໜ້າທີ່ປຶກສາດ້ານວິຊາການ IUCN:
Dr. Nguyen Duc Tuan
ອີເມວ: tuan.nguyenduc@iucn.org
Tel: +84964697728
ພະນັກງານອາວຸໂສ ລະບົບການຄຸ້ມຄອງປົກປ້ອງທາງດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ສັງຄົມ ຂອງ IUCN ປະຈຳ ພາກພື້ນອາຊີ ແລະ ໂອເຊຍເນຍ: complaints.asia@iucn.org
ສຳນັກງານໃຫຍ່ ຂອງ IUCN:
ກ່ອງຮັບຄຳຮ້ອງທຸກ: ethics@iucn.org
ສາຍດ່ວນຮັບຄຳຮ້ອງທຸກ: +41 22 999 03 50

ຂໍ້ມູນການຕິດຕໍ່ FAO

ຖ້າບຸກຄົນ ຫຼື ກຸ່ມຄົນໃດໆທີ່ຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກ ມີເຫດຜົນທີ່ບໍ່ສາມາດລາຍງານຕໍ່ ກັບອົງການ IUCN ໄດ້, ທ່ານສາມາດຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກໄປຍັງ FAO ໄດ້.

ຕາງໜ້າອົງການ FAO ປະຈຳ ສປປ ລາວ ແລະ ສສ ຫວຽດນາມ
ຕາງໜ້າອົງການ ປະຈຳ ສປປ ລາວ : FAO-LA@fao.org
ເບີໂທ: +856 21 413205 ຫຼື +85621414503
ຕາງໜ້າອົງການ ປະຈຳ ສສ ຫວຽດນາມ: FAO-VN@fao.org
ເບີໂທ: +84438500100
ຫ້ອງການ FAO ປະຈຳພາກພື້ນ ອາຊີ ແລະ ປາຊີຟິກ:
ຜູ້ຊ່ວຍຜູ້ອຳນວຍການໃຫຍ່:
RAP-ADG@fao.org, ເບີໂທ: +66 2 6974000

ຫ້ອງການກວດກາທົ່ວໄປຂອງອົງການ FAO
ສາຍດ່ວນຮັບຄຳຮ້ອງທຸກ: fao.ethicspoint.com
ອີເມວ: investigations-hotline@fao.org
ຫຼື inspector-general-office@fao.org
ກ່ອງຈົດໝາຍ: Office of the Inspector General
Food and Agriculture Organization of the United Nations
Address: Viale delle Terme di Caracalla
00153 Rome, Italy.

Food and Agriculture Organization of the United Nations



ກົນໄກການແກ້ໄຂຄຳ ຮ້ອງທຸກ: ຫຼັກການ ແລະ ຂະບວນການ

ໂຄງການພາກພື້ນ ກ່ຽວກັບ ການຄຸ້ມຄອງນ້ຳ ແລະ ຄວາມ ໝັ້ນຄົງດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມຂ້າມຜ່ານຊາຍແດນຢູ່ ອ່າງຮັບນ້ຳ ນ້ຳມ່າ-ນ້ຳເມິນ ໃນ ສປປ ລາວ ແລະ ພື້ນທີ່ ທີ່ຕິດພັນກັບ ຊາຍຝັ່ງທະເລ ສສ ຫວຽດນາມ

GCP/RAS/379/GFF

© FAO, 2026
CE0150EN/1/06.26

gef

ວິທີການຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກ

1 **ຄຳຮ້ອງທຸກໃດໆ ຍົກເວັ້ນກໍລະນີການທຸຈະລິດ ແລະ ການລ່ວງລະເມີດທາງເພດ, ການສະແຫວງຫາຜົນປະໂຫຍດ ຫຼື ການຄຸກຄາມທາງເພດ**

ລະດັບ **1:** ການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກໃນລະດັບໂຄງການ

ບຸກຄົນ ຫຼື ກຸ່ມຄົນ

ການຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກ ໂດຍກົງ

ຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກຜ່ານອີເມວ ຫຼື ເບີໂທ ຜ່ານຊ່ອງທາງທີ່ລະບຸໄວ້ໃນເອກະສານ ປະຊາສຳພັນ

ຫົວໜ້າທີ່ປຶກສາດ້ານວິຊາການ (CTA)

CTA ຈະດຳເນີນການດັ່ງນີ້:
- ຮັບຮູ້ ແລະ ບັນທຶກຄຳຮ້ອງທຸກ
- ປະເມີນຄຸນສົມບັດຂອງຄຳຮ້ອງທຸກ
- ກຳນົດຄວາມຮັບຜິດຊອບໃນການແກ້ໄຂ
- ລາຍງານຕໍ່ໜ່ວຍບໍລິຫານໂຄງການແຫ່ງຊາດ ແລະ ສຳນັກງານ FAO ປະຈຳປະເທດ

ສຳລັບຄຳຮ້ອງທຸກ ທຸກກໍລະນີທີ່ສົ່ງເຖິງ *CTA* ຜູ້ຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກຈະຕ້ອງສົ່ງຫຼັກຖານເປັນລາຍລັກອັກສອນພາຍໃນສິບ *(10)* ມື້ລັດຖະການ ຫຼັງຈາກນັ້ນ *CTA* ຈະສະເໜີແນວທາງການແກ້ໄຂພາຍໃນສາມສິບ *(30)* ມື້ລັດຖະການ.



ໃນກໍລະນີທີ່ຜູ້ຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກ ບໍ່ເຫັນດີກັບແນວທາງການແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງທຸກຈະຖືກສົ່ງຕໍ່ເພື່ອພິຈາລະນາໃນລະດັບທີ *2*

ລະດັບ **2:** ການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກໃນລະດັບພາກພື້ນ

ບຸກຄົນ ຫຼື ກຸ່ມຄົນ

ຖ້າບຸກຄົນ ຫຼື ກຸ່ມທີ່ຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກ ບໍ່ຍອມຮັບແນວທາງການແກ້ໄຂທີ່ຖືກສະເໜີ ຈະຕ້ອງແຈ້ງໃຫ້ ຫົວໜ້າທີ່ປຶກສາດ້ານວິຊາການ *(CTA)* ຮູ້ພາຍໃນສິບ *(10)* ມື້ລັດຖະການ

ຫົວໜ້າທີ່ປຶກສາດ້ານວິຊາການ (CTA)

ພະນັກງານອາວຸໂສ ລະບົບການຄຸ້ມຄອງປົກປ້ອງທາງດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ສັງຄົມ

ພະນັກງານອາວຸໂສ ລະບົບການຄຸ້ມຄອງປົກປ້ອງທາງດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ສັງຄົມຈະດຳເນີນການດັ່ງນີ້:
- ຮັບຮູ້ ແລະ ບັນທຶກຄຳຮ້ອງທຸກ
- ປະເມີນຄຸນສົມບັດຂອງຄຳຮ້ອງທຸກ
- ກຳນົດຄວາມຮັບຜິດຊອບໃນການແກ້ໄຂ
- ເຄົາລົບຫຼັກການຮັກສາຄວາມລັບ ແລະ ການບໍ່ລະບຸຊື່
- ສະເໜີແນວທາງການແກ້ໄຂພາຍໃນ 30 ມື້ລັດຖະການ

ໝາຍເຫດ:
- **ຂະບວນການຈັດການຄຳຮ້ອງທຸກໃຫ້ຄວາມສຳຄັນກັບການຮັກສາຄວາມລັບ ໂດຍຄວາມລັບຈະຖືກຮັກສາໄວ້ຕະຫຼອດຂະບວນການພິຈາລະນາຄຳຮ້ອງທຸກ. ນອກຈາກນັ້ນ, ການບໍ່ລະບຸຊື່ສາມາດດຳເນີນການໄດ້ ຖ້າບຸກຄົນ ຫຼື ກຸ່ມທີ່ຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກຮ້ອງຂໍ.**
- **ລາຍລະອຽດການຕິດຕໍ່ລະບຸໄວ້ໃນສ່ວນຂໍ້ມູນການຕິດຕໍ່ຂອງເອກະສານປະຊາສຳພັນ**

ໃນກໍລະນີທີ່ຜູ້ຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກ ບໍ່ເຫັນດີກັບແນວທາງການແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງທຸກຈະຖືກສົ່ງຕໍ່ເພື່ອພິຈາລະນາໃນລະດັບທີ *3*

ລະດັບ **3:** ການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກໃນລະດັບໂລກ

ບຸກຄົນ ຫຼື ກຸ່ມຄົນ

ຖ້າບຸກຄົນ ຫຼື ກຸ່ມທີ່ຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກ ບໍ່ຍອມຮັບແນວທາງການແກ້ໄຂທີ່ຖືກສະເໜີ ຈະຕ້ອງແຈ້ງໃຫ້ ພະນັກງານອາວຸໂສ ລະບົບການຄຸ້ມຄອງປົກປ້ອງທາງດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ສັງຄົມຮູ້ພາຍໃນ ສິບ *(10)* ມື້ລັດຖະການ.

ພະນັກງານອາວຸໂສ ລະບົບການຄຸ້ມຄອງປົກປ້ອງທາງດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ສັງຄົມ

ສາມາດຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກໄດ້ທີ່: ethics@iucn.org

ຈຸດປະສານງານດ້ານຈັນຍາບັນ ຂອງ IUCN (ສຳນັກງານໃຫຍ່ ຂອງ IUCN)

ຈຸດປະສານງານດ້ານຈັນຍາບັນ ຂອງ IUCN ຈະດຳເນີນການດັ່ງນີ້:
- ຮັບຮູ້ ແລະ ບັນທຶກຄຳຮ້ອງທຸກ
- ປະເມີນຄຸນສົມບັດຂອງຄຳຮ້ອງທຸກ
- ກຳນົດຄວາມຮັບຜິດຊອບໃນການແກ້ໄຂ
- ເຄົາລົບຫຼັກການຮັກສາຄວາມລັບ ແລະ ການບໍ່ລະບຸຊື່
- ສະເໜີແນວທາງການແກ້ໄຂພາຍໃນ 30 ມື້ເຮັດວຽກ

2 **ໃນກໍລະນີທີ່ຄຳຮ້ອງທຸກ ກ່ຽວຂ້ອງກັບການທຸຈະລິດ ແລະ ການລ່ວງລະເມີດທາງເພດ, ການຂູດຮີດທາງເພດ ຫຼື ການຄຸກຄາມທາງເພດ**

ສາມາດຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກໂດຍກົງໄປຍັງ:

- ຈຸດປະສານງານດ້ານຈັນຍາບັນ ຂອງ IUCN ທີ່ ethics@iucn.org Tel:+41 22 999 03 50
- ຫ້ອງການກວດກາທົ່ວໄປຂອງອົງການ FAO ທີ່ inspector-general-office@fao.org

IUCN ແລະ FAO ຈະຢືນຢັນການຮັບຄຳຮ້ອງທຸກພາຍໃນ ສິບ (10) ມື້ລັດຖະການ ແລະ ຈະສະເໜີແນວທາງການແກ້ໄຂພາຍໃນ ສາມສິບ (30) ມື້ລັດຖະການ.

ການກຳນົດຊື່ທີ່ໃຊ້ ແລະ ການນຳສະເໜີເນື້ອຫາ ໃນເອກະສານຂໍ້ມູນນີ້ ບໍ່ໄດ້ໝາຍຄວາມເຖິງການສະແດງຄວາມຄິດເຫັນໃດໆ ໃນສ່ວນຂອງ ອົງການອາຫານ ແລະ ການກະເສດ ແຫ່ງສະຫະປະຊາຊາດ *(FAO)* ກ່ຽວກັບສະຖານະພາບທາງກົດໝາຍ ຫຼື ການພັດທະນາຂອງປະເທດ, ດິນແດນ, ເມືອງ ຫຼື ພື້ນທີ່ ໃດໜຶ່ງ ຫຼື ອຳນາດການປົກຄອງຂອງເຂດດັ່ງກ່າວ, ຫຼື ກ່ຽວກັບການກຳນົດເຂດແດນ ຫຼື ຂອບເຂດຂອງປະເທດເຫຼົ່ານັ້ນ.

© FAO, 2026
CE0150EN/1/06.26