



ການລົງທຶນ ໃນຂະແໜງກະສິກໍາ  
ແລະ ປ່າໄມ້ ຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ:

ຈະສ້າງກົນໄກການ  
ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ  
ຂອງບໍລິສັດແນວໃດ?



ຄູ່ມື ສໍາລັບນັກລົງທຶນ ແລະ  
ຜູ້ທີ່ເຮັດວຽກ ກ່ຽວກັບ  
ການລົງທຶນດ້ານກະສິກໍາ  
ຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ

## ສາລະບານ

ອະທິບາຍສັບຫຍໍ້ .....	3
ຄຳນຳ .....	4
ບົດນຳ.....	5
<b>1. ພາກສະເໜີ .....</b>	<b>6</b>
1.1 ເຫດຜົນ, ຈຸດປະສົງ ແລະ ກຸ່ມເປົ້າໝາຍຂອງຄູ່ມື .....	6
1.2 ຄູ່ມືນີ້ ພັດທະນາຂຶ້ນມາຄືແນວໃດ? .....	8
1.3 ປຶ້ມຄູ່ມື ນຳໃຊ້ຄືແນວໃດ? .....	8
<b>2. ຄວາມເປັນມາ: ຄວາມຈຳເປັນໃນການສ້າງ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ .....</b>	<b>9</b>
2.1 ຄວາມຈຳເປັນ ອີງຕາມມາດຕະຖານສາກົນ ແລະ ຄຳແນະນຳລະດັບພາກພື້ນ .....	9
2.2 ຄວາມຈຳເປັນ ຕາມສະພາບຄວາມເປັນຈິງທີ່ເກີດຂຶ້ນຢູ່ໃນ ສປປ ລາວ.....	11
<b>3. ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ໃນທາງປະຕິບັດໄດ້: ພວກເຮົາເວົ້າກ່ຽວກັບຫຍັງ? .....</b>	<b>12</b>
3.1 ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແມ່ນຫຍັງ? .....	12
3.2 ເປັນຫຍັງ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ຈຶ່ງມີຄວາມສຳຄັນ?.....	12
3.3 ລັກສະນະຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ທີ່ມີປະສິດທິຜົນ.....	13
3.4 ອົງປະກອບຂັ້ນຕອນຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ (ອອກແບບຂະບວນການ).....	14
3.5 ປະເພດຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ.....	18
<b>4. ບໍລິສັດ ສາມາດເຮັດຫຍັງໄດ້ແດ່? .....</b>	<b>20</b>
4.1 ການທົບທວນ ແລະ ນຳໃຊ້ ເຄື່ອງມືທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ.....	21
4.2 ການສ້າງ ແລະ ປັບປຸງ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ພາຍໃນຂອງບໍລິສັດເອງ .....	22
4.3 ການສ້າງ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ມີຫຼາຍບໍລິສັດເຂົ້າຮ່ວມ .....	23
4.4 ການປັບປຸງ ການເຂົ້າເຖິງ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຈາກພາຍນອກ .....	24
4.5 ການສື່ສານກັບພາກສ່ວນທີ່ຄາດວ່າຈະໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ .....	24
4.6 ການແກ້ໄຂ .....	25
4.7 ການຕິດຕາມປະເມີນຜົນ ຄວາມມີປະສິດທິຜົນ ຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ .....	25
4.8 ການສ້າງຄວາມໂປ່ງໃສ ໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ມີປະສິດທິຜົນ .....	27
4.9 ງົບປະມານສຳລັບ ການສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ພາຍໃນຂອງບໍລິສັດ .....	28
ເອກະສານອ້າງອີງ .....	28
ນິຕິກຳຂອງ ສປປ ລາວ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ: .....	29
A1 ພາບລວມ ບັນດາເຄື່ອງມືຫຼັກຂອງສາກົນ ກ່ຽວກັບ ບົດບັນຍັດວ່າດ້ວຍກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ.....	30
A2 ຂັ້ນຕອນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ການອຸທອນ.....	31

## ຄໍາອະທິບາຍສັບຫຍໍ້

<b>AMAF</b>	ລັດຖະມົນຕີ ກະຊວງກະສິກໍາ ແລະ ປ່າໄມ້ ອາຊຽນ
<b>ASEAN</b>	ສະມາຄົມສະຫະປະຊາຊາດ ອາຊີຕາເວັນອອກສຽງໃຕ້
<b>BMZ</b>	ກະຊວງການຮ່ວມມືດ້ານເສດຖະກິດ ແລະ ການພັດທະນາ ຂອງລັດຖະບານເຢຍລະມັນ
<b>CFS</b>	ຄະນະກຳມະການຄໍ້າປະກັນສະບຽງອາຫານໂລກ
<b>DSF</b>	ການອໍານວຍຄວາມສະດວກໃນການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ
<b>ESIA</b>	ການປະເມີນຜົນກະທົບ ຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ສັງຄົມ
<b>EU</b>	ສະຫະພາບເອີຣົບ
<b>FAO</b>	ອົງການອາຫານ ແລະ ການກະເສດ ຂອງສະຫະປະຊາຊາດ
<b>GIZ</b>	ອົງການຮ່ວມມືສາກົນຂອງເຢຍລະມັນ GIZ (The Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit GmbH)
<b>GPSNR</b>	ມາດຕະຖານສາກົນ ສໍາລັບຢາງພາລາແບບຍືນຍົງ
<b>GRM</b>	ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ
<b>GRI</b>	ການລາຍງານສາກົນ
<b>IFC</b>	ອົງການຮ່ວມມືດ້ານການເງິນສາກົນ
<b>ILO</b>	ອົງການແຮງງານສາກົນ
<b>INGO</b>	ອົງການຈັດຕັ້ງສາກົນ ທີ່ບໍ່ຂຶ້ນກັບລັດຖະບານ
<b>MTP</b>	ບໍລິສັດແມ່ຂອງ ປູກໄມ້ຈໍາກັດ
<b>NGO</b>	ອົງການຈັດຕັ້ງ ທີ່ບໍ່ຂຶ້ນກັບລັດຖະບານ
<b>OECD</b>	ອົງການຮ່ວມມືດ້ານເສດຖະກິດ ແລະ ການພັດທະນາ
<b>PPP</b>	ໂຄງການຮ່ວມມື ພາກເອກະຊົນ
<b>PS</b>	ມາດຕະຖານດໍາເນີນງານ
<b>RGIL</b>	ໂຄງການສົ່ງເສີມການຄຸ້ມຄອງການລົງທຶນໃນຂົງເຂດທີ່ດິນ ຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ
<b>RSPO</b>	ກອງປະຊຸມໂຕະມິນສໍາລັບປາມນໍ້າມັນແບບຍືນຍົງ
<b>UN</b>	ອົງການສະຫະປະຊາຊາດ
<b>UN/UNOHCHR</b>	ອົງການສະຫະປະຊາຊາດ/ສໍານັກງານ ຄະນະກຳມະການຂັ້ນສູງ ອົງການສະຫະປະຊາຊາດ
<b>VGGT</b>	ບົດແນະນໍາຕາມຄວາມສະໝັກໃຈ ກ່ຽວກັບ ການຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານ ການຄອບຄອງນໍ້າໃຊ້ ທີ່ດິນ, ການປະມົງ ແລະ ປ່າໄມ້ ທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ ໃນເງື່ອນໄຂຄວາມໝັ້ນຄົງດ້ານສະບຽງອາຫານ ແຫ່ງຊາດ

## ຄໍານໍາ

ໃນທິດສະວັດທີ່ຜ່ານມາເຫັນວ່າ ການລົງທຶນໃນຂົງເຂດທີ່ດິນໄດ້ກາຍເປັນຕົວຂັບເຄື່ອນຕົ້ນຕໍອັນໜຶ່ງ ຕໍ່ການຂະຫຍາຍຕົວ ແລະ ການພັດທະນາຊຸມນະບົດຂອງ ສປປ ລາວ. ເຖິງຢ່າງໃດກໍຕາມ, ກໍ່ຍັງພົບເຫັນມີຫຼາຍໆກໍລະນີ ທີ່ການລົງທຶນເຫຼົ່ານີ້ ບໍ່ສາມາດຕອບສະໜອງ ແລະ ບໍ່ປະຕິບັດຕາມຄໍາໝັ້ນສັນຍາທີ່ຕົກລົງໄວ້ ເປັນຕົ້ນແມ່ນ ການລົງທຶນດັ່ງກ່າວ ໄດ້ສົ່ງຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບຕໍ່ ສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ຊີວິດການເປັນຢູ່ຂອງປະຊາຊົນ ຜູ້ທີ່ອາໄສຢູ່ໃກ້ຄຽງພື້ນທີ່ໂຄງການລົງທຶນ. ເຊິ່ງມັນສະທ້ອນໃຫ້ເຫັນອີກແງ່ມຸມໜຶ່ງຂອງການລົງທຶນທີ່ບໍ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ ໂດຍສະເພາະແມ່ນມີການນໍາໃຊ້ສານເຄມີຫຼາຍເກີນໄປ ແລະ ແຮງງານບໍ່ໄດ້ຮັບການຄຸ້ມຄອງທີ່ດີ ອັນເປັນສາເຫດເຮັດໃຫ້ດິນເຊື້ອມຄຸນນະພາບ ແລະ ເກີດມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງທາງສັງຄົມ. ຂໍ້ຂັດແຍ່ງເຫຼົ່ານີ້ສາມາດສ້າງຜົນກະທົບຕໍ່ກິດຈະກຳການລົງທຶນ ແລະ ສົ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ຄວາມສໍາເລັດຂອງການລົງທຶນນໍາອີກ; ນອກຈາກນີ້, ເວລາເກີດມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງກັບຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນແມ່ນເຮັດໃຫ້ທຸລະກິດມີຄວາມສ່ຽງ ທັງສົ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ຊື່ສຽງຂອງນັກລົງທຶນ. ເພື່ອຫຼີກລ້ຽງບັນຫາດັ່ງກ່າວ, ຜູ້ລົງທຶນຕ້ອງຍຶດໜັ້ນການປະຕິບັດຕາມລະບຽບກົດໝາຍ ແລະ ຮີດຄອງປະເພນີຂອງຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນຢ່າງເຂັ້ມງວດ ລວມເຖິງການປະຕິບັດຕາມມາດຕະຖານ ແລະ ຫຼັກການສາກົນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ. ເຊິ່ງໃນນີ້ແມ່ນ ລວມທັງການສ້າງໃຫ້ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນໄດ້ມີສ່ວນຮ່ວມໃນກິດຈະກຳການລົງທຶນຢ່າງເປັນລະບົບ ແລະ ມີປະສິດທິພາບ ໂດຍສະ ເພາະແມ່ນຜູ້ທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບຈາກການລົງທຶນ ບໍ່ວ່າຈະໃນລັກສະນະໃດກໍຕາມ.

ການຄຸ້ມຄອງ ຄໍາສະເໜີ ແລະ ການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ມີປະສິດທິຜົນ ເປັນປັດໄຈທີ່ສໍາຄັນທີ່ນັກລົງທຶນຕ້ອງເອົາໃຈໃສ່ ກ່ອນລິເລີ່ມການລົງທຶນໃນຂົງເຂດທີ່ດິນ. ໂດຍທົ່ວໄປແລ້ວ ລັດຖະບານກໍ່ມີກົນໄກແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ແລະ ກົນໄກແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ນັກລົງທຶນສາມາດປະຕິບັດຕາມໄດ້; ແຕ່ເຖິງຢ່າງໃດກໍຕາມ, ນັກລົງທຶນ ກໍ່ຄວນມີກົນໄກແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດເອງ ເພື່ອຄຸ້ມຄອງ ແລະ ແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງໃຫ້ທັນເວລາ ແລະ ພຽງພໍ.

ເຖິງແມ່ນວ່າ ລັດຖະບານໄດ້ຮັບຮອງເອົາກົດໝາຍ ກ່ຽວກັບ ກົນໄກແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ສະບັບປັບປຸງໃນປີ 2016. ແຕ່ຍັງບໍ່ທັນມີກອບນິຕິກຳ ແລະ ຄໍາແນະນໍາ ສໍາລັບນັກລົງທຶນໂຕໃດທີ່ລະບຸ ກ່ຽວກັບ ການສ້າງກົນໄກແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງບໍລິສັດ. ດັ່ງນັ້ນ, ຄູ່ມືນີ້ຈຶ່ງມີຄວາມສໍາຄັນ ເພື່ອໃຫ້ຄໍາແນະນໍາ ແລະ ເປັນເຄື່ອງມືສໍາລັບນັກລົງທຶນ ກ່ຽວກັບ ການສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງບໍລິສັດ. ຄູ່ມືນີ້ໄດ້ອະທິບາຍ ແລະ ໄດ້ຍົກໃຫ້ເຫັນ ຄວາມຈໍາເປັນ, ຫຼັກການ ແລະ ຂັ້ນຕອນ ທີ່ນັກລົງທຶນຄວນປະຕິບັດ ໂດຍອີງໃສ່ກົດໝາຍທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ, ມາດຕະຖານ ແລະ ຫຼັກການສາກົນ. ຄູ່ມືນີ້ແມ່ນໜຶ່ງໃນຫ້າຄູ່ມືແນະນໍາ ແລະ ຄູ່ມືສໍາລັບນັກລົງທຶນ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບ ການລົງທຶນດ້ານກະສິກໍາທີ່ຮັບຜິດຊອບ ທີ່ພັດທະນາຂຶ້ນພາຍໃຕ້ ໂຄງການສົ່ງເສີມການຄຸ້ມຄອງການລົງທຶນໃນຂົງເຂດທີ່ດິນ ຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ (RGIL) ທີ່ໄດ້ຮັບການສະໜັບສະໜູນໂດຍສະຫະພາບເອີຣົບ ແລະ ກະຊວງການຮ່ວມມືດ້ານເສດຖະກິດ ແລະ ການພັດທະນາ ຂອງລັດຖະບານເຢຍລະມັນ (BMZ). ຄູ່ມືເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນເນັ້ນໃສ່ການໃຫ້ຄວາມຮູ້ ກ່ຽວກັບ ການລົງທຶນດ້ານກະສິກໍາ ຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ ແລະ ການມີສ່ວນຮ່ວມຂອງຊຸມຊົນໃນການປົກປ້ອງສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ສັງຄົມ ແລະ ການສ້າງກົນໄກແກ້ການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງບໍລິສັດ.

ຂ້າພະເຈົ້າຫວັງຢ່າງຍິ່ງວ່າ ຄູ່ມືສະບັບນີ້ຈະໃຫ້ຄໍາແນະນໍາ ແລະ ເປັນເຄື່ອງມືທີ່ເປັນປະໂຫຍດ ສໍາລັບນັກລົງທຶນ ທີ່ຕ້ອງການຈະສ້າງຕັ້ງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງບໍລິສັດຂອງຕົນເອງ, ທັງນີ້ກໍ່ເພື່ອຮັບປະກັນວ່າທ່ານສາມາດດໍາເນີນກິດຈະກຳການລົງທຶນຂອງທ່ານໃຫ້ມີປະສິດທິພາບ ແລະ ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ສັງຄົມ. ຂ້າພະເຈົ້າຂໍຖືໂອກາດນີ້ສະແດງຄວາມຂອບໃຈ ຕໍ່ພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຈາກພາກລັດ, ອົງການຈັດຕັ້ງທາງສັງຄົມ, ພາກສ່ວນເອກະຊົນ ແລະ ທີມງານໂຄງການ RGIL (GIZ ແລະ NIRAS) ທີ່ໄດ້ສຸມສະຕິປັນຍາ ເຂົ້າໃນການພັດທະນາຄູ່ມືສໍາລັບນັກລົງທຶນສະບັບນີ້. ທ້າຍນີ້, ຂ້າພະເຈົ້າຂໍສະແດງຄວາມຂອບໃຈ ແລະ ຮູ້ບຸນຄຸນມາຍັງ ສະຫະພາບເອີຣົບ ແລະ BMZ ທີ່ໄດ້ສະໜັບສະໜູນດ້ານງົບປະມານ ເຂົ້າໃນການພັດທະນາປຶ້ມຄູ່ມືສະບັບນີ້ ຈົນສໍາເລັດຢ່າງສົມບູນ.

**ລັດຖະມົນຕີ**  
  
**ຄໍາເຈນ ວົງໂພສີ**

## ບົດນໍາ

ການເຂົ້າເຖິງ ແລະ ຮັບປະກັນສິດທິການນໍາໃຊ້ທີ່ດິນໄລຍະຍາວ ແມ່ນເງື່ອນໄຂອັນຈໍາເປັນ ໃຫ້ແກ່ການພັດທະນາຊຸມນະບົດ, ການຜະລິດ ແລະ ຄວາມໝັ້ນຄົງທາງດ້ານສະບຽງອາຫານ ແລະ ຄວາມສະຫງົບຂອງສັງຄົມ. ການແຈກຢາຍ ແລະ ນໍາໃຊ້ທີ່ດິນ ຍັງຕິດພັນກັບເປົ້າໝາຍການພັດທະນາແບບຍືນຍົງອື່ນ (SDG) ເຊັ່ນ: ການບັນລຸ SDG 5 ວ່າດ້ວຍຄວາມສະເໝີພາບ ຍິງ-ຊາຍ ແລະ ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດພັນທະວ່າດ້ວຍສິດທິມະນຸດ. ເນື່ອງຈາກທີ່ດິນເປັນຊັບພະຍາກອນທີ່ມີຈໍາກັດ, ການແຈກຢາຍມັກເກີດຂໍ້ຂັດແຍ້ງ ລະຫວ່າງ ຜູ້ທີ່ມີສ່ວນໄດ້ສ່ວນເສຍ. ການລົງທຶນໃນຂະແໜງກະສິກໍາ ແລະ ປ່າໄມ້ ເພື່ອເປົ້າໝາຍທາງການຄ້າ ອາດເຮັດໃຫ້ການຍາດແຍ່ງທີ່ດິນທະວີແຮງຂຶ້ນ. ການລົງທຶນດັ່ງກ່າວ ສາມາດສ້າງມູນຄ່າ, ສົ່ງຜົນກະທົບທາງບວກຕໍ່ເສດຖະກິດໂດຍລວມ ຜ່ານການສ້າງລາຍຮັບຈາກທີ່ດິນ ແລະ ພາສີ ແລະ ພ້ອມທັງປະກອບສ່ວນໃນການປັບປຸງຊີວິດຫານເປັນຢູ່ ຂອງຊຸມຊົນ, ສ້າງໂອກາດໃນການຈ້າງງານ ແລະ ຖ່າຍທອດຄວາມຮູ້. ເຖິງແນວໃດກໍ່ຕາມ, ຖ້າຫາກວ່າການລົງທຶນບໍ່ປະຕິບັດຕາມຫຼັກການ ແລະ ຂໍ້ແນະນໍາ ຂອງສາກົນ ແລະ ກົດໝາຍ ແລະ ລະບຽບການ ຂອງປະເທດບ່ອນລົງທຶນ ແມ່ນມີຄວາມສ່ຽງສູງທີ່ຈະສົ່ງຜົນກະທົບທາງລົບຕໍ່ຊຸມຊົນ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ. ການລົງທຶນອາດເກີດຂໍ້ຂັດແຍ້ງດ້ານທີ່ດິນ, ການເວນຄືນ, ການໂຍກຍ້າຍ ລວມທັງການເຊື່ອມໂຊມຂອງສິ່ງແວດລ້ອມ ພ້ອມທັງເຮັດໃຫ້ສະພາບເງື່ອນໄຂທາງດ້ານເສດຖະກິດ-ສັງຄົມ ຂອງຜູ້ທີ່ດ້ອຍໂອກາດຫຼຸດລົງ.

ການຂະຫຍາຍຕົວຂອງປະຊາກອນ, ການປ່ຽນແປງດິນຟ້າອາກາດ ລວມເຖິງການກະທົບຂອງລະບົບຕ່ອງໂສ້ການສະໜອງປັດໄຈການຜະລິດ ແລະ ພຶດອາຫານຫຼັກ ຂອງໂລກ ໄດ້ເປັນຕົວຂັບເຄື່ອນຂອງຄວາມບໍ່ໝັ້ນຄົງທາງດ້ານສະບຽງອາຫານ, ຄວາມທຸກຍາກ ແລະ ຄວາມອຶດຫິວ. ການລົງທຶນເຫຼົ່ານີ້, ຖ້າຫາກປະຕິບັດຫຼັກການຍືນຍົງ ໂດຍພິຈາລະນາເຖິງຄວາມຮັບຜິດຊອບຕໍ່ທໍາມະຊາດ, ຄວາມສະເໝີພາບທາງສັງຄົມ ແລະ ຄຸນນະພາບທາງດ້ານເສດຖະກິດ ຈະສາມາດແກ້ໄຂບັນດາສິ່ງທ້າທາຍເຫຼົ່ານີ້. ເພື່ອຮັບປະກັນວ່າ ການລົງທຶນດັ່ງກ່າວ ບໍ່ພຽງແຕ່ສ້າງຜົນກໍາໄລ ໃຫ້ແກ່ນັກລົງທຶນພຽງຢ່າງດຽວ ແຕ່ຮັບປະກັນຜົນປະໂຫຍດຂອງຜູ້ທີ່ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງອື່ນໆນັ້ນ ເຫັນວ່າມັນມີອົງປະກອບຈໍານວນໜຶ່ງ ທີ່ຈະຕ້ອງໄດ້ຮັບການພິຈາລະນາໃນເວລາການອອກແບບ ການລົງທຶນ ທີ່ຍືນຍົງ ແລະ ມີກໍາໄລ.

ຕໍ່ບັນຫາດັ່ງກ່າວ ໂດຍໄດ້ຮັບການສະໜັບສະໜູນຈາກ ສະຫະພາບເອີຣົບ ແລະ ກະຊວງການຮ່ວມມືເສດຖະກິດ ແລະ ການພັດທະນາຂອງລັດຖະບານກາງເຢຍລະມັນ ຈຶ່ງສ້າງຕັ້ງ ໂຄງການສົ່ງເສີມການຄຸ້ມຄອງການລົງທຶນໃນຂົງເຂດທີ່ດິນຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ (RGIL) ຂຶ້ນ. ໂຄງການດັ່ງກ່າວຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໂດຍ GIZ ຢູ່ປະເທດ ເອທິໂອເປຍ, ລາວ ແລະ ອູການດາ ໂດຍມີຈຸດປະສົງ ເພື່ອຮັບປະກັນເຮັດໃຫ້ການລົງທຶນໃນຂົງເຂດທີ່ດິນ ມີປະສິດທິຜົນ, ປະກອບສ່ວນເຂົ້າໃນການຄຸ້ມຄອງທີ່ດິນແບບຍືນຍົງ ແລະ ເຄົາລົບສິດ ແລະ ຄວາມຕ້ອງການຂອງປະຊາກອນທ້ອງຖິ່ນ, ໂດຍສະເພາະແມ່ນກຸ່ມທີ່ມີຄວາມສ່ຽງ ແລະ ແມ່ຍິງ. ໂຄງການ RGIL ເຮັດວຽກຮ່ວມກັບ ຊຸມຊົນຢູ່ໃນພື້ນທີ່ເປົ້າໝາຍ, ຄູ່ຮ່ວມງານພາກລັດ ແລະ ນັກລົງທຶນ ລວມທັງອົງການຈັດຕັ້ງທາງສັງຄົມ, ນັກຄົ້ນຄວ້າ ແລະ ສະມາຄົມນັກທຸລະກິດ ໃນການສົ່ງເສີມການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ການຄຸ້ມຄອງ ທີ່ດິນທີ່ດີ ໂດຍອີງໃສ່ຫຼັກການສາກົນ ເຊັ່ນ: ຫຼັກການແບບສະໝັກໃຈ ກ່ຽວກັບ ການຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານສິດຄອບຄອງທີ່ດິນ, ການປະມົງ ແລະ ປ່າໄມ້ ແລະ ຫຼັກການຂອງ CFS ກ່ຽວກັບ ການລົງທຶນໃນຂະແໜງກະສິກໍາຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ (RAI).

ບັນດາຄູ່ມື ໄດ້ພັດທະນາຂຶ້ນ ແລະ ຍັງຍືນຄວາມຖືກຕ້ອງ ຜ່ານຂະບວນການປຶກສາຫາລືແບບມີສ່ວນຮ່ວມ ຫຼາຍຫຼົບຫຼາຍຕ່າວກັບພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ພາຍຫຼັງທີ່ໄດ້ມີການປະເມີນຄວາມຕ້ອງການ ກ່ຽວກັບ ການສ້າງຂີດຄວາມສາມາດ ແລະ ວິເຄາະບັນດາຫຼັກການ, ລະບຽບການ ແລະ ເຄື່ອງມື ກ່ຽວກັບ ການຝຶກອົບຮົມ ຂອງສາກົນ ແລະ ຂອງປະເທດທີ່ມີຢູ່. ຄູ່ມື ສະ ບັບນີ້ໄດ້ ຮວບຮວມອົງປະກອບທີ່ສໍາຄັນຈາກ ບັນດາເຄື່ອງມື ແລະ ຫຼັກສູດການຝຶກອົບຮົມ ທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ ແລະ ໝູນໃຊ້ໃຫ້ແທດເໝາະ ເຂົ້າໃນຂະບວນການຂອງການລົງທຶນໃນຂົງເຂດທີ່ດິນທຸກຂະໜາດ ແລະ ປະເພດ ໂດຍໃຫ້ສອດຄ່ອງກັບ ບັນຫາ ທີ່ສາມປະເທດເປົ້າໝາຍຂອງໂຄງການພົບພໍ້ຢູ່. ບັນດາຄູ່ມື ມີເນື້ອໃນກົມກຽວກັນ ຊຶ່ງສາມາດນໍາໃຊ້ຄູ່ມືໃດໜຶ່ງໄດ້ແບບເປັນເອກະລາດ ແລະ ເປັນຊຸດເຄື່ອງມືແບບຄົບຊຸດ ຕາມສະພາບເງື່ອນໄຂສະເພາະຂອງປະເທດ.

ຄູ່ມືສະບັບນີ້ແມ່ນເປັນສ່ວນໜຶ່ງຂອງຊຸດເຄື່ອງມື ທີ່ສ້າງຂຶ້ນເພື່ອພັດທະນາຂີດຄວາມສາມາດຂອງ ສປປ ລາວ ໂດຍສະ ເພາະແມ່ນ ເພື່ອນໍາໃຊ້ເຂົ້າໃນວຽກງານສົ່ງເສີມການລົງທຶນໃນຂົງເຂດທີ່ດິນ ຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ ແລະ ໃຫ້ຄໍາແນະນໍາ ແລະ ເຄື່ອງມື ໃນທາງທີ່ປະຕິບັດໄດ້ ໃຫ້ແກ່ນັກລົງທຶນ ເພື່ອສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດເອງ.

ທ່ານ ນາງ Eva Prediger  
ຫົວໜ້າໂຄງການ RGIL ປະຈໍາ ສປປ ລາວ - GIZ  
ໂຄງການສົ່ງເສີມການຄຸ້ມຄອງການລົງທຶນໃນຂົງເຂດທີ່ດິນ ຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ (RGIL)



# 1. ພາກສະເໜີ

ການລົງທຶນໃນຂົງເຂດທີ່ດິນ ແລະ ຊັບພະຍາກອນທໍາມະຊາດ ມັກຈະເຮັດໃຫ້ເກີດມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງທາງດ້ານສັງຄົມ. ຖ້າຂໍ້ຂັດແຍ່ງເຫຼົ່ານັ້ນບໍ່ໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂຢ່າງເໝາະສົມ ຈະບໍ່ພຽງແຕ່ສ້າງຜົນກະທົບຕໍ່ຊີວິດການເປັນຢູ່ຂອງຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນເທົ່ານັ້ນ ແຕ່ຍັງຈະເຮັດໃຫ້ຄວາມສໍາເລັດໃນການດໍາເນີນທຸລະກິດມີຄວາມສ່ຽງໄປນໍາ. ຜູ້ລົງທຶນອາດຈະປະເຊີນກັບການສູນເສຍທາງດ້ານງົບປະມານ ແລະ ຄວາມເສຍຫາຍຕໍ່ຊື່ສຽງ. ໂດຍອີງຕາມມາດຕະຖານສາກົນແລ້ວ ບັນດາບໍລິສັດ ມີຄວາມຈໍາເປັນຕ້ອງມີກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ມີປະສິດທິພາບ ແລະ ສະໜອງກົນໄກການແກ້ໄຂບັນຫາທີ່ເກີດຂຶ້ນໃນເວລາດໍາເນີນການລົງທຶນ ເປັນຕົ້ນແມ່ນຜົນກະທົບຂອງໂຄງການລົງທຶນ ທີ່ອາດຈະເກີດຂຶ້ນຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ສັງຄົມ. ຢູ່ໃນ ສປປ ລາວ, ກໍ່ໄດ້ມີບາງຕົວຢ່າງ ໃນການລິເລີ່ມນໍາໃຊ້ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດເອງແລ້ວ. ເຊິ່ງມັນອາດຈະເປັນການລິເລີ່ມ ແລະ ເປັນແບບຢ່າງທີ່ດີ ເພື່ອໃຫ້ຫຼາຍບໍລິສັດໄດ້ນໍາໄປເປັນແບບຢ່າງໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ. ປັດຈຸບັນນີ້ ມີຈຸດປະ ສົງເພື່ອຊ່ວຍໃຫ້ຜູ້ລົງທຶນເຂົ້າໃຈເຖິງຄວາມຄາດຫວັງຂອງເຂົາເຈົ້າ ໃນການຄຸ້ມຄອງຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ຜູ້ລົງທຶນສາມາດປະຕິ ບັດເພື່ອການບັນລຸເປົ້າໝາຍດັ່ງກ່າວ.

## 1.1 ເຫດຜົນ, ຈຸດປະສົງ ແລະ ກຸ່ມເປົ້າໝາຍຂອງຄູ່ມື



ຮູບສະແດງ 1: ສະແດງໃຫ້ເຫັນຜູ້ຊົມໃຊ້ທີ່ດິນຢູ່ທ້ອງຖິ່ນ ອາດຈະຂັດຂວາງການບຸກເບີກພື້ນທີ່ດິນຂອງນັກລົງທຶນ ຖ້າຫາກນັກລົງທຶນມີການບຸກລຸກເຂົ້າໄປໃນພື້ນທີ່ດິນສ່ວນບຸກຄົນ ຫຼື ພື້ນທີ່ຂອງຊຸມຊົນ

ເພື່ອສົ່ງເສີມການພັດທະນາເສດຖະກິດ-ສັງຄົມ ແລະ ເພື່ອເຮັດໃຫ້ປະເທດຊາດຫຼຸດພື້ນອອກຈາກການເປັນປະເທດ ດ້ອຍພັດທະນາ, ລັດຖະບານແຫ່ງ ສປປ ລາວ ໄດ້ດຶງດູດນັກລົງທຶນເຂົ້າມາລົງທຶນຢູ່ ສປປ ລາວ ແລະ ໜຶ່ງໃນນະໂຍບາຍດັ່ງກ່າວ ແມ່ນນະໂຍບາຍການຫັນທີ່ດິນເປັນທຶນ ໃນປີ 2006 ເພື່ອດຶງດູດການລົງທຶນຂອງພາກເອກະຊົນໃຫ້ຫຼາຍຂຶ້ນ. ຕັ້ງແຕ່ນັ້ນມາ, ນັກລົງທຶນທັງພາຍໃນ (ຂະໜາດນ້ອຍ) ແລະ ນັກລົງທຶນຕ່າງປະເທດ (ມັກຈະເປັນຂະໜາດໃຫຍ່) ໄດ້ເຂົ້າມາລົງທຶນຢູ່ ສປປ ລາວ (Hett et al., 2020). ເຊິ່ງໃນນັ້ນກໍ່ໄດ້ມີຜົນດີຫຼາຍຢ່າງ ໂດຍສະເພາະແມ່ນດ້ານການສ້າງລາຍຮັບ ແລະ ວຽກເຮັດງານທໍາໃຫ້ແກ່ຄົວເຮືອນຢູ່ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ. ເຖິງຢ່າງໃດກໍ່ຕາມ, ຄຽງຄູ່ກັບຈຸດດີກໍ່ຍັງມີຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບທີ່ເກີດຂຶ້ນ ເຊັ່ນ: ບັນຫາການຂາດແຄນທີ່ດິນເພື່ອທໍາການຜະລິດ ແລະ ເກີດມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງທາງສັງຄົມເພີ່ມຂຶ້ນ ໂດຍສະເພາະແມ່ນເກີດຂຶ້ນກັບໂຄງການລົງທຶນຂະໜາດໃຫຍ່ ເຊັ່ນ: ໂຄງການປູກຕົ້ນໄມ້ອຸດສາກະກໍາ (ຢາງພາລາ) (Hett et al. 2015).





ຮູບສະແດງ 2: ສະແດງໃຫ້ເຫັນ ນັກລົງທຶນໄດ້ບຸກເບີກພື້ນທີ່ດິນທໍາການຜະລິດກະສິກໍາຂອງຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ ທີ່ອາດຈະນໍາໄປສູ່ ການເຂົ້າເຖິງທີ່ດິນສໍາລັບການຜະລິດ ສະບຽງອາຫານ ພູດລົງ

ເຖິງວ່າການລົງທຶນຈະມີຜົນປະໂຫຍດດ້ານບວກເປັນສ່ວນໃຫຍ່ ແຕ່ການລົງທຶນໃນຂົງເຂດທີ່ດິນຂະໜາດໃຫຍ່ ເຊັ່ນ: ການຂຸດຄົ້ນບໍ່ແຮ່, ການປູກຕົ້ນໄມ້ອຸດສາຫະກໍາ ລວມເຖິງການລົງທຶນໃນຂະແໜງກະສິກໍາ ອາດລະເມີດສິດທິຂອງຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ ໂດຍບໍ່ໄດ້ຕັ້ງໃຈ. ຖ້າສາມາດກໍານົດບັນຫາເຫຼົ່ານີ້ ໃນໄລຍະເລີ່ມ ຕົ້ນຂອງການລົງທຶນ, ການອອກແບບໂຄງການລົງທຶນເຫຼົ່າ



ຮູບສະແດງ 3: ສະແດງເຖິງ ນັກລົງທຶນມີສ່ວນຮ່ວມກັບຜູ້ຕາງໜ້າຂອງຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ ເພື່ອປຶກສາຫາລືຊອກຫາວິທີການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ທີ່ເກີດຂຶ້ນຈາກການລົງທຶນ ໃນຂົງເຂດທີ່ດິນກະສິກໍາ

ນີ້ກໍ່ຈະສາມາດປັບປຸງແກ້ໄຂໄດ້ທັນເວລາ ເພື່ອໃຫ້ສາມາດປ້ອງກັນບໍ່ໃຫ້ເກີດຂໍ້ຂັດແຍ້ງ ແລະ ຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບຕໍ່ປະຊາຊົນ ແລະ ຕໍ່ບໍລິສັດ.

ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດ ສາມາດຊ່ວຍຮັບມືກັບບັນຫາທີ່ກ່າວມາຂ້າງເທິງນີ້ໄດ້ ເຊັ່ນ: ການຮູ້ບັນຫາທີ່ອາດຈະເກີດຂຶ້ນແຕ່ທົ່ວໄປ, ບໍລິສັດໄດ້ຮັບຂໍ້ມູນໂດຍກົງກ່ຽວ ກ່ຽວກັບ ຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບທີ່ອາດຈະເກີດຂຶ້ນ ຕໍ່ພະນັກງານ ຫຼື ຕໍ່ປະຊາຊົນອ້ອມຂ້າງ. ເຊິ່ງເປົ້າໝາຍຂອງກົນໄກດັ່ງກ່າວແມ່ນແນໃສ່ເພື່ອໃຫ້ບັນຫາຂໍ້ຂັດແຍ້ງສາມາດໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂໂດຍກົງ ກັບພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງໃຫ້ທັນເວລາ ຫຼື ທັນທີ ທີ່ມີບັນຫາເກີດຂຶ້ນ. ຈຸດປະສົງແມ່ນເພື່ອຊົດເຊີຍຄວາມເສຍຫາຍທີ່ເກີດຂຶ້ນ ແລະ ເພື່ອປ້ອງກັນບໍ່ໃຫ້ເກີດຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບໃນອະນາຄົດ.

ບໍລິສັດຈຳນວນໜຶ່ງຢູ່ໃນ ສປປ ລາວ ເຊັ່ນ: ບໍລິສັດແມ່ຂອງປູກໄມ້ຈຳກັດ (MTP) ໄດ້ມີການສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍໃນ ຂອງບໍລິສັດ ແລ້ວ. ເຖິງຢ່າງໃດກໍ່ຕາມ, ກົນໄກດັ່ງກ່າວ ຍັງບໍ່ທັນຖືກນຳໃຊ້ຢູ່ໃນວົງກວ້າງ ຢູ່ໃນ ສປປ ລາວ ເທື່ອ. ດັ່ງນັ້ນ, ປຶ້ມຄູ່ມືສະບັບນີ້ ແມ່ນແນໃສ່ໃນການສ້າງຄວາມສາມາດ ແລະ ໃຫ້ຄຳແນະນຳ ແກ່ນັກລົງທຶນຢູ່ໃນ ສປປ ລາວ ບໍ່ວ່າຈະເປັນການລົງທຶນຂະໜາດໃດກໍ່ຕາມ ໂດຍມີຈຸດປະສົງເພື່ອສ້າງຄວາມຄຸ້ນເຄີຍກັບແນວຄວາມຄິດຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ແນະນຳການສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດ ຫຼື ນຳໄປປັບປຸງລະບົບການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ.

## 1.2 ຄູ່ມືນີ້ ພັດທະນາຂັ້ນມາຄືແນວໃດ

ການພັດທະນາປຶ້ມຄູ່ມືສະບັບນີ້ແມ່ນເປັນສ່ວນໜຶ່ງຂອງກິດຈະກຳການ ສ້າງຂີດຄວາມສາມາດ ໃນກອບການຮ່ວມມື ລາວ-ເຢຍລະມັນພາຍໃຕ້ໂຄງການ ສົ່ງເສີມການຄຸ້ມຄອງການລົງທຶນໃນຂົງເຂດທີ່ດິນຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ(RGIL) ທີ່ໄດ້ຮັບທຶນສະໜັບສະໜູນຈາກ ກະຊວງການຮ່ວມມືດ້ານເສດຖະກິດ ແລະ ການພັດທະນາ ຂອງລັດຖະບານເຢຍລະມັນ (BMZ) ແລະ ສະຫະພາບເອີຣົບ (EU). ໂຄງການດັ່ງກ່າວມີຈຸດປະສົງ ສົ່ງເສີມການລົງທຶນໃນຂົງເຂດທີ່ດິນໃຫ້ມີປະສິດທິ ພາບ, ປະກອບສ່ວນເຂົ້າໃນການຄຸ້ມຄອງທີ່ດິນແບບຍືນຍົງ ແລະ ເຄົາລົບສິດ ແລະ ຄວາມຕ້ອງການຂອງປະຊາຊົນທ້ອງຖິ່ນ ແລະ ກຸ່ມຄົນທີ່ມີຄວາມສ່ຽງ ແລະ ແມ່ຍິງ.

ຮູບແບບໃນການພັດທະນາປຶ້ມຄູ່ມືແມ່ນໄດ້ຈັດກອງປະຊຸມຫຼາຍຝ່າຍ ເພື່ອປຶກສາຫາລືກັບພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຫຼາຍຄັ້ງ ເພື່ອຮັບປະກັນໃຫ້ເນື້ອໃນ ແລະ ວິທີການຂອງປຶ້ມຄູ່ມືຕອບສະໜອງໄດ້ຕາມຄວາມຮຽກຮ້ອງຕ້ອງການ ແລະ ຄວາມຄາດຫວັງຂອງພາກລັດ, ພາກເອກະຊົນ ແລະ ອົງການຈັດຕັ້ງທາງສັງຄົມ. ເຊິ່ງການຈັດກອງປະຊຸມປຶກສາຫາລືຫຼາຍຝ່າຍ ທຳອິດ ແມ່ນໄດ້ປຶກສາຫາລື ໂຄງສ້າງດ້ານເນື້ອໃນ ແລະ ຕໍ່ມາໄດ້ປະກອບຄຳເຫັນໃສ່ຮ່າງເນື້ອໃນ ທັງນີ້ກໍ່ເພື່ອແນ່ໃສ່ໃຫ້ການພັດ ທະນາປຶ້ມຄູ່ມືສະບັບສຸດທ້າຍ ໄດ້ກວມເອົາຄຳຄິດເຫັນຈາກທຸກພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.

## 1.3 ປຶ້ມຄູ່ມື ນຳໃຊ້ຄືແນວໃດ

ປຶ້ມຄູ່ມືສະບັບນີ້ ໃຫ້ຄຳຕອບ ຕໍ່ສາມຄຳຖາມ ລຸ່ມນີ້:

- ເປັນຫຍັງນັກລົງທຶນຈຶ່ງຄວນສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ຢູ່ໃນ ສປປ ລາວ? (ພາກທີ 2)
- ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກດັ່ງກ່າວ ແມ່ນຫຍັງແທ້? ສາມາດບັນລຸຫຍັງໄດ້ແດ່? ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກເຮັດວຽກແນວໃດ? (ພາກທີ 3)
- ບໍລິສັດສາມາດເຮັດຫຍັງໄດ້ແດ່? ບໍລິສັດມີທາງເລືອກຫຍັງແດ່? ບາດກ້າວອັນໃດແດ່ ທີ່ບໍລິສັດຄວນຈະນຳໄປຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ? (ພາກທີ 4)

ຜູ້ອ່ານ/ຜູ້ນຳໃຊ້ປຶ້ມຄູ່ມືນີ້ ສາມາດເລືອກເອົາຂໍ້ມູນທີ່ທ່ານຕ້ອງການຊອກຫາ ຫຼື ສົນໃຈ. ສຳລັບຜູ້ທີ່ຮູ້ແລ້ວວ່າກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກແມ່ນຫຍັງ ແລະ ມີຄວາມຈຳເປັນໃນການນຳໃຊ້ຢູ່ໃນ ສປປ ລາວ ສາມາດສຶກສາຄຳແນະນຳລະອຽດຢູ່ໃນພາກທີ 4: ກ່ຽວກັບຂັ້ນຕອນທີ່ຈຳເປັນ ສຳລັບການເລີ່ມສ້າງຕັ້ງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໃໝ່ ຫຼື ປັບປຸງແກ້ໄຂກົນໄກທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ.



## 2. ຄວາມເປັນມາ: ຄວາມຈໍາເປັນໃນສ້າງ ກິນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ

ເຫດຜົນທີ່ບໍລິສັດ ຈໍາເປັນຕ້ອງໄດ້ສ້າງ ກິນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງບໍລິສັດແມ່ນຍ້ອນຄວາມຈໍາເປັນ ທາງດ້ານເງື່ອນໄຂ ຂອງສາກົນ ແລະ ຂອງປະເທດບ່ອນລົງທຶນ. ອີງຕາມຫຼັກການສາກົນ, ບັນດາບໍລິສັດແມ່ນມີໜ້າທີ່ຮັບຜິດຊອບໃນການສ້າງກິນ ໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ. ເຊັ່ນດຽວກັນກັບສະພາບເງື່ອນໄຂຂອງ ສປປ ລາວ ເຫັນວ່າການສ້າງກິນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ພາຍໃນຂອງບໍລິສັດ ແມ່ນເປັນເຄື່ອງມືທີ່ມີປະໂຫຍດຫຼາຍ ເນື່ອງຈາກການເຂົ້າເຖິງກິນໄກການຮ້ອງທຸກຂອງລັດຖະບານ ແມ່ນ ມີຄວາມຫຍຸ້ງຍາກ ແລະ ໃຊ້ເວລາດົນ. ນອກຈາກນີ້, ກິນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດ ຍັງເປັນເຄື່ອງມືຊ່ວຍ ໃນການແກ້ໄຂບັນຫາຂັ້ນຕໍ່ໄວຂຶ້ນ ແລະ ຫັນເວລາ ເພື່ອຫຼີກລ່ຽງບໍ່ໃຫ້ເກີດບັນຫາຂັ້ນທີ່ຮຸນແຮງຂຶ້ນ. ເຊິ່ງມັນສາມາດ ຫຼຸດຜ່ອນຄວາມເສຍຫາຍ ແລະ ປະຫຍັດຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ ໃນການໄກ່ເກ່ຍຂັ້ນຕໍ່ໄວ ທີ່ຕ້ອງມີຫຼາຍພາກສ່ວນທີ່ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງ ເຂົ້າຮ່ວມ. ນອກຈາກນີ້, ຍັງສາມາດຊ່ວຍໃຫ້ບໍລິສັດສາມາດຫຼີກລ່ຽງ ການເກີດຄວາມເສຍຫາຍຕໍ່ຊື່ສຽງ ແລະ ພາບພົດຂອງ ບໍລິສັດນໍາອີກ.

### 2.1 ຄວາມຈໍາເປັນ ອີງຕາມມາດຕະຖານສາກົນ ແລະ ຄໍາແນະນໍາລະດັບພາກພື້ນ

ເພື່ອໃຫ້ສາມາດແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໄດ້ໄວ ແລະ ເຮັດໃຫ້ບັນຫາໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂໂດຍກົງ, ບັນດາຫົວໜ່ວຍທຸລະກິດຄວນ ຈະສ້າງຕັ້ງ ຫຼື ເຂົ້າຮ່ວມ ໃນກິນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ມີປະສິດທິພາບ ທີ່ມີຢູ່ສໍາລັບບຸກຄົນ ແລະ ຊຸມຊົນທີ່ມີຄວາມ ສ່ຽງຈະໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ (UN 2011, ຫຼັກການທີ 29).



ຮູບສະແດງ 4: ສະແດງໃຫ້ເຫັນ ນັກລົງທຶນ ແລະ ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ ໄດ້ແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງທີ່ເກີດຂຶ້ນຈາກການລົງທຶນ ໂດຍກົງ ແລະ ໄດ້ເຊັນບົດບັນທຶກຄວາມເຂົ້າໃຈ ລະຫວ່າງ ນັກລົງທຶນ ແລະ ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ

ໃນເວລາທີ່ ອົງການສະຫະປະຊາຊາດ ໄດ້ຮັບຮອງເອົາຫຼັກການຄໍາແນະນໍາ ກ່ຽວກັບ ການດໍາເນີນທຸລະກິດ ແລະ ສິດທິມະນຸດ ໃນປີ 2011, ຫຼັກການດັ່ງກ່າວໄດ້ຮຽກຮ້ອງໃຫ້ບັນດາບໍລິສັດ ສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກສໍາລັບພະນັກງານ/ກໍາມະກອນ ແລະ ຊຸມຊົນ ຜູ້ທີ່ອາດຈະໄດ້ຮັບຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບ ຈາກການດໍາເນີນກິດຈະກຳ ການການລົງທຶນຂອງບໍລິສັດ.

ນັບຕັ້ງແຕ່ອົງການສະຫະປະຊາຊາດໄດ້ຮັບຮອງເອົາຫຼັກການບົດແນະນໍາ ກ່ຽວກັບ ການດໍາເນີນທຸລະກິດ ແລະ ສິດທິມະນຸດ, ຢູ່ບັນດາປະເທດໃນຂົງເຂດອາຊີ ກໍ່ມີການຮຽກຮ້ອງໃຫ້ບັນດາບໍລິສັດມີການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ໄດ້ລະບຸເອົາຄໍາແນະນໍາດັ່ງກ່າວເຂົ້າໄປຢູ່ໃນຫຼາຍມາດຕະຖານສາກົນ ແລະ ຄູ່ມືຄໍາແນະນໍາສະເພາະຕ່າງໆ ເປັນຕົ້ນ ແມ່ນຄໍາແນະນໍາຂອງອາຊຽນ ກ່ຽວກັບ ການລົງທຶນທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ ໃນການຜະລິດສະບຽງອາຫານ, ກະສິກໍາ ແລະ ປ່າໄມ້. ໃນປີ 2012, ຄະນະກຳມະການ ການຄ້າປະກັນສະບຽງອາຫານໂລກ (CFS) ໄດ້ປະຕິບັດຕາມຂໍ້ກຳນົດນີ້ ແລະ ໄດ້ຮຽກ ຮ້ອງໃຫ້ບໍລິສັດຕ່າງໆ ມີການແກ້ໄຂບັນຫາຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ໂດຍໃຫ້ສ້າງຕັ້ງຜ່ານກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ມີປະສິດທິຜົນ ໂດຍສະເພາະແມ່ນໃນຂົງເຂດພື້ນການລົງທຶນຂອງບໍລິສັດ ທີ່ກໍ່ໃຫ້ເກີດມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງທາງກົງ ແລະ ທາງອ້ອມ ຕໍ່ສິດທິມະນຸດ ແລະ ສິດຄອບຄອງນໍາໃຊ້ທີ່ດິນທີ່ຖືກຕ້ອງຕາມກົດໝາຍ (CFS 2012, ຫຼັກການທົ່ວໄປຂໍ້ 3.2). ສິ່ງດັ່ງກ່າວນີ້ໄດ້ສະແດງໃຫ້ເຫັນເຖິງຄວາມສໍາຄັນຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ເພື່ອຍົກເລີກການຈັບຈອງທີ່ດິນໂດຍທັນທີ ຫາກມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງ.

ໃນເບື້ອງຕົ້ນຄໍາແນະນໍາເຫຼົ່ານີ້ ແມ່ນເປັນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໃນຮູບແບບຄວາມສະໝັກໃຈ ຕໍ່ມາການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຄໍາແນະນໍາເລີ່ມກາຍເປັນເງື່ອນໄຂຂໍ້ກຳນົດໃນຮູບແບບບັງຄັບ ໃນເວລາທີ່ຜູ້ລົງທຶນຈະກູ້ຢືມເງິນ ຫຼື ເຂົ້າເຖິງສິນເຊື້ອຕ່າງໆ ຕົວຢ່າງ: ອົງການຮ່ວມມືທາງດ້ານການເງິນສາກົນ (IFC) ໄດ້ຍຶດເອົາຂໍ້ກຳນົດນີ້ເຂົ້າໄປຢູ່ໃນມາດຕະຖານການດໍາເນີນງານ ຂໍ້ທີ 1, 2 ແລະ 5. ເນື່ອງຈາກວ່າ ທະນາຄານຫຼາຍແຫ່ງ ໄດ້ນໍາໃຊ້ມາດຕະຖານການດໍາເນີນງານຂອງ IFC ເປັນເງື່ອນໄຂໃນການໃຫ້ເງິນກູ້ຂອງທະນາຄານ. ດັ່ງນັ້ນ, ການສ້າງຕັ້ງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ຈຶ່ງກາຍເປັນເງື່ອນໄຂຕົ້ນຕໍເພື່ອເຂົ້າເຖິງທຶນກູ້ຢືມຂອງທະນາຄານ.

ນັບຕັ້ງແຕ່ 2018 ເປັນຕົ້ນມາ, ໃນທີ່ສຸດບົດລາຍງານຄວາມຍືນຍົງຂອງບໍລິສັດຂະໜາດໃຫຍ່ຈໍານວນຫຼາຍ ທີ່ລາຍງານຕໍ່ສະຖາບັນການເງິນ ຈະຕ້ອງໄດ້ມີ ຫຼື ລະບຸ ກ່ຽວກັບ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ຢູ່ໃນບົດລາຍງານດັ່ງກ່າວ (Global Reporting Initiative (GRI) ກ່ຽວກັບ ມາດຕະຖານການລາຍງານຄວາມຍືນຍົງ 413-1).

ດັ່ງນັ້ນ, ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດ ຫຼື ການເຂົ້າຮ່ວມຈັດຕັ້ງປະຕິບັດກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຮ່ວມກັນຂອງຫຼາຍບໍລິສັດ ຈຶ່ງມີແນວໂນ້ມເພີ່ມຂຶ້ນຢ່າງເຫັນໄດ້ເຊັດເຈນ.

**ສິ່ງທີ່ຄວນເອົາໃຈໃສ່ 1 : ພາບລວມ ກ່ຽວກັບ ຫຼັກການ, ຄໍາແນະນໍາ, ການດໍາເນີນງານ ແລະ ມາດຕະຖານການລາຍງານ ຂອງ ສາກົນ ແລະ ແລະ ຂອງພາກພື້ນ**

ຫຼັກການ, ຄໍາແນະນໍາ, ການດໍາເນີນງານ ແລະ ມາດຕະຖານການລາຍງານຕໍ່ໄປນີ້ ແມ່ນມີຄວາມກ່ຽວຂ້ອງໂດຍກົງກັບການວາງແຜນຂອງບໍລິສັດ ຫຼື ການດໍາເນີນກິດຈະການ ການລົງທຶນຂະໜາດໃຫຍ່ໃນຂົງເຂດທີ່ດິນ ຢູ່ ສປປ ລາວ:

ຫຼັກການຄໍາແນະນໍາຂອງອົງການສະຫະປະຊາຊາດ ກ່ຽວກັບ ການດໍາເນີນທຸລະກິດ ແລະ ສິດທິມະນຸດ (2011); ໃນປີ 2012, ຄະນະກຳມະການຄ້າປະກັນດ້ານສະບຽງອາຫານໂລກ ໄດ້ເຈລະຈາ ແລະ ຮັບຮອງເອົາ ຄໍາແນະນໍາແບບສະໝັກໃຈ ກ່ຽວກັບ ການຄຸ້ມຄອງທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ ຕໍ່ສິດຄອບຄອງນໍາໃຊ້ທີ່ດິນ, ການປະມົງ ແລະ ປ່າໄມ້ ຢູ່ໃນສະພາບແວດລ້ອມຂອງການຄ້າປະກັນສະບຽງອາຫານແຫ່ງຊາດ (VGGT); ໃນປີ 2018, ລັດຖະມົນຕີ ກະຊວງກະສິກໍາ ແລະ ປ່າໄມ້ອາຊຽນ (AMAF) ໄດ້ຮັບຮອງເອົາ ບົດແນະນໍາຂອງອາຊຽນ ກ່ຽວກັບ ການລົງທຶນທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ ໃນການຜະລິດ ສະບຽງອາຫານ, ກະສິກໍາ ແລະ ປ່າໄມ້; ມາດຕະຖານການດໍາເນີນງານຂອງ ອົງການຮ່ວມມືດ້ານການເງິນສາກົນ (IFC) (PS) (2012):

- PS 1 ການປະເມີນ ແລະ ການຄຸ້ມຄອງຄວາມສ່ຽງ ແລະ ຜົນກະທົບ ດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ສັງຄົມ,
- PS 2 ແຮງງານ ແລະ ເງື່ອນໄຂການຈ້າງງານ
- PS 5 ການໄດ້ມາຂອງທີ່ດິນ ແລະ ການຍົກຍ້າຍຈັດສັນ ດ້ວຍຄວາມບໍ່ສະໝັກໃຈ;
- Global Reporting Initiatives (GRI) ກ່ຽວກັບ ມາດຕະຖານການລາຍງານຄວາມຍືນຍົງທີ 413-1 ກ່ຽວກັບ ການດໍາເນີນງານ ດ້ານການມີສ່ວນຮ່ວມຂອງຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ, ການປະເມີນຜົນກະທົບ ແລະ ການພັດທະນາໂຄງການ.

ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ A1: ລວບລວມເຄື່ອງມື ກ່ຽວກັບ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໃນທາງປະຕິບັດໄດ້.



## 2.2 ຄວາມຈໍາເປັນ ຕາມສະພາບຄວາມເປັນຈິງທີ່ເກີດຂຶ້ນຢູ່ໃນ ສປປ ລາວ

ການລົງທຶນໃນຂົງເຂດທີ່ດິນຂະໜາດໃຫຍ່ຢູ່ໃນ ສປປ ລາວ ນອກຈາກສ້າງຜົນປະໂຫຍດທີ່ດີແລ້ວ ຍັງມີຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບຕໍ່ບຸກຄົນ ແລະ ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ. ຕໍ່ກັບຜົນກະທົບດ້ານທາງລົບດັ່ງກ່າວ, ມາດຕາ 41 ຂອງລັດຖະທໍາມະນູນແຫ່ງ ສປປ ລາວ ໄດ້ລະບຸວ່າ ພົນລະເມືອງລາວມີສິດຮ້ອງທຸກ, ຮ້ອງຟ້ອງ ແລະ ສະເໜີແນວຄວາມຄິດຕໍ່ອົງການຈັດຕັ້ງຂອງລັດ ກ່ຽວກັບ ບັນຫາທີ່ເກີດຂຶ້ນ ທີ່ສົ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ຜົນປະໂຫຍດສ່ວນລວມ ຫຼື ສິດ ແລະ ຜົນປະໂຫຍດຂອງພົນລະເມືອງລາວ . ສາມາດນໍາໄປ ທີ່ປະຊາຊົນ ຫຼື ຊຸມຊົນທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບຈາກການລົງທຶນ ສາມາດນໍາໃຊ້ເພື່ອສະເໜີ ຄໍາຮ້ອງທຸກ ຕາມທີ່ໄດ້ອະທິ ບາຍ ລາຍລະອຽດ ຢູ່ໃນກົດໝາຍ ວ່າດ້ວຍກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ສະບັບປັບປຸງປີ 2016. ກົນໄກເຫຼົ່ານີ້ ປະກອບມີກົນໄກ ດ້ານບໍລິຫານ, ຕຸລາການ ແລະ ນິຕິກໍາ (GIZ/NIRAS 2022, ໜ້າ 9f). ເຖິງຢ່າງໃດກໍຕາມ, ການວິເຄາະກໍລະນີສຶກສາ ມ່ຽມ ຜ່ານມານີ້ ຊີ້ໃຫ້ເຫັນວ່າ ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນບໍ່ຄ່ອຍຮູ້ຈັກກົນໄກເຫຼົ່ານີ້ຂອງລັດຖະບານ, ບໍ່ຮູ້ວິທີການເຂົ້າເຖິງ ຫຼື ບໍ່ມີແຮງຈູງໃຈທີ່ ຈະສົ່ງຄໍາຮ້ອງທຸກ ຜ່ານກົນໄກດັ່ງກ່າວ ເນື່ອງຈາກຂາດສະພາບແວດລ້ອມທີ່ເອື້ອອໍານວຍ (GIZ/NIRAS 2022, ໜ້າ 9ff). ເຊິ່ງສິ່ງເຫຼົ່ານີ້ມັກຈະເຮັດໃຫ້ມັນຍາກ ສໍາລັບບຸກຄົນ ແລະ ຊຸມຊົນ ທີ່ຈະຮຽກຮ້ອງສິດທິຂອງເຂົາເຈົ້າ. ດັ່ງນັ້ນ, ຈິ່ງເຮັດໃຫ້ ການລະເມີດສິດທິເລັກນ້ອຍບໍ່ສາມາດຖືກແກ້ໄຂແຕ່ຕົ້ນໄດ້ ແລະ ເມື່ອເວລາຜ່ານໄປ ການລະເມີດຈະກາຍເປັນບັນຫາໃຫຍ່ ຂຶ້ນ ແລະ ເກີດຄວາມຂັດແຍ່ງທີ່ຊັບຊ້ອນຮຸນແຮງຂຶ້ນເລື້ອຍໆ ແລະ ກາຍເປັນເລື່ອງຍາກທີ່ຈະແກ້ໄຂ. ບັນຫາເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ແມ່ນພຽງ ແຕ່ເປັນຄວາມເສຍຫາຍຂອງບຸກຄົນ ແລະ ຊຸມຊົນເທົ່ານັ້ນ ແຕ່ຍັງເປັນຄວາມເສຍຫາຍຂອງບໍລິສັດເຊັ່ນດຽວກັນ. ຊຶ່ງອາດເຮັດ ໃຫ້ບັນຫາທີ່ໃຫຍ່ກວ່າຕາມມາ ແລະ ຍາກທີ່ຈະໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂ. ດັ່ງນັ້ນ, ມັນຈະເປັນຜົນປະໂຫຍດຕໍ່ບໍລິສັດຫຼາຍ ຖ້າຫາກ ບໍລິສັດຮັບຮູ້ບັນຫາ ແລະ ມີການແກ້ໄຂບັນຫາຕັ້ງແຕ່ໄລຍະເລີ່ມຕົ້ນຂອງການລົງທຶນ. ນອກຈາກນີ້, ກໍ່ອາດມີຄວາມເປັນໄດ້ ທີ່ ຈະສາມາດຊອກຫາທິດທາງແກ້ໄຂ ເພື່ອໃຫ້ມີຜົນກະທົບດ້ານລົບໜ້ອຍ ຫຼື ບໍ່ມີຜົນກະທົບເລີຍ. ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງ ທຸກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດ ຫຼື ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໃນທາງປະຕິບັດໄດ້ອື່ນໆ ຈະສາມາດຊ່ວຍໃນການໄຈ້ແຍກບັນຫາ ແລະ ຫາທາງອອກໄດ້ຂ້ອນຂ້າງລະອຽດຊັດເຈນ.

ກົດໝາຍຂອງລາວ ກໍ່ສະໜັບສະໜູນການສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດ. ດໍາລັດວ່າດ້ວຍການປະເມີນ ຜົນກະທົບດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ສັງຄົມ (ESIA) ແລະ ກົດໝາຍວ່າດ້ວຍຄ່າຊົດເຊີຍ ລະບຸວ່າ: ຜູ້ພັດທະນາໂຄງການ (ບໍລິສັດ) ຄວນສ້າງຕັ້ງຄະນະຮັບຜິດຊອບ ເພື່ອຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຈາກຊຸມຊົນທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ (ມາດຕາ 74 ຂອງດໍາລັດນາຍົກລັດຖະມົນຕີ ວ່າດ້ວຍການປະເມີນຜົນກະທົບສິ່ງແວດລ້ອມ, ປີ 2022, ມາດຕາ 25 ຂອງດໍາລັດ ນາຍົກລັດຖະມົນຕີ ວ່າດ້ວຍການຊົດເຊີຍ ແລະ ໂຍກຍ້າຍຈັດສັນ ທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບຈາກໂຄງການພັດທະນາ, ປີ 2016). ນອກຈາກນັ້ນ, ໃນກໍລະນີຂອງໂຄງການຮ່ວມມືພາກລັດ ແລະ ເອກະຊົນ (PPP), ນັກລົງທຶນມີສິດ ແລະ ຮັບຜິດຊອບໃນ ການສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຂັດແຍ່ງ ແລະ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກແບບພື້ນຖານຢູ່ພາຍໃນບໍລິສັດ (ມາດຕາ 42 ຂອງ ດໍາລັດນາຍົກລັດຖະມົນຕີ, 2021).



ຮູບສະແດງ 5: ສະແດງໃຫ້ເຫັນ ສະມາຊິກຂອງຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ ລາຍງານຕໍ່ນາຍບ້ານ ກ່ຽວກັບ ນັກລົງທຶນບຸກເບີກທີ່ດິນຊຸມຊົນ ຂອງເຂົາເຈົ້າ ເພື່ອການລົງທຶນ ໃນຂົງເຂດທີ່ດິນກະສິກໍາ



### 3. ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ໃນທາງປະຕິບັດໄດ້: ພວກເຮົາເວົ້າກ່ຽວກັບຫຍັງ?

#### 3.1 ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແມ່ນຫຍັງ?

ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ໃນທາງປະຕິບັດໄດ້ ແມ່ນຕ້ອງໃຫ້ບຸກຄົນ ແລະ ຊຸມຊົນ ທີ່ອາດຈະໄດ້ຮັບຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບ ຈາກກິດຈະການການລົງທຶນ ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ໂດຍກົງ. ກົນໄກດັ່ງກ່າວ ແມ່ນບໍ່ຈໍາເປັນຕ້ອງແມ່ນ ຄໍາສະເໜີ ຫຼື ຮ້ອງທຸກກ່ຽວກັບ ການລະເມີດສິດທິພື້ນຖານ ຈຶ່ງສາມາດສະເໜີໄດ້ ແຕ່ສາມາດຍົກເອົາບັນຫາຄວາມກັງວົນຂອງຜູ້ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບຂຶ້ນມາສະເໜີໄດ້. ເຊິ່ງຖ້າຫາກຄວາມກັງວົນເຫຼົ່ານັ້ນບໍ່ໄດ້ຮັບການພິຈາລະນາ ແລະ ແກ້ໄຂ ໃນໄລຍະເວລາອັນຄວນ, ບັນຫາກໍ່ຈະແຜ່ລາມໄປເປັນຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ແລະ ເປັນການລະເມີດສິດທິມະນຸດ ທີ່ຮຸນແຮງກວ່າເກົ່າ.



ຮູບສະແດງ 6: ສະແດງໃຫ້ເຫັນ ຜູ້ນໍາໃຊ້ທີ່ດິນທ້ອງຖິ່ນ ຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກ ຕໍ່ນັກລົງທຶນ ຢູ່ໃນຫ້ອງການຂອງບໍລິສັດ ເພື່ອຍົກເອົາບັນຫາຄວາມກັງວົນຂອງລາວ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບກິດຈະກຳການລົງທຶນ

ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໃນທາງປະຕິບັດໄດ້ ແມ່ນຄວນຖືກຄຸ້ມຄອງໂດຍ ວິສາຫະກິດໃດໜຶ່ງ ຫຼື ຮ່ວມມືກັນ ກັບ ວິສາຫະກິດອື່ນ. ຊຶ່ງອາດລວມເອົາ ການປະກອບສ່ວນທາງດ້ານຊັບພະຍາກອນຮ່ວມກັນ ໃນການຈ້າງຜູ້ຊ່ຽວຊານ ຫຼື ໜ່ວຍງານຈາກພາຍນອກທີ່ໜ້າເຊື່ອຖືໄດ້. ໂດຍຫຼັກການແລ້ວ ຫົວໜ່ວຍທຸລະກິດຈະບໍ່ອະນຸຍາດໃຫ້ ຜູ້ທີ່ຮ້ອງທຸກ ໄປຍື່ນຄໍາຮ້ອງຟ້ອງຕໍ່ພາກສ່ວນອື່ນກ່ອນ. ຜູ້ທີ່ຕ້ອງການຈະຮ້ອງທຸກ ສາມາດມີສ່ວນຮ່ວມກັບຫົວໜ່ວຍທຸລະກິດໂດຍກົງ ໃນການປະເມີນບັນຫາ ແລະ ຊອກຫາວິທີການແກ້ໄຂຮ່ວມກັນ ເພື່ອບໍ່ໃຫ້ເກີດຄວາມເສຍຫາຍໃດໆ (UN/UNOHCHR 2011, ໜ້າ 31f).

#### 3.2 ເປັນຫຍັງ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ຈຶ່ງມີຄວາມສໍາຄັນ?

ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໃນທາງປະຕິບັດໄດ້ ເຮັດຫຼາຍໆໜ້າທີ່ໃນເວລາດຽວກັນ, ເຊິ່ງຈະບໍ່ພຽງແຕ່ຮັບຜິດຊອບໃນເລື່ອງການເຄົາລົບສິດທິມະນຸດ ຂອງຫົວໜ່ວຍວິສາຫະກິດ ເທົ່ານັ້ນ (UN/UNOHCHR 2011, ໜ້າ 32; Bündnis für nachhaltige Textilien 2018, ໜ້າ 5):

1. ມັນຊ່ວຍໃຫ້ສາມາດ ກໍານົດຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບ ຕໍ່ສິດທິພື້ນຖານຂອງຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ ເຊິ່ງເປັນສ່ວນໜຶ່ງໃນກວດກາການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ການເຄົາລົບສິດທິພື້ນຖານຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງຂອງຫົວໜ່ວຍວິສາຫະກິດ. ທັງນີ້ກໍ່ເພື່ອຊອກຫາຊ່ອງທາງ ໃຫ້ຜູ້ທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບໂດຍກົງຈາກກິດຈະການການລົງທຶນ ເພື່ອໃຫ້ເຂົາເຈົ້າມີໂອກາດຍົກບັນຫາຄວາມກາງວິນຂຶ້ນ ໃນເມື່ອເຂົາເຈົ້າໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ ຫຼື ຮູ້ສຶກວ່າ ຈະໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ.
2. ຈາກການວິເຄາະແນວໂນ້ມ ແລະ ຮູບແບບການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ, ຫົວໜ່ວຍວິສາຫະກິດສາມາດກໍານົດບັນຫາໄດ້ຢ່າງເປັນລະບົບ ແລະ ສາມາດປັບປຸງ ການແກ້ໄຂຮູບແບບການດໍາເນີນງານໃຫ້ມີຄວາມເໝາະສົມ. ດ້ວຍວິທີນີ້, ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຈຶ່ງກາຍເປັນເຄື່ອງມືຕິດຕາມ ແລະ ໃຫ້ບໍລິການເປັນ ແຫຼ່ງການຮຽນຮູ້ຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ.
3. ກົນໄກເຫຼົ່ານີ້ຈະເປັນເຄື່ອງມືໃຫ້ຫົວໜ່ວຍວິສາຫະກິດ ສາມາດແກ້ໄຂບັນຫາຜົນກະທົບໄດ້ໂດຍກົງ ຕັ້ງແຕ່ຫົວທີ ເມື່ອບັນຫາເກີດຂຶ້ນ ໂດຍຫົວໜ່ວຍວິສາຫະກິດເອງ.
4. ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກນີ້ ຈະປ້ອງກັນບໍ່ໃຫ້ເກີດຄວາມເສຍຫາຍ ຈາກການສະສົມຂອງບັນຫາ ແລະ ການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ຮຸນແຮງເພີ່ມຂຶ້ນ. ດັ່ງນັ້ນ, ກົນໄກນີ້ຈຶ່ງມີໜ້າທີ່ ປ້ອງກັນ ແລະ ທັງເປັນລະບົບເຕືອນໄພລ່ວງໜ້າ.
5. ບໍລິສັດຈະສາມາດລຸດຜ່ອນຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ ແລະ ຫຼີກລ່ຽງບໍ່ໃຫ້ເກີດຄວາມເສຍຫາຍຕໍ່ຊື່ສຽງຂອງບໍລິສັດໄດ້, ຖ້າຫາກບໍລິສັດມີການສ້າງ ແລະ ນໍາໃຊ້ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ເພື່ອເປັນເຄື່ອງມືຊ່ວຍກໍານົດບັນຫາ ແລະ ຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ຕັ້ງຫົວທີ.

### 3.3 ລັກສະນະຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ທີ່ມີປະສິດທິຜົນ

ເພື່ອຮັບປະກັນປະສິດທິຜົນຂອງເຄື່ອງມືນີ້, ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ທີ່ບໍ່ຜ່ານ ຂະບວນຍຸຕິທໍາ

(UN/UN-OHCHR 2011, p.33) ຄວນຈະ :

- **ຖືກຕ້ອງຕາມກົດໝາຍ:** ສ້າງຄວາມໄວ້ເນື້ອເຊື່ອໃຈຈາກກຸ່ມຜູ້ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງ ທີ່ມີຈຸດປະສົງເພື່ອນໍາໃຊ້ ແລະ ຮັບຜິດຊອບຕໍ່ການປະພຶດທີ່ເປັນທໍາ ຂອງຂະບວນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ;
- **ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້:** ເປັນກົນໄກທີ່ຮູ້ຈັກກັນດີຂອງກຸ່ມຜູ້ທີ່ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງຕ່າງໆ ທີ່ມີເປົ້າໝາຍຍາກນໍາໃຊ້ ແລະ ໃຫ້ການຊ່ວຍເຫຼືອທີ່ພຽງພໍ ໃຫ້ແກ່ຜູ້ທີ່ອາດມີອຸປະສັກ ແລະ ຂໍ້ຈໍາກັດໃນການເຂົ້າເຖິງກົນໄກ;
- **ສາມາດຄາດການໄດ້:** ສະໜອງຂັ້ນຕອນທີ່ຊັດເຈນ ແລະ ມີກອບໄລຍະເວລາທີ່ຊັບຊ້ອນໃນແຕ່ລະຂັ້ນຕອນ, ໃຫ້ຄວາມຊັດເຈນ ກ່ຽວກັບ ປະເພດຂອງຂະບວນການ ແລະ ຜົນທີ່ຄາດວ່າຈະໄດ້ຮັບ ລວມເຖິງເຄື່ອງມືໃນການຕິດຕາມການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ;
- **ມີຄວາມສະເໝີພາບ:** ສາມາດຮັບປະກັນວ່າ ພາກສ່ວນທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ ສາມາດເຂົ້າເຖິງແຫຼ່ງຂໍ້ມູນຂ່າວສານ, ຄໍາແນະນໍາ ແລະ ເຕັກນິກວິຊາການທີ່ສົມເຫດສົມຜົນ ເພື່ອໃຫ້ເຂົາເຈົ້າສາມາດເຂົ້າຮ່ວມຂະບວນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງ ທຸກທີ່ຍຸຕິທໍາ, ຈະແຈ້ງ ແລະ ເຄົາລົບເຊິ່ງກັນ ແລະ ກັນ;
- **ມີຄວາມໂປ່ງໃສ:** ແຈ້ງໃຫ້ພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຮັບຊາບ ກ່ຽວກັບ ຄວາມຄືບໜ້າ ແລະ ໃຫ້ຂໍ້ມູນທີ່ພຽງພໍ ກ່ຽວກັບ ຂັ້ນຕອນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດກົນໄກ ເພື່ອສ້າງຄວາມເຊື່ອໝັ້ນດ້ານປະສິດທິພາບ ແລະ ຕອບສະໜອງຜົນປະໂຫຍດໃຫ້ແກ່ສ່ວນລວມ;
- **ສອດຄ່ອງກັບສິດທິພື້ນຖານ:** ຮັບປະກັນວ່າຜົນໄດ້ຮັບ ແລະ ວິທີແກ້ໄຂ ມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບສິດທິພື້ນຖານຂອງຊຸມຊົນ ແລະ ຜູ້ອອກແຮງງານຢູ່ທ້ອງຖິ່ນ ຕາມມາດຕະຖານຂອງສາກົນ ແລະ ພາຍໃນປະເທດ;
- **ເປັນແຫຼ່ງການຮຽນຮູ້ຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ:** ສ້າງມາດຕະການເພື່ອກໍານົດບົດຮຽນ ໃນການປັບປຸງກົນໄກ ແລະ ສະກັດກັ້ນຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ຄວາມເສຍຫາຍ ທີ່ຈະເກີດຂຶ້ນໃນອະນາຄົດ;

ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໃນທາງປະຕິບັດໄດ້ ຄວນຈະເປັນ:

- **ອີງໃສ່ການມີສ່ວນຮ່ວມ ແລະ ການປຶກສາຫາລືກັນ:** ການປຶກສາຫາລືຮ່ວມກັບ ກຸ່ມຜູ້ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງ ເພື່ອອອກແບບ ແລະ ເຂົ້າຮ່ວມການປະຕິບັດຕົວຈິງ ໂດຍສຸມໃສ່ການສົນທະນາປຶກສາຫາລື ເພື່ອຊອກຫາວິທີການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.



ຮູບສະແດງ 7: ສະແດງໃຫ້ເຫັນກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ (GRM) ພາຍໃນຂອງບໍລິສັດ ຄວນຈະເປັນຮູບແບບທີ່ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນສາມາດລາຍງານຄວາມກັງວົນ ແລະ ຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງເຂົາເຈົ້າໄດ້ ໂດຍຜ່ານຫຼາຍຊ່ອງທາງ ເຊັ່ນ: ການລາຍງານປາກເປົ່າ, ທາງໂທລະສັບ, ແບບຟອມເປັນລາຍລັກອັກສອນ ແລະ ສົ່ງທາງໄປສະນີ

### 3.4 ອົງປະກອບຂັ້ນຕອນຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ (ອອກແບບຂະບວນການ)

ຂັ້ນຕອນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໜຶ່ງໆ ແມ່ນເລີ່ມຕົ້ນຈາກການຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ສິ້ນສຸດ ໂດຍການທົບທວນປະສິດທິຜົນຂອງການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກນັ້ນໆ. ແຕ່ລະໄລຍະຂອງຂະບວນການ ແມ່ນສະແດງໃຫ້ເຫັນຢູ່ໃນແຜນວາດຕໍ່ໄປນີ້ (Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle 2022):

ຕົວຢ່າງຂອງຂັ້ນຕອນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ:

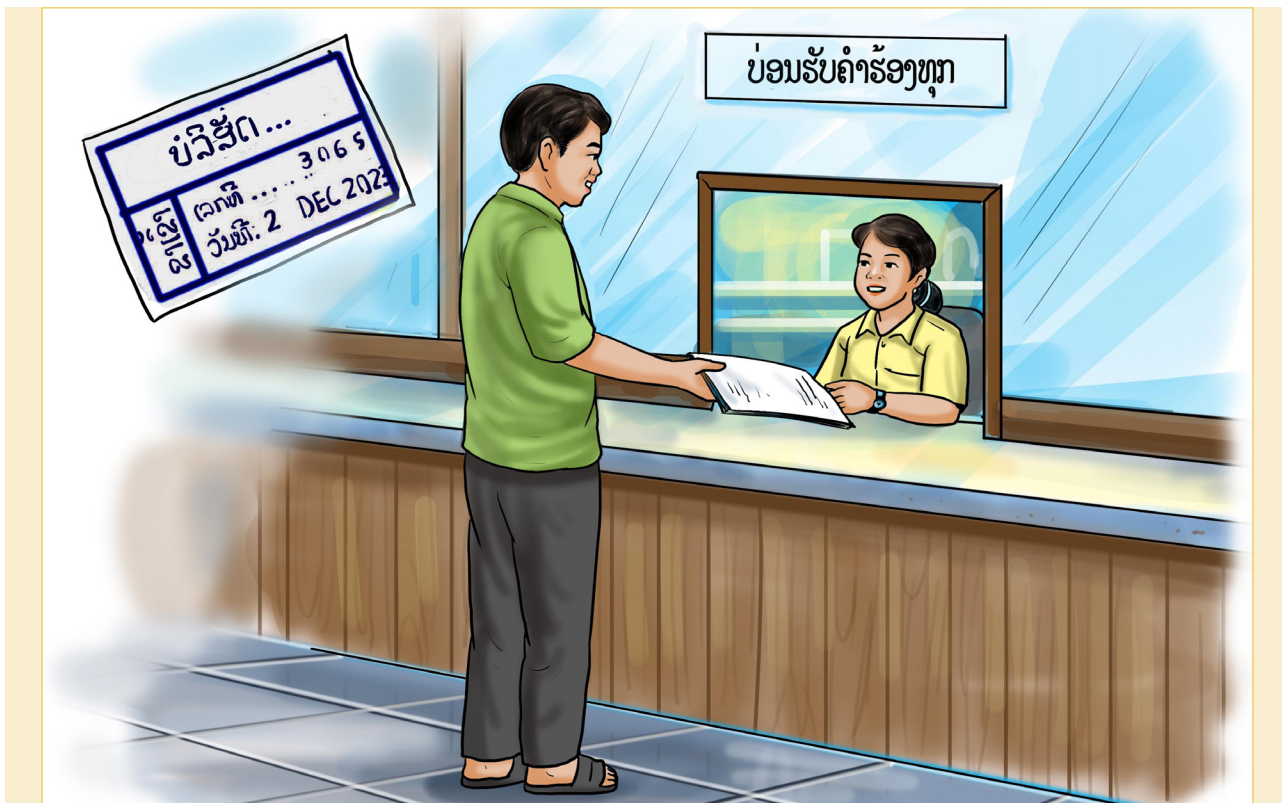




ເພື່ອຮັບປະກັນໃຫ້ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໃຫ້ມີປະສິດທິຜົນສູງ, ຂັ້ນຕອນການດໍາເນີນງານຕ້ອງມີຄວາມລະອຽດຊັດເຈນ ແລະ ໂປ່ງໃສ. ກົນໄກ ແລະ ຂັ້ນຕອນຕ່າງໆຄວນຈະຖືກຈັດວາງໄວ້ ໃນບ່ອນທີ່ທຸກພາກ ສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ງ່າຍ. ຕາມຫຼັກການແລ້ວ, ກົດໝາຍຕ້ອງກໍານົດ ແລະ ລະບຸລາຍລະອຽດຂອງຂັ້ນເຫຼົ່ານີ້ໄວ້ໃຫ້ຊັດເຈນ, ຕົວຢ່າງ: ຄໍາແນະນໍາ ວ່າດ້ວຍຜູ້ແຈ້ງຂ່າວສານຂອງສະຫະພາບເອີຣົບ (EU) 2019/1937 ໄດ້ສໍາເລັດໃນການຂຽນຄໍາແນະນໍາໃຫ້ແກ່ບໍລິສັດທີ່ມີພະນັກງານ ຫຼາຍກວ່າ 50 ຄົນຂຶ້ນໄປ ລວມທັງສະຖາບັນຂອງລັດ, ສະຖາບັນພາກເອກະຊົນ ແລະ ຊຸມຊົນເທດສະບານ ທີ່ມີຄົນອາໄສຢູ່ 10,000 ຄົນ ຫຼື ຫຼາຍກວ່ານັ້ນ ຢູ່ໃນສະຫະພາບເອີຣົບ.

ອົງປະກອບຂັ້ນຕອນທີ່ສໍາຄັນມີຄື:

- **ຄວາມຊັດເຈນກ່ຽວກັບຜູ້ຮ້ອງທຸກ:** ພະນັກງານຕະຫຼອດຮອດບຸກຄົນ ແລະ ຊຸມຊົນທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບຈາກກົດຈະ ກໍາການລົງທຶນຂອງບໍລິສັດ ຈະຕ້ອງມີສິດນໍາໃຊ້ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ.
- **ຄວາມກະຈ່າງແຈ້ງ ກ່ຽວກັບ ເນື້ອຫາຂອງຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ອາດຈະເກີດຂຶ້ນ:** ນອກຈາກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ກ່ຽວກັບ ສິດທິພື້ນຖານ, ຜົນກະທົບຕໍ່ສັງຄົມ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມແລ້ວ, ຄວາມສອດຄ່ອງ ເຊັ່ນ: ການສໍ້ລາດບັງຫຼວງ, ການສໍ້ໂກງ ແລະ ການຈໍາແນກ ກໍ່ຄວນໄດ້ຮັບອະນຸຍາດໃຫ້ ມີການຮ້ອງທຸກເຊັ່ນກັນ.
- **ການເຂົ້າເຖິງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ:** ຜູ້ຮ້ອງທຸກທັງໝົດ ຕ້ອງຮັບຮູ້ຂະບວນການເຮັດວຽກຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ມີຢູ່, ຮູ້ວ່າມັນເຮັດໜ້າທີ່ ແລະ ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ ແນວໃດ.  
ບໍລິສັດຕ້ອງໃຫ້ຂໍ້ມູນທີ່ມີມູນຄວາມຈິງ ກັບພະນັກງານ ແລະ ຄົນພາຍນອກ ທີ່ອາດຈະໄດ້ຮັບຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບກ່ຽວກັບ ການດໍາເນີນກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ໃຫ້ຮູ້ວ່າກົນໄກມີວິທີການເຮັດວຽກແນວໃດ. ຂໍ້ມູນນີ້ ຕ້ອງມີ ເປັນພາສາທ້ອງຖິ່ນ ແລະ ມີຮູບແບບວິທີໃຫ້ຜູ້ທີ່ບໍ່ຮູ້ໜັງສື ສາມາດເຂົ້າເຖິງ ແລະ ເຂົ້າໃຈໄດ້. ເຊິ່ງສິ່ງເຫຼົ່ານີ້ສາມາດເຮັດໄດ້ດັ່ງນີ້:
  - ສ້າງເປັນເວບໄຊທ໌ຂອງ ບໍລິສັດ,
  - ສື່ສານຜ່ານວິທະຍຸຊຸມຊົນ,
  - ແຈ້ງເຖິງສະພາທ້ອງຖິ່ນ ແລະ ອໍານາດການປົກຄອງທ້ອງຖິ່ນ,
  - ຕິດຕັ້ງປ້າຍທີ່ເຫັນໄດ້ຊັດເຈນ ຢູ່ຂົງເຂດພື້ນທີ່ຂອງບໍລິສັດ ແລະ ອື່ນໆ.
  - ບໍ່ຄວນໃຫ້ມີຂໍ້ຈໍາກັດ ແລະ ສິ່ງກົດຂວາງ ທີ່ເປັນບັນຫາໃນການເຂົ້າເຖິງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ຕົວ ຢ່າງ ເຊັ່ນ: ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ, ພາສາທີ່ນໍາໃຊ້, ຕ້ອງຮູ້ໜັງສື, ໄລຍະທາງ ແລະ ອື່ນໆ ເຫຼົ່ານີ້ເປັນຕົ້ນ. ສະນັ້ນ, ສິ່ງທີ່ຄວນຄໍານຶງໃນການອອກແບບ ຂະບວນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ຄວນຈະພິຈາລະນາ ບາງບັນຫາ ດັ່ງລຸ່ມນີ້:
    - ໃຊ້ພາສາທ້ອງຖິ່ນທັງໝົດ
    - ບໍ່ໃຫ້ມີການເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ
    - ນໍາໃຊ້ຫຼາກຫຼາຍຊ່ອງທາງການລາຍງານ (ເຊັ່ນ: ສາຍດ່ວນ, ຜ່ານເວັບໄຊທ໌, ຜ່ານອີເມວ, ຜ່ານແອັບ, ຜູ້ທີ່ມີຄວາມສາມາດ ຢູ່ພື້ນທີ່ ແລະ ອື່ນໆ).
- **ຄວາມກະຈ່າງແຈ້ງ ກ່ຽວກັບ ການຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກ:** ວິທີການປະກອບເອກະສານຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກ ມີຄວາມຈໍາເປັນຕ້ອງລະບຸຂໍ້ມູນລະອຽດຊັດເຈນ. ມີການນໍາໃຊ້ຮ່າງແບບຟອມບໍ່? ຜູ້ຮ້ອງທຸກສາມາດຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກແບບບໍ່ເປັນທາງການໄດ້ບໍ່? ຕ້ອງນໍາສິ່ງຄໍາຮ້ອງທຸກຮູບແບບວິທີໃດ? ມີກໍານົດເວລາສິ່ງບໍ່? ຕາມຫຼັກການແລ້ວ, ຜູ້ຮ້ອງທຸກສາມາດສິ່ງຄໍາຮ້ອງທຸກ ແບບບໍ່ເປັນທາງການໄດ້ທຸກເວລາ ແລະ ເປັນພາສາໃດກໍ່ໄດ້ ໂດຍຜ່ານຊ່ອງທາງຕ່າງໆ (ເຊັ່ນ: ໂທລະ ສັບ, ອີເມວ, ໄປສະນີ, ການຍື່ນໂດຍກົງ ແລະ ອື່ນໆ).
- **ຄວາມກະຈ່າງແຈ້ງ ກ່ຽວກັບ ສະພາບຄວາມຄືບໜ້າໃນການດໍາເນີນການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ, ພາສາທີ່ໃຊ້ໃນການດໍາເນີນການ, ໄລຍະ/ເວລາດໍາເນີນການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ແລະ ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃນການດໍາເນີນການ:** ສະຖານທີ່ດໍາເນີນການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງຕ້ອງຢູ່ໃກ້ກັບຜູ້ຮ້ອງທຸກ. ຜູ້ຮ້ອງທຸກຄວນໄດ້ຮັບອະນຸຍາດໃຫ້ເວົ້າເປັນພາສາຂອງເຂົາເຈົ້າເອງ. ຖ້າມີຄວາມຈໍາເປັນຕ້ອງໃຊ້ພາສາແປ, ບໍລິສັດຕ້ອງໄດ້ຮັບຜິດຊອບຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃນການແປພາສາ. ໄລຍະເວລາ/ເວລາໃນການດໍາເນີນການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງຄວນກໍານົດຢ່າງຈະແຈ້ງ, ຖ້າກໍລະນີມີຄວາມຈໍາເປັນຕ້ອງໄດ້ໃຊ້ເວລາຫຼາຍໃນການປະເມີນ ບັນຫາ ກໍ່ຄວນໃຫ້ມີເວລາພຽງພໍ ຫຼື ຖ້າກໍລະນີທີ່ແລ້ງດ່ວນ ເພື່ອຫຼີກລ່ຽງບໍ່ໃຫ້ເກີດຜົນເສຍຫາຍທີ່ຮຸນແຮງຂຶ້ນ ກໍ່ຕ້ອງໃຫ້ສາມາດໃຊ້ເວລາດໍາເນີນການໄວເທົ່າທີ່ຈະໄວໄດ້. ບໍ່ຄວນໃຫ້ຜູ້ຮ້ອງທຸກມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆສໍາລັບການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ຍົກເວັ້ນກໍລະນີຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ບໍ່ມີຂໍ້ມູນພື້ນຖານທີ່ຊັດເຈນ ຫຼື ການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ມີລັກສະນະໂຈມຕີ ຫຼື ສ້າງຄວາມເສຍຫາຍຕໍ່ບໍລິສັດໂດຍບໍ່ມີເຫດຜົນ.
- **ການຮັບຮູ້ ແລະ ຍືນຍັນການໄດ້ຮັບຄໍາຮ້ອງທຸກ:** ຜູ້ຮ້ອງທຸກຄວນໄດ້ຮັບຮູ້ຂໍ້ມູນ ການຍືນຍັນຈາກບໍລິສັດວ່າໄດ້ຮັບຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ເຂົາເຈົ້າຍືນ ພາຍໃນໄລຍະເວລາທີ່ເໝາະສົມ ແລະ ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບ ຂັ້ນຕອນວິທີການທີ່ຈະດໍາເນີນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງເຂົາເຈົ້າ ວ່າຈະຖືກດໍາເນີນໄປແບບໃດ.



ຮູບສະແດງ 8: ສະແດງໃຫ້ເຫັນ ຜູ້ນໍາໃຊ້ທີ່ດິນທ້ອງຖິ່ນ ຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກຕໍ່ນັກລົງທຶນຢູ່ຫ້ອງການບໍລິສັດ ເພື່ອສະເໜີຄວາມກ້າວໜ້າຂອງຕົນ ກ່ຽວກັບ ການລົງທຶນ ແລະ ໄດ້ຮັບຮູ້ວ່າບໍລິສັດໄດ້ຄໍາຮ້ອງທຸກແລ້ວ

- **ການກວດສອບ ຄວາມຖືກຕ້ອງຂອງຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ການເກັບກໍາຫຼັກຖານ:** ຫຼັງຈາກໄດ້ຮັບຄໍາຮ້ອງທຸກ, ຈໍາເປັນຕ້ອງໄດ້ກວດສອບວ່າ ຄໍາຮ້ອງທຸກດັ່ງກ່າວຖືກຕ້ອງບໍ. ບັນຫາທີ່ຮ້ອງທຸກ ແມ່ນກ່ຽວກັບຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບຕໍ່ສິດທິພື້ນຖານທາງສັງຄົມ ຫຼື ຜົນກະທົບຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ ທີ່ເກີດຈາກກິດຈະກຳການລົງທຶນຂອງບໍລິສັດ ບໍ. ຫຼັງຈາກນັ້ນ, ຈິ່ງດໍາເນີນການເກັບກໍາຫຼັກຖານ ໂດຍມີຜູ້ຮ້ອງທຸກເຂົ້າຮ່ວມນໍາ.



ຮູບສະແດງ 9: ສະແດງໃຫ້ເຫັນ ພະນັກງານຂອງບໍລິສັດທີ່ຮັບຜິດຊອບ ວຽກງານ ການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ (GRM) ກໍາລັງກວດສອບຄໍາຮ້ອງທຸກ (ຮູບດ້ານຊ້າຍ) ແລະ ເກັບກໍາຫຼັກຖານຢູ່ພາກສະໜາມ (ຮູບດ້ານຂວາ)

- **ພັນທະໃນການດໍາເນີນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ:** ທຸກໆຄໍາຮ້ອງທຸກຕ້ອງໄດ້ຮັບການກວດສອບ ແລະ ແກ້ໄຂ.
- **ຄວາມໂປ່ງໃສຂອງຂະບວນການ:** ບໍລິສັດຄວນໃຫ້ຂໍ້ມູນ ແລະ ຜົນຂອງການດໍາເນີນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກແກ່ສາທາລະນະ ໂດຍບໍ່ມີການເປີດເຜີຍຊື່ຂອງຜູ້ຮ້ອງທຸກ.
- **ການຮັກສາຂໍ້ມູນສ່ວນຕົວຂອງຜູ້ຮ້ອງທຸກ:** ບໍລິສັດຄວນຈະມີຄວາມໂປ່ງໃສ ກ່ຽວກັບ ເນື້ອໃນຂອງ ຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ວິທີການທີ່ບໍລິສັດດໍາເນີນການຕໍ່ຜູ້ຮ້ອງທຸກ, ບໍລິສັດຕ້ອງຮັບປະກັນວ່າຂໍ້ມູນ ກ່ຽວກັບ ຄວາມເປັນສ່ວນຕົວຂອງຜູ້ຮ້ອງທຸກຈະຖືກເກັບໄວ້ເປັນຄວາມລັບ.
- **ການປົກປ້ອງຈາກຄວາມເສຍປຽບ/ການລົງໂທດ (ການປົກປ້ອງຜູ້ໃຫ້ເບາະແສຂໍ້ມູນ):** ຜູ້ຮ້ອງທຸກຕ້ອງປອດໄພຈາກການລົງໂທດ, ການແກ້ແຄ້ນ, ການຂົ່ມຂູ່, ການຕອບໂຕ້ຄືນ ແລະ ອື່ນໆ.
- **ການຕົກລົງກັນແບບເປັນມິດ:** ຂັ້ນຕອນໃນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ຕ້ອງຖືກດໍາເນີນໄປໃນຮູບແບບທີ່ເປັນເອກະສັນກັນ. ດັ່ງນັ້ນ, ການດໍາເນີນຂະບວນການໄກ່ແກ້, ການເຈລະຈາຕໍ່ລອງ ຈຶ່ງເປັນວິທີທີ່ມີຄວາມເໝາະສົມ ເວັ້ນເສຍແຕ່ວ່າຈະມີຄວາມບໍ່ຍຸຕິທໍາດ້ານການໃຊ້ອໍານາດ ເຂົ້າກິດຂວາງ. ແຕ່ສິ່ງທີ່ສໍາຄັນ ທັງສອງຝ່າຍຕ້ອງຍິນຍອມ ແລະ ເຫັນດີກັບຜົນທີ່ໄດ້ຮັບຮ່ວມກັນ ຈຶ່ງເອີ້ນວ່າບັນຫາຂໍ້ຂັດແຍ່ງໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂ.
- **ຄວາມກະຈ່າງແຈ້ງກ່ຽວກັບການແກ້ໄຂ:** ບໍລິສັດຕ້ອງໃຫ້ຄໍາໝັ້ນສັນຍາທີ່ຈະແຈ້ງ ກ່ຽວກັບ ການແກ້ໄຂໃຫ້ທັນຕາມເວລາ ແລະ ຖືກດໍາເນີນຢ່າງມີຄວາມເໝາະສົມ. ນອກຈາກນີ້, ບໍລິສັດຈະຕ້ອງຊື່ແຈງ ແລະ ເປີດເຜີຍລາຍລະອຽດຕໍ່ສັງຄົມ ກ່ຽວກັບ ວິທີການແກ້ໄຂ (ເຊັ່ນ: ຄໍາຊົດເຊີຍ, ການສ້ອມແປງຄືນ ແລະ ອື່ນໆ), ເຊິ່ງສິ່ງເຫຼົ່ານີ້ຕ້ອງ ລະບຸວ່າໃຜມີສິດໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂປະເພດໃດ ແລະ ພາຍໃຕ້ເງື່ອນໄຂໃດແດ່.
- **ຂັ້ນຕອນດໍາເນີນການກ່ຽວກັບຜົນໄດ້ຮັບ:** ຂໍ້ຕົກລົງຄວນກໍານົດເປັນລາຍລັກອັກສອນ, ມີກໍານົດເວລາທີ່ຊັດເຈນ ແລະ ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຕາມຂໍ້ຕົກລົງ ພາຍໃນກອບໄລຍະເວລາທີ່ໄດ້ເຫັນດີກັນ.
- **ການຄັດເລືອກຜູ້ທີ່ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງໃນຂັ້ນຕອນຕ່າງໆຢ່າງຮອບຄອບ:** ບຸກຄົນທີ່ຕິດຕໍ່ໂດຍກົງໃນການຮັບຄໍາຮ້ອງ ທຸກ ຕ້ອງສາມາດດໍາເນີນການ ໂດຍບໍ່ມີຄໍາສັ່ງ, ເປັນອິດສະຫຼະ ແລະ ປະຕິບັດຢ່າງເປັນກາງ ແລະ ຮອບຄອບ.
- **ການທົບທວນປະສິດທິຜົນ ຂອງຂັ້ນຕອນ/ການຮັບປະກັນຄຸນນະພາບ ແລະ ການພັດທະນາ ກິນໄກ ການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ:** ການທົບທວນຄືນຄວນຈະເຮັດເປັນປະຈໍາ ປີລະຄັ້ງ ແລະ ອີງຕາມຄວາມຈໍາເປັນ ຫຼື ໃນເວລາທີ່ມີການ ເຄື່ອນໄຫວເພີ່ມເຕີມ ຫຼື ມີການປ່ຽນແປງອື່ນໆ ທີ່ເກີດຂຶ້ນຢູ່ພາຍໃນບໍລິສັດ. ຖ້າມີຄວາມຈໍາເປັນກໍຕ້ອງໄດ້ມີການປັບປຸງແກ້ໄຂຄືນໃໝ່, ເຊິ່ງໃນນີ້ສາມາດປັບປຸງຂັ້ນຕອນໃຫ້ມີຄວາມເໝາະສົມ ໄດ້ຕະຫຼອດເວລາ, ໂດຍການຄຸ້ມຄອງເບິ່ງແຍງ ເພື່ອບໍ່ມີການຍົກເລີກ ຫຼື ເປັນອຸປະສັກຕໍ່ຜູ້ຮ້ອງທຸກ.
- **ການລາຍງານ:** ຂໍ້ມູນທັງດ້ານປະລິມານ ແລະ ຄຸນນະພາບ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບ ຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ໄດ້ຮັບ ແລະ ການດໍາເນີນການແກ້ໄຂ ລວມທັງກິນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ຄວນປະກອບເຂົ້າໄປຢູ່ໃນບົດລາຍງານຄວາມຍິນຍົງຂອງບໍລິ ສັດ ແລະ ມີການເປີດເຜີຍຕໍ່ສັງຄົມ.



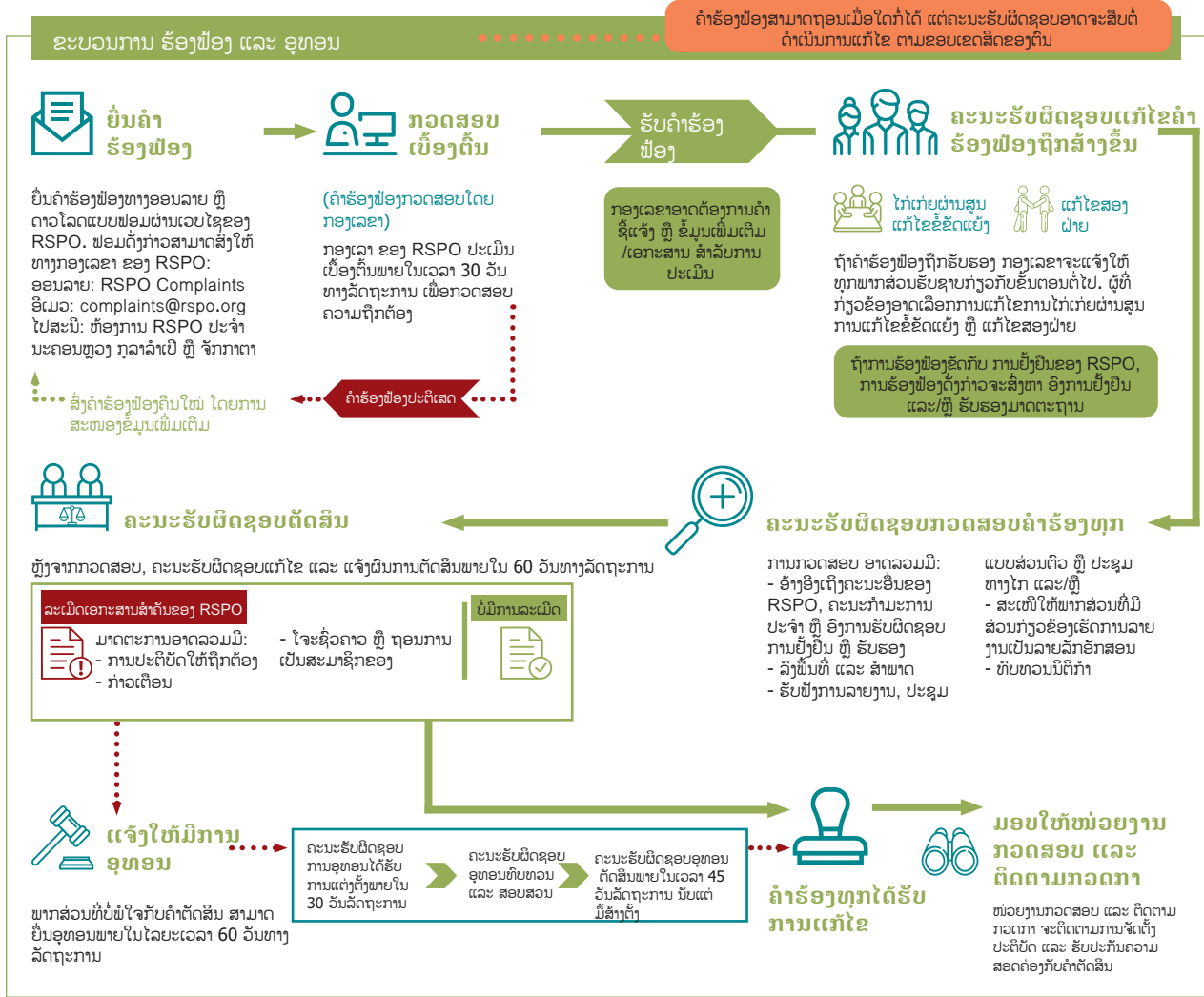
### 3.5 ປະເພດຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ

ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກມີຫຼາຍລະດັບທີ່ແຕກຕ່າງກັນ - ນັບຕັ້ງແຕ່ລະດັບບໍລິສັດ ຈົນເຖິງລະດັບສາກົນ.

ເຊິ່ງລາຍລະອຽດໄດ້ ນໍາສະເໜີໃຫ້ເຫັນຢູ່ໃນຕາຕາລາງລຸ່ມນີ້:

ຕາຕະລາງ 1 : ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ທີ່ມີຫຼາຍລະດັບແຕກຕ່າງກັນ

ລະດັບ	ປະເພດຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ
ລະດັບ ໂຮງງານ/ບໍລິສັດ	<p>a) ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງໂຮງງານ/ບໍລິສັດ ເຊັ່ນ: ມີຄະນະກຳມະການ ຫຼື ບຸກຄົນເປັນຈຸດປະສານງານ, ສາຍດ່ວນ ແລະ ກ່ອງຮັບຄໍາຮ້ອງທຸກ. ໂດຍ ລວມແລ້ວກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງຂັ້ນວິສາຫະກິດເຫຼົ່ານີ້ ຈະນຳໃຊ້ສະເພາະກັບ ພະນັກງານ, ແຮງງານ ຫຼື ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ. ຕາມຫຼັກການແລ້ວ, ກົນໄກດັ່ງກ່າວແມ່ນຈະເປີດເຜີຍຕໍ່ກັບ ພະນັກງານ, ຜູ້ສະໜອງ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ຜູ້ຊົມໃຊ້ຜະລິດຕະພັນສຸດທ້າຍ ລວມໄປເຖິງ ກັບບຸກຄົນ ແລະ ຊຸມຊົນທ້ອງ ຖິ່ນ ທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບຈາກກິດຈະກຳການລົງທຶນຂອງບໍລິສັດ.</p> <p>b) ພະນັກງານ ເຊັ່ນດຽວກັນກັບ ບຸກຄົນພາຍນອກ ແລະ ຊຸມຊົນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງສາມາດເຂົ້າເຖິງກົນໄກຂອງບຸກຄົນທີ່ສາມ.</p>
ລະດັບ ຂະແໜງການ/ອຸດສາຫະກຳ/ສາຂາ	<p>a) ການລິເລີ່ມ ຂອງກຸ່ມ ແລະ ຫຼາຍພາກສ່ວນ ທີ່ດຳເນີນທຸລະກິດ ຢູ່ໃນ ຂະແໜງການ/ສາຂາ/ອຸດສາຫະກຳ ດຽວກັນ.</p> <p>b) ມາດຕະຖານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບຂະແໜງການ/ອຸດສາຫະກຳ ຫຼື ອົງການຍັງຍືນມາດ ຕະຖານ (ດັ່ງຂໍ້ມູນຂ້າງລຸ່ມນີ້: ລະດັບສາກົນ; ບາງລະບົບການຍັງຍືນຂອງສາກົນ ກໍ່ເຮັດໜ້າທີ່ເປັນຕົວແທນ ຢູ່ໃນລະດັບປະເທດ)</p>
ລະດັບ ຫຼາຍຂະແໜງການ/ອຸດສາຫະກຳ/ສາຂາ	<p>a) ການລິເລີ່ມ ຂອງກຸ່ມ ແລະ ຫຼາຍພາກສ່ວນ ທີ່ດຳເນີນທຸລະກິດ ຢູ່ໃນຂະແໜງການ/ສາຂາ/ອຸດສາຫະກຳ ແຕກຕ່າງກັນ ເຊັ່ນ: ອົງການແຮງງານຍຸຕິທຳ.</p> <p>b) ອົງຕາມມາດຕະຖານຂອງຫຼາຍຂະແໜງການ ຫຼື ອົງການຍັງຍືນມາດຕະຖານ (ຢູ່ໃນລະດັບຊາດ ຫຼື ສາກົນ)</p>
ລະດັບຊາດ	<p>c) ສະຫະພັນກຳມະບານ</p> <p>d) ອົງການຈັດຕັ້ງທີ່ບໍ່ຂຶ້ນກັບລັດຖະບານ</p> <p>e) ຊ່ອງທາງຂອງລັດຖະບານ ເຊັ່ນ: ອຳນາດສານຕັດສິນ, ອົງການນິຕິບັດຍັດ ແລະ ອົງການສິດທິມະນຸດແຫ່ງຊາດ</p>
ລະດັບພາກພື້ນ	<p>ມີກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງ ອາຊຽນສຳລັບຜູ້ບໍລິໂພກ ແຕ່ບໍ່ມີກົນໄກແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໃນລະດັບພາກພື້ນ</p>
ລະດັບສາກົນ	<p>a) ສະຫະພັນກຳມະບານ</p> <p>b) ອົງການຈັດຕັ້ງສາກົນ ທີ່ບໍ່ຂຶ້ນກັບລັດຖະບານ (INGO)</p> <p>c) ຈຸດປະສານງານລະດັບຊາດ ຂອງອົງການຮ່ວມມືດ້ານເສດຖະກິດ ແລະ ການພັດທະນາ (OECD)</p> <p>d) ອົງການແຮງງານສາກົນ (ILO)</p> <p>e) ຂະແໜງການ/ມາດຕະຖານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ຂອງອຸດສາຫະກຳ ຫຼື ອົງການຍັງຍືນມາດຕະຖານ ເຊັ່ນ: ກອງປະຊຸມໂຕະມິນສຳລັບປາມນຳມັນແບບຍືນຍົງ (RSPO) ຫຼື ມາດຕະຖານສາກົນສຳລັບຢາງພາລາແບບຍືນຍົງ (GPSNR) ທີ່ມີລະບົບການດຳເນີນງານ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ຮ້ອງທຸກສາມາດສະເໜີຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍໃນກຸ່ມສະມາຊິກຂອງເຂົາເຈົ້າໄດ້.</p>



ແຫຼ່ງຂໍ້ມູນ: ອົງໃສ່ RSPO,

ເຖິງແນວໃດກໍ່ຕາມ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຈຳນວນໜຶ່ງ ແມ່ນໃຊ້ໄດ້ ສະເພາະກຸ່ມເປົ້າໝາຍໃດໜຶ່ງເທົ່ານັ້ນ, ແຕ່ກົນໄກສ່ວນຫຼາຍ ແມ່ນເປີດຮັບເອົາທຸກໆປະເພດຂອງຄໍາຮ້ອງທຸກ. ໂດຍທົ່ວໄປແລ້ວ, ອົງການກຳມະບານແມ່ນສຸມໃສ່ການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງຜູ້ອອກແຮງງານ. ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງມູນນິທິເພື່ອຄວາມນິທິຍຸດຕິທຳ ກໍ່ແມ່ນແນ ໃສ່ຮັບໃຊ້ສະເພາະພະນັກງານເຊັ່ນດຽວກັນ. ໃນອີກແງ່ມຸມ ໜຶ່ງຂອງການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ຂະບວນການອຸທອນ ຢູ່ໃນກອງປະຊຸມໂຕະມິນສໍາລັບປາມນໍ້າມັນແບບຍືນຍົງ (RSPO) ແມ່ນເປີດໃຫ້ທຸກຄົນທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບຈາກບໍລິສັດທີ່ເປັນສະມາຊິກຂອງ RSPO ສາມາດສະເໜີຮ້ອງທຸກໄດ້.

**ສິ່ງທີ່ຄວນເອົາໃຈໃສ່ 2: ການປະຕິບັດທີ່ດີ – ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງ ກອງປະຊຸມໂຕະມິນສໍາລັບປາມນໍ້າມັນແບບຍືນຍົງ**

ລະບົບກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງ RSPO ແມ່ນຕົວຢ່າງໜຶ່ງຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກລະດັບສາກົນ. ກອງປະຊຸມໂຕະມິນສໍາລັບປາມນໍ້າມັນແບບຍືນຍົງ (RSPO) ເປັນອົງການຂອງທົ່ວໂລກ ທີ່ມີສະມາຊິກດຳເນີນງານໂດຍບໍ່ຫວັງຜົນກຳໄລ ແບບສະໝັກໃຈ. RSPO ກຳລັງເຕົ້າໂຮມເອົາບັນດາພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຂອງທົ່ວໂລກໄວ້ສຳລັບການສະໜອງ ປາມນໍ້າມັນ ເພື່ອພັດທະນາ ແລະ ປະຕິບັດຕາມມາດຕະຖານສາກົນ ສໍາລັບປາມນໍ້າມັນແບບຍືນຍົງ. ລະບົບການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງ RSPO ເປັນຂະບວນການຍຸຕິທຳ, ໂປ່ງໃສ ແລະ ມີການດຳເນີນງານທີ່ເປັນທຳ ແລະ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ມີຕໍ່ກັບສະມາຊິກ RSPO. ເຊິ່ງສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນບໍລິສັດທີ່ຜະລິດ ແລະ ປຸງແຕ່ງປາມນໍ້າມັນ. ຂັ້ນຕອນການຮ້ອງທຸກ ແລະ ການອຸທອນຂອງ RSPO ແມ່ນເປັນທາງເລືອກ ຂອງກົນໄກທາງດ້ານກົດໝາຍ ໂດຍອີງຕາມຫຼັກການຂອງການເຂົ້າເຖິງ, ປະສິດທິພາບ, ບໍ່ລຳອຽງ, ຄວາມຮັບຜິດຊອບ ແລະ ຄວາມເປັນອິດສະຫຼະ.

ລະບົບການຮ້ອງທຸກຂອງ RSPO ຊ່ວຍໃຫ້ຜູ້ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງ ສາມາດແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ຕໍ່ກັບສະມາຊິກ RSPO ທີ່ຖືກຫາວ່າລະເມີດຫຼັກການ RSPO ແລະ ເງື່ອນໄຂຂອງຫຼັກຈັນຍາບັນ ຫຼື ເອກະສານສໍາຄັນອື່ນໆ.

ການອໍານວຍຄວາມສະດວກໃນການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ (DSF) ແມ່ນສ່ວນໜຶ່ງຂອງລະບົບການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງ RSPO. ເຊິ່ງຜູ້ຮ້ອງທຸກ ທີ່ເປັນສະມາຊິກຂອງ RSPO ແລະ ພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການຮ້ອງທຸກ ມີໂອກາດທີ່ຈະແກ້ໄຂບັນຫາເຫຼົ່ານີ້ໂດຍຜ່ານເງື່ອນໄຂທີ່ຕົກລົງກັນ ໂດຍນໍາໃຊ້ຫຼັກການໄກ່ເກ່ຍ. ການໄກ່ເກ່ຍແບບວິທີ DSF ແມ່ນກໍານົດໃຫ້ຝ່າຍຕ່າງໆ ຕົກລົງຮ່ວມກັນກັບ ຜູ້ໄກ່ເກ່ຍເອກະລາດ ເພື່ອອໍານວຍຄວາມສະດວກໃນຂະບວນການເຈລະຈາ ຢ່າງເປັນລະບົບ.

ຄໍາຮ້ອງທຸກສາມາດຖືກສົ່ງທາງອອນໄລນ໌. ອີກທາງເລືອກໜຶ່ງ, ຜູ້ຮ້ອງທຸກ ສາມາດດາວໂຫຼດແບບຟອມການຮ້ອງທຸກ ແລະ ສົ່ງຜ່ານທາງອີເມວ (ເບິ່ງເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ A2 ສໍາລັບລາຍລະອຽດເພີ່ມເຕີມກ່ຽວກັບຂັ້ນຕອນ).

ແຫຼ່ງຂໍ້ມູນ: RSPO 2022, RSPO w/o year

## 4. ບໍລິສັດ ສາມາດເຮັດຫຍັງໄດ້ແດ່?

ໃນພາກນີ້ ໃຫ້ຄໍາແນະນໍາສະເພາະ ກ່ຽວກັບ ສິ່ງທີ່ບໍລິສັດສາມາດເຮັດໄດ້. ໂດຍທົ່ວໄປບໍລິສັດ ມີສາມທາງເລືອກ ຄື: ບໍລິສັດສາມາດສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງບໍລິສັດຂອງຕົນເອງ. ບໍລິສັດສາມາດເຂົ້າຮ່ວມ ເພື່ອນໍາໃຊ້ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງຫຼາຍໆບໍລິສັດກໍ່ໄດ້ ຫຼື ບໍລິສັດສາມາດປະຕິບັດທັງສອງກົນໄກໄປຄຽງຄູ່ກັນ. ທັງສອງກົນໄກຄື: ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດ ແລະ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງຫຼາຍບໍລິສັດ ມີຂໍ້ດີແຕກຕ່າງກັນ (ເບິ່ງຢູ່ໃນຕາຕະລາງ 2).

ຕາຕະລາງ 2: ຂໍ້ດີ ລະຫວ່າງ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດ ແລະ ກົນໄກຂອງຫຼາຍບໍລິສັດ

ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດ	ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງຫຼາຍບໍລິສັດ (Gläßer 2021, p. 10f)
<ul style="list-style-type: none"> <li>ສາມາດແລກປ່ຽນໂດຍກົງລະຫວ່າງ ຜູ້ຮ້ອງທຸກ ແລະ ບໍລິສັດ, ຈະເຮັດໃຫ້ມີຄວາມເຂົ້າໃຈເຊິ່ງກັນ ແລະ ກັນດີຂຶ້ນ,</li> <li>ມີຄວາມໄວ້ວາງໃຈເຊິ່ງກັນ ແລະ ກັນ,</li> <li>ມີການໃຫ້ຂໍ້ມູນໂດຍກົງຈາກຜູ້ຮ້ອງທຸກ ເຂົ້າຫາລະບົບໃນການຕິດຕາມການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງບໍລິສັດ ແລະ ສາມາດປັບຂະບວນການ ແລະ ກິດຈະກຳໃຫ້ມີຄວາມເໝາະສົມໄດ້ໄວ,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ຂັ້ນຕອນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແມ່ນມີຄວາມເປັນເອກະລາດສູງກວ່າ ກົນໄກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດ ແລະ ໄດ້ຮັບອິດທິພົນຈາກ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຈາກຫຼາຍບໍລິສັດ.</li> <li>ສາມາດເພີ່ມປະສິດທິພາບຂອງການດຳເນີນງານ ສຳເລັດຕາມກອບເວລາຂອງອົງກອນຕັ້ງໄວ້ ແລະ ສາມາດປະຕິບັດກົນໄກຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງໂດຍຜ່ານ (ຂະແໜງການ ແລະ ພາກພື້ນສະເພາະ) ຂອງຜູ້ຮັບຜິດຊອບຈາກແຕ່ລະບໍລິສັດ ທີ່ເຂົ້າຮ່ວມ,</li> <li>ເພີ່ມທະວີປະສິດທິຜົນຂອງຂັ້ນຕອນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ໂດຍຜ່ານການຝຶກອົບຮົມ ທີ່ໄດ້ສະໜັບສະໜູນທຶນຮ່ວມກັນ ແລະ ພະນັກງານທີ່ຕິດຕາມ ແລະ ດຳເນີນງານ ມີຄວາມຊຳນິຊຳນານງານໄວຂຶ້ນ.</li> <li>ສ້າງຄວາມໝັ້ນໃຈວ່າ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໃນລະດັບພູມິພາກ ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ໂດຍຜ່ານການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຕົວຈິງໃນໄລຍະຍາວ,</li> <li>ມີການຈັບກຸມກັນ ນຳໃຊ້ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກເພີ່ມຫຼາຍຂຶ້ນ ເພື່ອແກ້ໄຂບັນຫາໃຫ້ຜູ້ທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ ແລະ ສ້າງຄວາມໝັ້ນໃຈໃຫ້ກັບເຂົາເຈົ້າເພີ່ມຂຶ້ນ ໃນການຄາດຄະເນບັນຫາ ແລະ ເພີ່ມປະສິດທິພາບໃຫ້ແກ່ ຂັ້ນຕອນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໄດ້ດີຂຶ້ນ.</li> <li>ອໍານວຍຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ການສ້າງລະບົບການຮຽນຮູ້ແບບຄົບວົງຈອນ, ສົ່ງເສີມຂະບວນການຮຽນຮູ້ໃນລະດັບຕ່າງໆ ແລະ ເຊື່ອມສານກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ໃຫ້ແທດເໝາະກັບທຸກກໍລະນີຜົນກະທົບ (ໂດຍສະເພາະແມ່ນການປຶກສາຫາລືກັນ, ການກວດສອບ).</li> </ul>



ໃນປະຈຸບັນມີຫຼາຍບໍລິສັດໃນ ສປປ ລາວ ກໍາລັງປະເຊີນໜ້າກັບສິ່ງທ້າທາຍໃນການສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ, ເຊິ່ງອາດຈະເປັນຄວາມຄິດທີ່ດີ ທີ່ຫຼາຍບໍລິສັດ ຄວນຈະຮ່ວມແຮງຮ່ວມໃຈກັນ ສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ລະຫວ່າງ ບໍລິສັດຂຶ້ນ ຮ່ວມກັນ ຕົວຢ່າງ ເຊັ່ນ: ບໍລິສັດທີ່ລົງທຶນຢູ່ໃນຂະແໜງການດຽວກັນ ຫຼື ຕັ້ງຢູ່ໃນພື້ນທີ່ໃກ້ຄຽງກັນ.

ຕາມມາດຕະຖານ ແລະ ເງື່ອນໄຂແບບດຽວກັນ ທີ່ລະບຸໄວ້ຢູ່ໃນຂໍ້ 3.3 ແລະ 3.4 ແຕ່ນໍາໃຊ້ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ລະຫວ່າງ ບໍລິສັດ ໃຫ້ກາຍເປັນກົນໄກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດເອງ. ສິ່ງທີ່ຄວນເອົາໃຈໃສ່ ໃນກໍລະນີທີ່ນໍາໃຊ້ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງຫຼາຍບໍລິສັດ ແມ່ນຕ້ອງໄດ້ຮັບປະກັນວ່າ ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນສາມາດເຂົ້າເຖິງກົນໄກດັ່ງກ່າວໄດ້. ດັ່ງນັ້ນ, ບໍລິສັດທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຄວນຮັບເອົາຄໍາຮ້ອງທຸກຢູ່ໃນທ້ອງຖິ່ນ ແລະ ຫຼັງຈາກນັ້ນຈຶ່ງສົ່ງຕໍ່ຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ໄດ້ຮັບ.

ເຖິງແມ່ນວ່າບໍລິສັດຈະຕ້ອງການ ຫຼື ບໍ່ຕ້ອງການ ສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດຕົນເອງກໍຕາມ, ຖ້າກໍລະນີທີ່ມີກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງບໍລິສັດ ທີ່ມີຄວາມເໝາະສົມ ຢູ່ພາຍໃນພາກສ່ວນອຸດສາຫະກໍາຕ່າງໆ, ສະຫະພັນກໍາມະບານ, ອົງການຈັດຕັ້ງທີ່ບໍ່ຂຶ້ນກັບລັດຖະບານ ຫຼື ພາກສ່ວນລັດຖະບານ; ບໍລິສັດຈະຕ້ອງໄດ້ແຈ້ງໃຫ້ພະນັກງານຮັບຮູ້ ກ່ຽວກັບ ກົນໄກດັ່ງກ່າວ ວ່າມັນເຮັດວຽກແນວໃດ ແລະ ຈະຕ້ອງໄດ້ໃຫ້ພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຕ່າງໆ ສາມາດເຂົ້າເຖິງຂໍ້ມູນໄດ້ ເຊັ່ນ: ບຸກຄົນ ແລະ ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ ທີ່ມີຄວາມສ່ຽງຈະໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ ຈາກກິດຈະກໍາການລົງທຶນ, ຈາກຜູ້ສະໜອງ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ລູກຄ້າ ແລະ ຜູ້ຊົມໃຊ້ຜະລິດຕະພັນ.

### 4.1 ການທົບທວນ ແລະ ນໍາໃຊ້ ເຄື່ອງມືທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ

ຂັ້ນຕອນທໍາອິດ, ບໍລິສັດຈໍາເປັນຕ້ອງໄດ້ ສຶກສາເຖິງ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ມີຢູ່ ສໍາລັບ ພະນັກງານ, ບຸກຄົນທົ່ວໄປ ແລະ ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ ທີ່ອາດຈະໄດ້ຮັບຜົນກະທົບຈາກກິດຈະກໍາການລົງທຶນ ວ່າມີຄວາມເປັນກາງ ແລະ ປະສິດທິຜົນ ສໍາໃດ.

#### ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ຈາກພາຍນອກ:

- ຢູ່ໃນ ສປປ ລາວ, ລັດຖະບານມີ 3 ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ທີ່ປະຊາຊົນ ຫຼື ຊຸມຊົນທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບສາ ມາດ ນໍາໃຊ້ເພື່ອຮ້ອງທຸກໄດ້ຄື: ກົນໄກບໍລິຫານ, ຕຸລາການ ແລະ ກົນໄກນິຕິບັນຍັດ. ເຖິງແນວໃດກໍຕາມ, ດັ່ງທີ່ໄດ້ລະບຸໄວ້ ຢູ່ໃນຂໍ້ 2.2 ກົນໄກເຫຼົ່ານີ້ຍັງບໍ່ສາມາດຕອບສະໜອງໄດ້ຕາມທຸກເງື່ອນໄຂເທື່ອ.
- ຢູ່ໃນ ສປປ ລາວ, ລັດຖະບານ ສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກເພີ່ມຕື່ມອີກ 2 ປະເພດ ເພື່ອນໍາໃຊ້ດໍາເນີນການ ແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ລະຫວ່າງ ບໍລິສັດ ແລະ ປະຊາຊົນ ຄື:
  - ຄະນະກໍາມະການສົ່ງເສີມການລົງທຶນ: ເປັນຄະນະກໍາມະການຂອງລັດຖະບານ ທີ່ປະກອບດ້ວຍທຸກພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ທີ່ມີພາລະບົດບາດອະນຸມັດການລົງທຶນ.
  - ຄະນະກໍາມະການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງທາງດ້ານເສດຖະກິດ: ຄະນະກໍາມະການທີ່ມີອໍານາດໃນການຕັດສິນ.
- ຢູ່ໃນ ສປປ ລາວ, ມີກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກສາມຝ່າຍ ທີ່ໃຊ້ສໍາລັບການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ລະຫວ່າງ ນາຍຈ້າງ ແລະ ພະນັກງານ:
  - ຄະນະກໍາມະການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງດ້ານແຮງງານ: ເປັນຄະນະກໍາມະການສາມຝ່າຍ ເຊິ່ງປະກອບດ້ວຍຜູ້ຕາງໜ້າ ຈາກອົງການບໍລິຫານແຮງງານ ເປັນປະທານ, ຜູ້ຕາງໜ້ານາຍຈ້າງ ແລະ ຜູ້ຕາງໜ້າຂອງພະນັກງານ ທີ່ເປັນຮອງປະທານ.
- ສະຫະພັນກໍາມະບານລາວ ມີໜ້າທີ່ເຂົ້າຮ່ວມການເຈລະຈາສາມຝ່າຍ ກ່ຽວກັບ ບັນຫາ ແລະ ຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ກ່ຽວກັບ ສິດ ແລະ ຜົນປະໂຫຍດຂອງຜູ້ອອກແຮງງານ.
- ສະພາທະນາຍຄວາມ ແລະ ອົງການຊ່ວຍເຫຼືອລ້າທາງດ້ານກິດໜາຍຂອງລາວ ຍັງສາມາດໃຫ້ຄໍາປຶກສາທາງດ້ານກິດໜາຍ ແລະ ເປັນຜູ້ໃຫ້ການຊ່ວຍເຫຼືອແກ້ປະຊາຊົນ.
- ຢູ່ໃນ ສປປ ລາວ ຍັງບໍ່ທັນມີຈຸດປະສານງານຂອງ ອົງການຮ່ວມມືດ້ານເສດຖະກິດ ແລະ ການພັດທະນາ (OECD) ເພື່ອໃຫ້ການຊ່ວຍເຫຼືອ ໃນການໄກ່ເກ່ຍ ແລະ ການປະສານງານ ເນື່ອງຈາກວ່າ ສປປ ລາວ ແລະ ຫຼາຍປະເທດໃນອາຊີ ຍັງບໍ່ທັນເປັນປະເທດສະມາຊິກຂອງ OECD ເທື່ອ.

ບັນດາບໍລິສັດທີ່ເປັນສະມາຊິກ ຂອງລະບົບ (ຫຼາຍ) ມາດຕະຖານອຸດສາຫະກໍາ ຫຼື ການຢັ້ງຢືນມາດຕະຖານ ທີ່ມີກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ເຮັດໜ້າທີ່ໃນການວິເຄາະການເຂົ້າເຖິງກົນໄກຂອງພະນັກງານ ລວມຈົນເຖິງບຸກຄົນທົ່ວໄປ ແລະ ຊຸມຊົນ ທີ່ອາດຈະໄດ້ຮັບຜົນກະທົບຈາກການກິດຈະກໍາການລົງທຶນ ຢູ່ໃນ ສປປ ລາວ.

### ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດ:

ຄໍາຖາມຕໍ່ໄປນີ້ ແມ່ນຈະມີປະໂຫຍດ ສໍາລັບການວິເຄາະ/ວາດພາບ ກ່ຽວກັບ ສະຖານະການປັດຈຸບັນ:

- ກົນໄກທາງການທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ ມີຫຍັງແດ່?
- ກົນໄກບໍ່ເປັນທາງການທີ່ໄດ້ສ້າງຕັ້ງແລ້ວ ມີຫຍັງແດ່?
- ມີໃຜແດ່ທີ່ນໍາໃຊ້ ກົນໄກເຫຼົ່ານີ້? ນໍາໃຊ້ເລື້ອຍໆປານໃດ?
- ກົນໄກເຫຼົ່ານີ້ ນໍາໃຊ້ແກ້ໄຂບັນຫາ ດ້ານໃດໄດ້ແດ່?
- ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ທີ່ເປັນທາງການ ແລະ ບໍ່ເປັນທາງການເຫຼົ່ານີ້ ໄດ້ຖືກຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຢ່າງມີປະສິດທິຜົນ ບໍ່? ຕາມມາດຖານຫຼັກການຂອງສະຫະປະຊາຊາດ ກ່ຽວກັບ ດ້ານທຸລະກິດ ແລະ ສິດທິພື້ນຖານ ທີ່ໄດ້ລະບຸຢູ່ໃນຂໍ້ 3.3 ສາມາດນໍາໃຊ້ເພື່ອປະເມີນຜົນໄດ້.
- ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກເຫຼົ່ານີ້ ມີໜ້ອຍຫຼາຍພຽງໃດ ແລະ ຂັ້ນຕອນວິທີການໃນການ ຮັບມືກັບສະພາບຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບ ທີ່ເກີດຂຶ້ນກັບ ພະນັກງານ, ບຸກຄົນທົ່ວໄປ ແລະ ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ ໃນໄລຍະ ຜ່ານມາເປັນແນວໃດ?
- ມີຫຍັງແດ່ທີ່ຍັງບໍ່ທັນໄດ້ກວມເອົາ ໃນໄລຍະຜ່ານມາ?
- ຂໍ້ສະເໜີແນະຂອງ ພະນັກງານ ແລະ ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ ໃນການປັບປຸງກົນໄກໃຫ້ດີຂຶ້ນ ມີຫຍັງແດ່?

### 4.2 ການສ້າງ ແລະ ປັບປຸງ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ພາຍໃນຂອງບໍລິສັດເອງ

ເມື່ອບໍລິສັດສ້າງຕັ້ງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງຕົນເອງ, ບໍລິສັດຄວນໃຫ້ແນ່ໃຈວ່າກົນໄກດັ່ງກ່າວສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ ໂດຍ ຜູ້ຮ້ອງທຸກຕ່າງໆ ແລະ ເຂົາເຈົ້າສາມາດຮ້ອງທຸກ ກ່ຽວກັບ ຜົນປະໂຫຍດ ແລະ ສິດທິພື້ນຖານຂອງພວກເຂົາເຈົ້າໄດ້. ເຊິ່ງ ລວມທັງພະນັກງານ, ຜູ້ສະໜອງ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ຜູ້ຊົມໃຊ້ຜະລິດຕະພັນ ເຊັ່ນ: ລວມຈົນເຖິງບຸກຄົນທົ່ວໄປ ແລະ ຊຸມຊົນ ທ້ອງຖິ່ນທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ ຈາກການດໍາເນີນງານຂອງບໍລິສັດ.

ຖ້າບໍລິສັດຕ້ອງການປັບປຸງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍໃນຂອງບໍລິສັດ ຫຼື ຕ້ອງການລິເລີ່ມສ້າງຕັ້ງກົນໄກໃໝ່ຂຶ້ນ, ບໍລິ ສັດຄວນໄດ້ຮັບຄໍາແນະນໍາ ກ່ຽວກັບ ຫຼັກການພື້ນຖານດັ່ງລຸ່ມນີ້ (ເບິ່ງລາຍລະອຽດຢູ່ຂໍ້ 3.3 ແລະ 3.4):

- ຖືກຕ້ອງຕາມກົດໝາຍ,
- ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້,
- ສາມາດຄາດການໄດ້,
- ມີຄວາມສະເໝີພາບ (ບໍ່ມີການຈໍາແນກ ແລະ ມີຄວາມສະເໝີພາບ ດ້ານບົດບາດຍິງ-ຊາຍ),
- ມີຄວາມໂປ່ງໃສ (ກ່ຽວກັບການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ຜົນໄດ້ຮັບ),
- ຮັກສາເປັນຄວາມລັບ (ກ່ຽວກັບ ຂໍ້ມູນສ່ວນຕົວຂອງ ຜູ້ຮ້ອງທຸກ),
- ການມີສ່ວນຮ່ວມ ຂອງຜູ້ທີ່ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງ (ມີສ່ວນຮ່ວມ ແລະ ການປຶກສາຫາລື),
- ມີຄວາມສອດຄ່ອງ ດ້ານສິດທິມະນຸດ,
- ຮຽນຮູ້ ແລະ ປັບປຸງ ຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ.

ໃນເວລາ ປັບປຸງ ຫຼື ອອກແບບກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ຄວນພິຈາລະນາ ອົງປະກອບລຸ່ມນີ້ (ລາຍລະອຽດ ເບິ່ງຢູ່ຂໍ້ 3.4):

- ກຸ່ມເປົ້າໝາຍ: ແມ່ນໃຜສາມາດ ຮ້ອງທຸກໄດ້ແດ່?
- ກອບຂອງການໃຊ້ງານ/ບັນຫາທີ່ສາມາດຮ້ອງທຸກໄດ້: ບັນຫາໄດ້ແດ່ທີ່ສາມາດຍື່ນຮ້ອງທຸກໄດ້ແດ່?
- ການຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກ: ຍື່ນແບບໃດ, ຊ່ອງທາງໃດ, ພາສາທີ່ໃຊ້: ຈະຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກໄດ້ແນວໃດ?
- ຂັ້ນຕອນ: ມີຂັ້ນຕອນໃດແດ່?

ເວລາອອກແບບຂະບວນ ແລະ ຂັ້ນຕອນ ຄວນພິຈາລະນາບາງເງື່ອນໄຂ ດັ່ງນີ້:

- ການຍື່ນຢືນວ່າ ໄດ້ຮັບຄໍາຮ້ອງທຸກ,
- ການຍື່ນຢືນວ່າ ໄດ້ຮັບຄໍາຮ້ອງທຸກ,
- ການກວດກາ ຄວາມຖືກຕ້ອງຂອງຄໍາຮ້ອງທຸກ,
- ສາມາດສະໜອງຂໍ້ມູນໃຫ້ແກ່ຜູ້ຮ້ອງທຸກໄດ້ວ່າ ຄໍາຮ້ອງທຸກຈະຖືກດໍາເນີນໄປແນວໃດ,

- ສາມາດວິເຄາະເຖິງສະພາບຄວາມເປັນຈິງ
  - ການແກ້ໄຂບັນຫາແບບເປັນມິດ,
  - ຂັ້ນຕອນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ຜົນໄດ້ຮັບ.
- **ການຕິດຕາມ:** ຈະສາມາດຕິດຕາມການປະຕິບັດກົນໄກແນວໃດ ໃຫ້ມີປະສິດທິຜົນ?
  - **ການລາຍງານ:** ການລາຍງານ ເພື່ອຈຸດປະສົງຫຍັງແດ່? ແລະ ຈະດໍາເນີນການລາຍງານແນວໃດ?

ບໍ່ວ່າຈະເປັນ ການປັບປຸງກົນໄກທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ ຫຼື ການສ້າງຕັ້ງກົນໄກໃໝ່ ແມ່ນຄວນຈະໄດ້ດໍາເນີນການປຶກສາຫາລືກັບພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ໂດຍສະເພາະແມ່ນກຸ່ມທີ່ຈະນໍາໃຊ້ກົນໄກ ແລະ ຄວນໃຫ້ເຂົາເຈົ້າໄດ້ມີສ່ວນຮ່ວມຢູ່ໃນຂະບວນການອອກແບບກົນໄກນໍາກັນ (ເບິ່ງ ສິ່ງທີ່ຄວນເອົາໃຈໃສ່ 3).

**ສິ່ງທີ່ຄວນເອົາໃຈໃສ່ 3: ການສ້າງຕັ້ງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ອີງຕາມການຕົກລົງ ແລະ ການປຶກສາຫາລືກັນ**

ໃນເວລາທີ່ສ້າງຕັ້ງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ບໍລິສັດຈໍາເປັນຕ້ອງໃຫ້ຊຸມຊົນມີສ່ວນຮ່ວມໃນການອອກແບບ ເພື່ອຮັບ ປະກັນວ່າກົນໄກດັ່ງກ່າວຈະສາມາດຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງເຂົາເຈົ້າໄດ້. ດັ່ງນັ້ນ, ບໍລິສັດຄວນ:

- **ຕົກລົງເຫັນດີກັບຊຸມຊົນ ກ່ຽວກັບ ວິທີຮັບ ແລະ ລົງທະບຽນຮັບຄໍາຮ້ອງທຸກ.** ເຊິ່ງອາດຈະເຮັດໄດ້ໂດຍຜ່ານຄະນະ ຫຼື ຄະນະກຳມະການ ທີ່ເປັນຜູ້ຕາງໜ້າທີ່ສໍາຄັນ ແລະ ທີ່ປຶກສາຈາກພາຍນອກ, ພິຈາລະນາໄລຍະການສໍາພາດສະມາຊິກຊຸມຊົນ ໂດຍທີ່ປຶກສາຈາກພາຍນອກ, ມີກ່ອງເກັບຂໍ້ມູນສໍາລັບຄໍາຕິຊົມທີ່ເປັນລາຍລັກອັກສອນ ແລະ ບໍ່ເປີດເຜີຍຊື່ ແລະ ອື່ນໆ. ຖ້າຢູ່ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ ຫາກມີກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຕາມປະເພນີຢູ່ແລ້ວ ແລະ ຊຸມຊົນສ່ວນໃຫຍ່ ແມ່ນເລືອກທີ່ຈະປະຕິບັດຕາມກົນໄກຕາມປະເພນີດັ່ງກ່າວ, ຖ້າເປັນແບບນີ້, ທຸກພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກໍ່ຈະຕ້ອງໄດ້ຍອມຮັບເອົາກົນໄກດັ່ງກ່າວ. ການສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ບົນພື້ນຖານການປັບປຸງຈາກກົນໄກຕາມປະເພນີທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມໝາຍຄວາມສໍາຄັນ ຕໍ່ກັບຊຸມຊົນຫຼາຍ.
- **ເຫັນດີກັບຊຸມຊົນ ກ່ຽວກັບ ວິທີການທົບທວນ ແລະ ກວດສອບຄໍາຮ້ອງທຸກ.** ສິ່ງເຫຼົ່ານີ້ຄວນກຳນົດເຂົ້າໄປໃນລະບົບການຕິດຕາມ, ການຕອບໂຕ້ການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ກອບເວລາ ສໍາລັບຂະບວນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງ ທຸກ.
- **ຕົກລົງກັບຊຸມຊົນ ກ່ຽວກັບ ວິທີການທົບທວນ ແລະ ກວດສອບຄໍາຮ້ອງທຸກ.** ລວມທັງ ລະບົບ ການຕິດຕາມຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ການຕອບສະໜອງຕໍ່ຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ກອບເວລາ ສໍາລັບຂະບວນການແກ້ໄຂ.
- **ຕົກລົງເຫັນດີ ກ່ຽວກັບ ທາງເລືອກ ໃນການແກ້ໄຂທີ່ພໍໃຈທຸກຝ່າຍ.** ເຊິ່ງໃນນີ້ອາດຈະປະກອບມີການຊົດເຊີຍ, ການລົງໂທດ ຫຼື ການທົດແທນຄືນ.
- **ຕົກລົງເຫັນດີ ກ່ຽວກັບ ການຕິດຕາມ ການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ,** ປະເມີນຜົນ ແລະ ຕົກລົງເຫັນດີຈາກທຸກຝ່າຍ.
- **ແຈ້ງໃຫ້ຊຸມຊົນຮັບຊາບ ກ່ຽວກັບ ຂະບວນການຕິດຕາມຂອງລັດຖະບານ ແລະ ການເຂົ້າເຖິງຄວາມຍຸຕິທໍາ,** ໃນບາງກໍລະນີ ຄໍາຮ້ອງທຸກຈະບໍ່ສາມາດແກ້ໄຂໄດ້ ຖ້າຫາກບໍ່ໄດ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອຈາກພາກສ່ວນພາຍນອກ.
- **ຈັດເອກະສານ ແລະ ເຜີຍແຜ່ຂະບວນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຢ່າງເປັນທາງການ.** ຕົກລົງເຫັນດີກັບຊຸມຊົນ ກ່ຽວກັບ ວິທີກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ສາມາດສ້າງ ແລະ ປັບປຸງຈາກກົນໄກຕາມປະເພນີ, ແລະ/ຫຼື ໂດຍຜ່ານການປະກາດ ແລະ ການລົງທະບຽນຢູ່ໃນສະຖາບັນເປັນທາງການຂອງລັດ (ເຊັ່ນ: ອົງການຈັດຕັ້ງຂອງລັດ ຢູ່ເຂດ ຫຼື ທ້ອງຖິ່ນ). ບັນທຶກຂະບວນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ໃນຮູບແບບ ແລະ ພາສາ ທີ່ເຂົ້າເຖິງໄດ້ຂອງທຸກພາກ ສ່ວນ ແລະ ດໍາເນີນການເຜີຍແຜ່ຂໍ້ມູນ.

ແຫຼ່ງຂໍ້ມູນ: ອົງການອາຫານ ແລະ ການກະເສດ (FAO) 2014, ໜ້າ. 37

**4.3 ການສ້າງ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ທີ່ມີຫຼາຍບໍລິສັດເຂົ້າຮ່ວມ**

ການສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງຫຼາຍບໍລິສັດ ຕ້ອງພິຈາລະນາ ແລະ ອອກແບບໄປໃນລັກສະນະດຽວກັນກັບ ການສ້າງກົນໄກການຮ້ອງພາຍໃນຂອງບໍລິສັດເອງ. ເຊິ່ງສິ່ງທ້າທາຍແມ່ນການປະສານສົມທົບກັນຂອງແຕ່ລະບໍລິສັດ, ການຕົກລົງ ກ່ຽວກັບຂັ້ນຕອນ ແລະ ຄວາມກະຈ່າງແຈ້ງ ໃນການແບ່ງປັນຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງຄໍາໃຊ້ຈ່າຍຕ່າງໆ. ເຊິ່ງກໍ່ໝາຍຄວາມວ່າ ການສ້າງຕັ້ງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແມ່ນອາດຈະຕ້ອງມີວຽກເພີ່ມຫຼາຍຢ່າງເຂົ້າມາຕື່ມ. ເຖິງແນວໃດກໍ່ຕາມ, ໃນອານາຄົດ, ຄໍາໃຊ້ຈ່າຍແມ່ນຈະໄດ້ຮັບການຊົດເຊີຍຄືນຕາມຕົວຈິງ ຈະບໍ່ແມ່ນວ່າທຸກໆບໍລິສັດຕ້ອງໄດ້ສະໜອງການຝຶກອົບຮົມ, ການຄຸ້ມຄອງການເງິນ ແລະ ອື່ນໆ ເຊິ່ງຕົກເປັນວຽກງານ ພາຍໃຕ້ຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງຝ່າຍບຸກຄະລາກອນ.



#### 4.4 ການປັບປຸງ ການເຂົ້າເຖິງ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກພາຍນອກ

ບັນດາບໍລິສັດທີ່ເປັນສະມາຊິກ ຂອງລະບົບ (ຫຼາຍ) ມາດຕະຖານອຸດສາຫະກໍາ ຫຼື ການຍິ່ງຍືນມາດຕະຖານ ເພື່ອການສະໜອງ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ສາມາດສົ່ງເສີມ ນໍາໃຊ້ກົນໄກນີ້ ແລະ ປັບປຸງການຂະບວນເຂົ້າເຖິງກົນໄກສໍາລັບພະນັກງານ, ບຸກຄົນທົ່ວໄປ ແລະ ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ ທີ່ອາດຈະໄດ້ຮັບຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບຈາກກິດຈະກຳການລົງທຶນຂອງບໍລິສັດ, ຈາກ ຜູ້ສະໜອງ, ຜູ້ຊົມໃຊ້ຜະລິດຕະພັນສຸດທ້າຍ ແລະ ອື່ນໆ. ເຊິ່ງໃນນີ້ມັນຮຽກຮ້ອງຕ້ອງໃຫ້ມີການກວດສອບວ່າ ພາກສ່ວນ ກ່ຽວຂ້ອງ ຮັບຮູ້ ກ່ຽວກັບ ສະພາບ ແລະ ວິທີການເຮັດວຽກຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ຈະແຈ້ງຫຼາຍປານ ໃດ. ເຊິ່ງມັນ ເປັນສິ່ງສໍາຄັນທີ່ຈະຕ້ອງປຶກສາຫາລືກັບທຸກພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ເພື່ອປະເມີນປະສິດທິຜົນຂອງການປະຕິບັດກົນໄກ ແລະ ຮັບປະກັນວ່າວິທີການແມ່ນມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ທີ່ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງ. ຄວນຕິດຕໍ່ປະ ສານງານ ກັບ ກຸ່ມຂອງພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຕ່າງໆ ເປັນລາຍບຸກຄົນກ່ອນ ຫຼັງຈາກນັ້ນຈຶ່ງເຂົ້າຮ່ວມກອງປະຊຸມເພື່ອຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຮ່ວມກັນ ທັງນີ້ກໍ່ເພື່ອກຳນົດມາດຕະການທີ່ຊັດເຈນໃນການປັບປຸງການເຂົ້າເຖິງ ແລະ ການປະຕິບັດ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ.

ບໍລິສັດຄວນໃຫ້ຂໍ້ມູນ ແກ່ພະນັກງານ ແລະ ຊຸມຊົນອ້ອມຂ້າງຂອງເຂົາເຈົ້າ ກ່ຽວກັບ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງ ລັດຖະບານທີ່ມີຢູ່ (ເບິ່ງລາຍລະອຽດຢູ່ຂໍ້ 4.1). ແນະນຳໃຫ້ບໍລິສັດຕ່າງໆ ໂດຍທໍາອິດດຳເນີນການວິເຄາະ ກ່ຽວກັບ ຄວາມໜ້າ ເຊື່ອຖືຂອງຄະນະກຳມະການ, ຄວາມເປັນກາງ, ຄວາມເປັນເອກະລາດ, ຄວາມທ່ຽງທໍາ/ບໍ່ຈໍາແນກ, ຄວາມໂປ່ງໃສ, ການຖືເປັນ ຄວາມລັບ, ການເຂົ້າເຖິງ, ການຄາດຄະເນ ແລະ ປະສິດທິຜົນ. ຖ້າສາມາດພິສູດໄດ້ວ່າ ບັນດາຄະນະກຳມະການທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ມີຄວາມເປັນກາງ ແລະ ມີປະສິດທິຜົນ ກໍ່ຄວນໄດ້ຮັບການຊຸກຍູ້ສົ່ງເສີມໃຫ້ໃຊ້ກົນໄກຂອງລັດທີ່ມີຢູ່. ຕົວຢ່າງ: ບັນ ຫາດ້ານ ແຮງງານ ບໍລິສັດຄວນສົ່ງເສີມການເຂົ້າເຖິງກົນໄກການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ຂອງສະຫະພັນກຳມະບານ ແລະ ສະໜອງຂໍ້ມູນ ຂ່າວສານໃຫ້ແກ່ພະນັກງານ/ກຳມະກອນ ຂອງບໍລິສັດຢ່າງພຽງພໍ.

ໃນກໍລະນີສົ່ງເສີມການເຂົ້າເຖິງກົນໄກຮ້ອງທຸກຈາກພາຍນອກ, ບໍລິສັດເອງຕ້ອງໄດ້ອໍານວຍຄວາມສະດວກໃນຂະບວນການ ແລະ ຮັບຜິດຊອບຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃຫ້.

#### 4.5 ການສື່ສານກັບພາກສ່ວນທີ່ຄາດວ່າຈະໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ

ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຈະມີປະສິດທິຜົນສູງ ຖ້າຫາກພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຮັບຮູ້, ມີຄວາມໄວ້ເນື້ອເຊື່ອໃຈ ແລະ ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ງ່າຍ. ດັ່ງນັ້ນ, ຈະຕ້ອງໄດ້ມີການແຈ້ງ ກ່ຽວກັບ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງບໍລິສັດ ໃຫ້ຜູ້ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ໄດ້ຮັບຮູ້ຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ, ພ້ອມທັງສ້າງຄວາມໄວ້ວາງໃຈ, ສະໜອງການເຂົ້າເຖິງ ແລະ ປະສິດທິຜົນ ໃນການດຳເນີນງານຂອງກົນໄກ ໃຫ້ພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງໄດ້ຮັບຊາບ. ຕ້ອງມີການສະໜອງຂໍ້ມູນທີ່ຈໍາເປັນໃຫ້ແກ່ ຜູ້ທີ່ຈະຮ້ອງທຸກ ຜ່ານຫຼາຍຊ່ອງທາງ.

ປະເພດຂອງຂໍ້ມູນທີ່ຈໍາເປັນໃນການສະໜອງໃຫ້ຜູ້ທີ່ຈະຮ້ອງທຸກ:

- ຂໍ້ມູນ ກ່ຽວກັບ ຈຸດປະສົງເປົ້າໝາຍຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ
- ຂໍ້ມູນ ກ່ຽວກັບ ກຸ່ມເປົ້າໝາຍ
- ຂໍ້ມູນ ກ່ຽວກັບ ການເຂົ້າເຖິງກົນໄກ
- ຂໍ້ມູນ ກ່ຽວກັບ ຂັ້ນຕອນການດຳເນີນງານ: ມີຂັ້ນຕອນແນວໃດ ແລະ ໃຊ້ເວລາດົນປານໃດ ສໍາລັບການດຳເນີນແຕ່ລະ ຂັ້ນຕອນ: ເລີ່ມຕົ້ນແຕ່ໄດ້ຮັບຄໍາຮ້ອງທຸກ ຈົນເຖິງການແຈ້ງຜົນໄດ້ຮັບ.
- ຂໍ້ມູນການຮັກສາຄວາມລັບ ແລະ ຂໍ້ມູນການທີ່ບໍ່ສາມາດດຳເນີນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໄດ້.
- ຂໍ້ມູນທີ່ສະແດງໃຫ້ເຫັນປະສິດທິພາບຂອງການດຳເນີນງານ (ຕົວຢ່າງ: ຂໍ້ມູນສະຖິຕິ, ຕົວຢ່າງ ແລະ ອື່ນໆ)

ຊ່ອງທາງການສື່ສານ:

- a) ສໍາລັບ ສາທະລະນະ ແລະ ພະນັກງານ:
  - ຈັດກອງປະຊຸມບ້ານ
  - ຜ່ານກະດານຂ່າວຂອງບ້ານ ແລະ ເຄື່ອງຂະຫຍາຍສຽງ ຫຼື ໂທລະໂຄ່ງ
  - ຕິດຕັ້ງປ້າຍ ກ່ຽວກັບ ກິດຈະກຳຂອງບໍລິສັດ ຢູ່ຕາມພື້ນທີ່ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ
  - ຜ່ານເວບໄຊທ໌ ແລະ ເຟດບຸກ ຂອງບໍລິສັດ
  - ຈົດໝາຍຂ່າວຂອງບໍລິສັດ

- ນໍາໃຊ້ເຄື່ອງມືທີ່ມີຢູ່ໃນທ້ອງຖິ່ນ ເຊັ່ນ: ໜັງສືພິມທ້ອງຖິ່ນ, ລາຍການວິທະຍຸ ແລະ ໂທລະພາບ ທີ່ມີຢູ່ໃນຊຸມຊົນ.

b) ສໍາລັບພະນັກງານ:

- ລະບຸໄວ້ຢູ່ໃນ ສັນຍາການວ່າຈ້າງງານ ແລະ ໃບເບີກຈ່າຍເງິນ
- ຕິດແຈ້ງໄວ້ ຢູ່ທ້ອງຮັບປະທານອາຫານລວມໝູ່
- ຈັດກອງປະຊຸມ ຮ່ວມກັບພະນັກງານສະເພາະ
- ຈັດຝຶກອົບຮົມສໍາມະນາ.

ບັນດາບໍລິສັດຄວນແຈ້ງໃຫ້ອໍານາດການປົກຄອງທ້ອງຖິ່ນຮັບຮູ້ ກ່ຽວກັບ ກົນໄກ ແລະ ການດໍາເນີນງານຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂ ຄໍາຮ້ອງທຸກ ເນື່ອງຈາກວ່າອົງການປົກຄອງທ້ອງຖິ່ນ ສາມາດເຜີຍແຜ່ຂໍ້ມູນຕໍ່ໃຫ້ຊຸມຊົນໄດ້ ໃນເວລາທີ່ມີຄວາມຈໍາເປັນ.

ເພື່ອໃຫ້ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໄດ້ຮັບມີປະສິດທິຜົນສູງ ບໍລິສັດມີຄວາມຈໍາເປັນຈະຕ້ອງຕອບສະ ໜອງຊ່ອງທາງການສື່ສານແບບສອງທາງ ແລະ ຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກ ດ້ວຍຮູບແບບຕ່າງໆຕື່ມອີກ ເຊັ່ນ:

- ຕ້ອງມີຈຸດປະສານງານ ຢູ່ແຕ່ລະພື້ນທີ່ການລົງທຶນ
- ສະໜອງເບີໂທສາຍດ່ວນ
- ຜ່ານ ແອບທາງມືຖື
- ຜ່ານເວບໄຊທ໌
- ຜ່ານທາງອີເມວ
- ກ່ອງຮັບຄໍາເຫັນ

### 4.6 ການແກ້ໄຂ

ໃນກໍລະນີຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ມີຄວາມຖືກຕ້ອງ, ບໍລິສັດຄວນ:

- c) ດໍາເນີນການທັນທີ ເພື່ອຢຸດ ແລະ ບໍ່ໃຫ້ເກີດຜົນກະທົບທີ່ຮຸນແຮງ
- d) ດໍາເນີນການ ແລະ ແກ້ໄຂ ບັນຫາຂໍ້ຂັດແຍ່ງ
- e) ໃນບາງກໍລະນີ ຕ້ອງໄດ້ອໍານວຍຄວາມສະດວກການຍື່ນອຸທອນ ໃນຂັ້ນຕອນຕໍ່ໄປ ເຊັ່ນ: ກໍລະນີຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນບໍ່ ພໍໃຈກັບຜົນຂອງການແກ້ໄຂ.
- f) ປັບປຸງ ແລະ ຕິດຕາມ ເພື່ອຫຼີກລ່ຽງບັນຫາທີ່ຄ້າຍຄືກັນ ທີ່ອາດຈະເກີດຂຶ້ນອີກ ໃນອະນາຄົດ.
- g) ຕ້ອງໄດ້ແນະນໍາມາດຕະການປ້ອງກັນ, ຖ້າຈໍາເປັນ.

### 4.7 ການຕິດຕາມປະເມີນຜົນ ຄວາມມີປະສິດທິຜົນ ຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ

ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ຕ້ອງໄດ້ຮັບການທົບທວນຢ່າງເປັນປົກກະຕິ ເພື່ອຮັບປະກັນດ້ານປະສິດທິຜົນຂອງມັນ. ບໍລິສັດ ຄວນພັດທະນາຕົວຊີ້ວັດ ເພື່ອປະເມີນຄວາມມີປະສິດທິຜົນຂອງກົນໄກ. ຕາຕະລາງທີ 4 ນໍາສະເໜີຕົວຢ່າງຂອງຕົວຊີ້ວັດ:

### ຕາຕະລາງ 3: ຕົວຊີ້ວັດ ຄວາມມີປະສິດທິຜົນຂອງກົນໄກ

ຕົວຊີ້ວັດ	ຄໍາອະທິບາຍ
ຈໍານວນ ຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ໄດ້ຮັບພາຍໃນໄລຍະເວລາ 5 ປີ ທໍາອິດ.	ຊື່ໃຫ້ເຫັນເຖິງຄວາມຮັບຮູ້ ຂອງກົນໄກທີ່ມີຢູ່ ແລະ ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນວ່າ ກົນໄກດັ່ງກ່າວ ຈະເປັນຊ່ອງທາງການແກ້ໄຂ ທີ່ໜ້າເຊື່ອຖື.
ຈໍານວນ ຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ຍື່ນຮ້ອງຟ້ອງຕໍ່.	ຊື່ໃຫ້ເຫັນເຖິງຄວາມຮັບຮູ້ ຂອງກົນໄກທີ່ມີຢູ່ ແລະ ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນວ່າ ກົນໄກດັ່ງກ່າວ ຈະເປັນຊ່ອງທາງການແກ້ໄຂ ທີ່ໜ້າເຊື່ອຖື. ເຖິງແນວໃດກໍ່ຕາມ, ໄນໄລຍະຍາວ, ໝາຍເຖິງການຮ້ອງທຸກ ບໍ່ໄດ້ປັບປຸງ ບັນຫາໃຫ້ດີຂຶ້ນຕາມທີ່ຕ້ອງການ. ສະນັ້ນ, ຈະຕ້ອງໄດ້ ປະເມີນຕົວຊີ້ວັດຖັດໄປຕື່ມອີກ.
ຈໍານວນຄໍາຮ້ອງທຸກເລື່ອງດຽວກັນ ຫຼື ມີລັກສະນະຄືກັນ ໃນແຕ່ລະຊ່ວງເວລາ.	ຊື່ໃຫ້ເຫັນເຖິງ ບໍລິສັດ/ພະນັກງານ ຮຽນຮູ້ຈາກຂໍ້ຜິດພາດທີ່ຜ່ານມາ ແລະ ນໍາມາປັບປຸງແກ້ໄຂ ໃນການປະຕິບັດ ແລະ/ຫຼື ຢູ່ໃນຂະບວນການດໍາເນີນງານ ທີ່ເຫັນວ່າເໝາະສົມ.
ຈໍານວນ ຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ຍືນຍັນວ່າ ໄດ້ຮັບແລ້ວ (ເປີເຊັນຂອງຄໍາຮ້ອງທຸກ ທີ່ໄດ້ຮັບ).	ຊື່ໃຫ້ເຫັນເຖິງ ຄໍາໝັ້ນສັນຍາ ໃນການຕອບສະໜອງຂະ ບວນການທີ່ຄາດການໄດ້ ແລະ ປະຕິບັດ ຕໍ່ຜູ້ຮ້ອງທຸກ ຢ່າງມີຄວາມໂປ່ງໃສ ແລະ ຄໍາຮ້ອງທຸກ ຖືກພິຈາລະນາຢ່າງ ເໝາະສົມ.
ຈໍານວນຂໍ້ມູນທີ່ຕອບກັບຫາຜູ້ຮ້ອງທຸກ ກ່ຽວກັບ ຮູບແບບ ແລະ ຂັ້ນຕອນການດໍາເນີນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ (ວັດແທກເປັນເປີເຊັນຂອງຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ໄດ້ຮັບ).	ຊື່ໃຫ້ເຫັນເຖິງ ຄໍາໝັ້ນສັນຍາ ໃນການຕອບສະໜອງຂະ ບວນການທີ່ຄາດການໄດ້ ແລະ ປະຕິບັດ ຕໍ່ຜູ້ຮ້ອງທຸກ ຢ່າງມີຄວາມໂປ່ງໃສ ແລະ ຄໍາຮ້ອງທຸກ ຖືກພິຈາລະນາຢ່າງ ເໝາະສົມ.
ຈໍານວນຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ໄດ້ຖືກດໍາເນີນການແກ້ໄຂ, ຕົວຢ່າງ: ຮອດຂັ້ນຕອນການຊອກຫາວິທີການແກ້ໄຂຮ່ວມກັນ - ໂດຍບໍ່ຈໍາແນກວ່າ ຄໍາຮ້ອງທຸກຈະໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂໃຫ້ສໍາເລັດ ຫຼື ບໍ່ (ຈໍານວນທັງໝົດ ແລະ ຄິດເປັນ %).	ຊື່ໃຫ້ເຫັນ ເຖິງ ປະສິດທິຜົນຂອງກົນໄກມີຢູ່ຄືແນວໃດ.
ໄລຍະເວລາຂອງການດໍາເນີນການແກ້ໄຂ/ໄລຍະເວລາຂອງການພິຈາລະນາແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກແບບສັນຕິ ທີ່ສົ່ງເຂົ້າມາ.	ຊື່ໃຫ້ເຫັນ ເຖິງ ປະສິດທິຜົນຂອງກົນໄກມີຢູ່ຄືແນວໃດ.
ອັດການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ສົ່ງເຂົ້າມາ (ເປີເຊັນຂອງຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂທັງໝົດ ມີຫຼາຍປານໃດ).	ຊື່ໃຫ້ເຫັນ ເຖິງ ປະສິດທິຜົນຂອງກົນໄກມີຢູ່ຄືແນວໃດ.
ເປີເຊັນ ຂອງຜູ້ຮ້ອງທຸກ ທີ່ເຫັນວ່າເປັນກົນໄກທີ່ຍຸຕິທໍາ	ຊື່ໃຫ້ເຫັນ ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮ້ອງທຸກ.
ການປ່ຽນແປງ ການລາອອກຂອງພະນັກງານ ແລະ ຕົວຊີ້ວັດກ່ຽວກັບ ປະສິດທິຜົນ ນັບຕັ້ງແຕ່ເລີ່ມສ້າງຕັ້ງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກເປັນຕົ້ນມາ.	ຊື່ໃຫ້ເຫັນ ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງພະນັກງານ.
ຈໍານວນ ການປະຕິບັດ ທີ່ເຫັນວ່າໄດ້ຮັບການປັບປຸງ ແລະ ມາດຕະຖານຂັ້ນຕອນການດໍາເນີນງານ (SOPs) ເຊິ່ງເປັນຜົນໄດ້ຮັບຈາກການຮ້ອງທຸກ ແລະ ການວິເຄາະສາເຫດທີ່ແທ້ຈິງ.	ຊື່ໃຫ້ເຫັນວ່າ ຜູ້ທີ່ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງໄດ້ຮຽນຮູ້ຈາກຂໍ້ຜິດພາດໃນໄລຍະຜ່ານມາ, ຈາກຂະບວນການ ຮ້ອງທຸກ ແລະ ປະສິບການໄດ້ເສື່ອມສານເຂົ້າກັບ ລະບົບການຄຸ້ມຄອງ ຫຼື ບໍ່?.
ຈໍານວນຄັ້ງການປະຕິບັດ ຂອງຜູ້ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງ ທີ່ພະຍາ ຍາມສະກັດກັ້ນ ການດໍາເນີນງານຮ່ວມ ບໍ່ວ່າຈະດ້ວຍສັນຕິວິທີ ຫຼື ວິທີການໃດກໍ່ຕາມ.	ຊື່ໃຫ້ເຫັນວ່າ ຖ້າບຸກຄົນທົ່ວໄປຮູ້ສຶກວ່າ ພວກເຂົາໄດ້ຮັບຊ່ອງທາງການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ທີ່ມີປະສິດທິຜົນ ຢ່າງສັນ ຕິວິທີ.

ແຫຼ່ງຂໍ້ມູນ: John F. Kennedy School of Government 2008, p. 39; Bündnis für nachhaltige Textilien 2018, p.19f



#### 4.8 ການສ້າງຄວາມໂປ່ງໃສ ໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ມີປະສິດທິຜົນ

ບັນດາບໍລິສັດຕ້ອງໄດ້ລາຍງານສະພາບຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບຢ່າງເປັນປົກກະຕິ ແລະ ມີມາດຕະການແກ້ໄຂ ເພື່ອຮັບປະກັນຄວາມໂປ່ງໃສ ໃນຂະບວນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ການແກ້ໄຂ. ບໍລິສັດສາມາດເຜີຍແຜ່ຂໍ້ມູນສະຖິຕິ ຫຼື ໃຫ້ຂໍ້ມູນລາຍລະອຽດຂອງແຕ່ລະກໍລະນີ ຕໍ່ສາທະລະນະໄດ້. ຂໍ້ມູນສະຖິຕິສາມາດສັງລວມໄດ້ຈາກ ຕົວຊີ້ວັດທີ່ໄດ້ລະບຸໄວ້ໃນຂໍ້ 4.7. ໃນກໍລະນີທີ່ໄດ້ຮັບຂໍ້ມູນລາຍລະອຽດເພີ່ມເຕີມ, ຈະຕ້ອງໄດ້ມີການປົກປ້ອງຂໍ້ມູນທີ່ເປັນຄວາມລັບຂອງບຸກຄົນ ລວມໄປເຖິງສິດທິຂອງເຂົາເຈົ້າ.

ຂໍ້ມູນທີ່ຈໍາເປັນພື້ນຖານ ສໍາລັບການລາຍງານ:

- ຈໍານວນຄໍາຮ້ອງທຸກ ທີ່ໄດ້ຮັບ.
- ຂໍ້ມູນ ກ່ຽວກັບ ລັກສະນະຂອງ ຄໍາຮ້ອງທຸກ.
- ຈໍານວນຄໍາຮ້ອງທຸກ ທີ່ໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂ (ຕາມປະເພດຂອງ ຄໍາຮ້ອງທຸກ).
- ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງ ຜູ້ຮ້ອງທຸກ.

ບໍລິສັດຄວນຈະຕ້ອງມີການປັບປຸງກົນໄກ ແລະ ຂະບວນການດໍາເນີນງານ ເພື່ອຫຼີກລ່ຽງຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບ ທີ່ອາດຈະເກີດຂຶ້ນໃນອານາຄົດ. ເຊິ່ງສິ່ງເຫຼົ່ານີ້ ແມ່ນເປັນປະໂຫຍດຕໍ່ການລາຍງານຫຼາຍ.

ອີງໃສ່ບົດລາຍງານຈາກທາງນອກ, ມາດຕະຖານ ທີ 103-2-c-vi ຂອງ GRI ລະບຸວ່າ ການລາຍງານຕໍ່ພາຍນອກ, ບົດລາຍງານຢ່າງໜ້ອຍຕ້ອງປະກອບມີຫຍັງແດ່ (ສິ່ງທີ່ຄວນເອົາໃຈໃສ່ 4). ມາດຕະຖານ ຂອງ GRI ຈໍາແນກຄວາມແຕກຕ່າງລະຫວ່າງ ຂໍ້ມູນສອງປະເພດ ຄື: ຊຸດຂໍ້ມູນທໍາອິດແມ່ນ ກ່ຽວກັບ ປະເພດຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ. ຊຸດຂໍ້ມູນທີສອງແມ່ນ ກ່ຽວກັບ ປະສິດທິຜົນຂອງກົນໄກ. ນອກຈາກນີ້, ດັ່ງທີ່ລະບຸຢູ່ໃນມາດຕະຖານທີ 413-1 ໄດ້ຮຽກຮ້ອງໃຫ້ມີການລາຍງານ ກ່ຽວກັບ ຂະບວນການແກ້ໄຂການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ. ເຖິງຢ່າງໃດກໍ່ຕາມ, ມັນກໍ່ບໍ່ໄດ້ລະບຸຈະແຈ້ງວ່າ ຂໍ້ມູນໃດແດ່ທີ່ຄວນເກັບກໍາ ຫຼື ລາຍງານ.

#### ສິ່ງທີ່ຄວນເອົາໃຈໃສ່ 4: ມາດຕະຖານ ທີ 103-2-c-vi ຂອງ GRI ກ່ຽວກັບກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ

ການລາຍງານກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແມ່ນໄດ້ລະບຸຈະແຈ້ງຢູ່ໃນມາດຕະຖານທີ 103-2-c-vi ວ່າ: ອົງການທີ່ລາຍງານ ຄວນຈະອະທິບາຍ ແຕ່ລະຂະບວນການຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ມີຢູ່ ດັ່ງລຸ່ມນີ້:

1. ຄວາມເປັນເຈົ້າການ ຂອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ;
2. ຈຸດປະສົງ ຂອງກົນໄກ ແລະ ຄວາມສໍາພັນກັບ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກອື່ນ;
3. ບັນດາກິດຈະກໍາ ທີ່ມີກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ຄຸ້ມຄອງຢູ່;
4. ເປົ້າໝາຍຜູ້ຊົມໃຊ້ກົນໄກດັ່ງກ່າວ;
5. ມີວິທີການຄຸ້ມຄອງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ມີແນວໃດແດ່;
6. ຂະບວນການ ໃນການຈັດການ ແລະ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ລວມທັງວິທີໃນການຕັດສິນໃຈ ມີຄືແນວໃດ;
7. ມາດຕະຖານທີ່ມີປະສິດທິຜົນ ທີ່ນໍາໃຊ້.

ຖ້າເຫັນວ່າຈໍາເປັນ, ອົງການທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ສາມາດລາຍງານ ແຕ່ລະກົນໄກ ດັ່ງລຸ່ມນີ້:

- ຈໍານວນຄໍາຮ້ອງທຸກທັງໝົດ ທີ່ຍື່ນຜ່ານກົນໄກ ຢູ່ໃນຊ່ວງໄລຍະການລາຍງານ;
- ຈໍານວນຄໍາຮ້ອງທຸກ ທີ່ໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂ (ຫຼື ທົບທວນ) ຢູ່ໃນຊ່ວງໄລຍະການລາຍງານ;
- ຈໍານວນຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ ໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂ ຢູ່ໃນຊ່ວງໄລຍະການລາຍງານ;
- ຈໍານວນຄໍາຮ້ອງທຸກ ທີ່ຍື່ນຜ່ານກົນໄກ ກ່ອນໄລຍະການລາຍງານ ແຕ່ຖືກແກ້ໄຂຢູ່ໃນຊ່ວງໄລຍະການລາຍງານ;
- ຈໍານວນຄໍາຮ້ອງທຸກ ທີ່ໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂໂດຍການໄກ່ເກ່ຍ ແລະ ໄດ້ນໍາໃຊ້ວິທີການແກ້ໄຂທີ່ໄດ້ນໍາໃຊ້.

ແຫຼ່ງຂໍ້ມູນ: GRI 103: Management Approach 2016

## 4.9 ງົບປະມານສໍາລັບ ການສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ພາຍໃນຂອງບໍລິສັດ

ຕົ້ນທຶນໃນການສ້າງ ແລະ ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແມ່ນຂ້ອນຂ້າງຕໍ່າ ຖ້າທຽບໃສ່ກັບຄ່າໃຊ້ຈ່າຍທີ່ເກີດຂຶ້ນ ຖ້າຫາກ ບັນຫາຂີ້ຂັດແຍ່ງ ບໍ່ໄດ້ຮັບຮັບຮູ້ ແລະ ແກ້ໄຂໃຫ້ທັນຕາມເວລາ. ເຊິ່ງງົບປະມານດັ່ງກ່າວນີ້ ຄວນຈະຄິດໄລ່ໄວ້ລ່ວງໜ້າ ເປັນສ່ວນໜຶ່ງ ຂອງງົບປະມານການຄຸ້ມຄອງຄວາມສ່ຽງ.

ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍຕ່າງໆ ປະກອບມີ:

1. ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍສໍາລັບວ່າຈ້າງຊ່ຽວຊານຈາກພາຍນອກ ເພື່ອການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າ ຫຼື ສ້າງກອບແນວຄວາມຄິດ. ການສຶກສານີ້ ຄວນຈະສະແດງໃຫ້ວ່າໂຄງສ້າງຂອງກົນໄກທີ່ຄວນສ້າງຕັ້ງຂຶ້ນ (ບຸກຄົນໃດ/ຕໍາແໜ່ງງານໃດ ຈະເຮັດໜ້າທີ່ ເປັນຈຸດປະສານງານ ແລະ ຜູ້ໃດທີ່ຄວນຮັບຜິດຊອບຕິດຕາມຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ດ້ວຍວິທີໃດ). ຫົວຂໍ້ຝຶກອົບຮົມໃດທີ່ມີຄວາມຈໍາເປັນຕ້ອງໄດ້ຝຶກ. ເຊິ່ງຜູ້ຊ່ຽວຊານທີ່ເໝາະສົມ ແມ່ນສາມາດຊອກໄດ້ທົ່ວໄປ. ການສຶກສາ ຄວນໃຫ້ສອດຄ່ອງກັບຂະໜາດຂອງບໍລິສັດ, ຖ້າເປັນບໍລິສັດຂະໜາດນ້ອຍ ແລະ ກາງ ກໍ່ສາມາດເຮັດການສຶກສາແບບສັ້ນກະທັດຮັດ.
2. ການຝຶກອົບຮົມໃຫ້ພະນັກງານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ. ຖ້າມີຄວາມຈໍາເປັນຕ້ອງເຮັດ, ສາມາດໃຫ້ຊ່ຽວຊານຈາກພາຍນອກ ທີ່ກະກຽມ ແລະ ດໍາເນີນການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າ ນັ້ນຈັດຝຶກອົບຮົມໃຫ້ເລີຍ.
3. ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍສໍາລັບບຸກຄະລາກອນ. ຖ້າເປັນບໍລິສັດຂະໜາດໃຫຍ່ແມ່ນມີຄວາມເໝາະສົມ ທີ່ຈະແຕ່ງຕັ້ງຕໍາແໜ່ງງານ ຫຼື ທີມງານຂະໜາດນ້ອຍ ເພື່ອຮັບຜິດຊອບວຽກງານນີ້ສະເພາະ. ແຕ່ຖ້າເປັນບໍລິສັດຂະໜາດນ້ອຍ ແລະ ຂະໜາດກາງ ການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແມ່ນບໍ່ຄ່ອຍມີຫຼາຍ, ດັ່ງນັ້ນ, ຜູ້ທີ່ຮັບຜິດຊອບໃນການຄຸ້ມຄອງຄວາມສ່ຽງຂອງໂຄງການ ກໍ່າມາດຮັບຜິດຊອບວຽກງານນີ້ໄດ້ເລີຍ.
4. ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃນເວລາມີການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ. ໃນກໍລະນີທີ່ໄດ້ຮັບຄໍາຮ້ອງທຸກ, ອາດຈະມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃນການດໍາເນີນງານແກ້ໄຂ ແລະ ການຕິດຕາມ ເຊັ່ນ: ການຈັດກອງປະຊຸມຮ່ວມກັບຜູ້ທີ່ຮ້ອງທຸກ, ການປະເມີນຄວາມເສຍຫາຍ ແລະ ການໄກ່ເກ່ຍ ໂດຍຄະນະກຳມະການໄກ່ເກ່ຍ.
5. ຄ່າຊົດເຊີຍ ແລະ ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃນການວາງແຜນໂຄງການລົງທຶນຄືນໃໝ່ ເພື່ອຫຼີກລ້ຽງບໍ່ໃຫ້ເກີດຄວາມເສຍຫາຍໃນອານາຄົດຕື່ມອີກ.

ເຫັນວ່າບໍ່ໜ້າຈະມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍເພີ່ມເຕີມສໍາລັບການລາຍງານ ເນື່ອງຈາກວ່າງົບປະມານນີ້ສາມາດເອົາລວມເຂົ້າຢູ່ໃນຄ່າໃຊ້ຈ່າຍການລາຍງານຄວາມຍືນຍົງທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ. ໃນກໍລະນີທີ່, ບໍ່ມີການລາຍງານຄວາມຍືນຍົງມາກ່ອນ ບໍລິສັດຄວນກວດຄືນເບິ່ງວ່າມັນຄຸ້ມຄ່າທີ່ຈະເລີ່ມດໍາເນີນການສິ່ງນີ້ ຫຼື ບໍ່ (ບາງຄັ້ງ ບໍລິສັດຄູ່ຮ່ວມງານ ອາດຈະຕ້ອງການໃຫ້ມີການລາຍງານຄວາມຍືນຍົງ). ສະຫຼຸບລວມແລ້ວ ການດໍາເນີນການນີ້ແມ່ນຖືວ່າເປັນມາດຕະການເພີ່ມເຕີມ ແລະ ບໍ່ມີຄວາມກ່ຽວຂ້ອງກັບ ການສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ.

## ເອກະສານອ້າງອີງ

ASEAN et al. (2019): ASEAN Guidelines for Responsible Investment in Food, Agriculture and Forestry.

Bündnis für nachhaltige Textilien (2018): Zugang zu Abhilfe- und Beschwerdemechanismen sichern und fördern. Sorgfaltspflichten verstehen und umsetzen.

Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (2022): Beschwerdeverfahren organisieren, umsetzen und evaluieren. Eschborn.

CFS/FAO (2012): Voluntary Guidelines on the Responsible Governance of Tenure of Land, Fisheries and Forests in the Context of National Food Security. Rome.

Europa Universität Viadrina (2021): Außergerichtliche Beschwerdemechanismen entlang globaler Lieferketten. Empfehlungen für die Institutionalisierung, Implementierung und Verfahrensausgestaltung – Forschungsbericht.

European Union (2019): EU Directive 2019/1937 on the protection of whistle-blowers.

FAO (2014): Respecting free, prior and informed consent. Practical guidance for governments, companies, NGOs, indigenous peoples and local communities in relation to land acquisition. Governance of Tenure Technical Guide 3. Rome.

GIZ/NIRAS (2022): Analysis of Conflict Resolution and Grievance Redress Mechanisms for Local Communities in the Context of Agricultural Land-based Investments in Lao PDR.

Gläßer, Ulla et al. (2021): Außergerichtliche Beschwerdemechanismen entlang globaler Lieferketten. Bericht über ein Forschungsprojekt.

Global Reporting Initiative (no year): Reporting Standards.

Hett, Cornelia et al. (2015): Land Deals in Laos: First insights from a new nationwide initiative to assess the quality of investments in land. Conference Paper No. 18, International Academic Conference “Land grabbing, conflict and agrarian-environmental transformations: perspectives from East and Southeast Asia”, 5-6 June 2015m Chiang Mai University.

International Finance Corporation (2012): IFC Performance Standard 5.

John F. Kennedy School of Government, Harvard University, Corporate Social Responsibility Initiative (2008): Rights-Compatible Grievance Mechanisms. A guidance tool for companies and their stakeholders.

NIRAS-IP Consult and LDP (2022): Analysis of the grievance mechanisms for local communities in the context of agricultural land-based investments in Lao PDR.

RSPO (2022): Who we are. RSPO Complaints System. Available at: <https://rspo.org/who-we-are/complaints/> [Accessed 13.12.2022]

RSPO (w/o year). RSPO Complaints and Appeals Procedures. A fair, transparent and impartial process to address complaints against RSPO members.

United Nations (2007): United Nations Declaration on the Rights of Indigenous Peoples.

United Nations/United Nations Human Rights Office of the High Commissioner (2011): Guiding Principles on Business and Human Rights. New York / Geneva.

## ນິຕິກຳຂອງ ສປປ ລາວ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ:

ສະພາແຫ່ງຊາດ (2018). ກົດໝາຍວ່າດ້ວຍການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງທາງດ້ານເສດຖະກິດ ສະບັບເລກທີ 51/ສພຊ

ສະພາແຫ່ງຊາດ (2017). ກົດໝາຍວ່າດ້ວຍສະຫະພັນກຳມະບານ ສະບັບເລກທີ 39/ສພຊ

ສະພາແຫ່ງຊາດ (2016). ກົດໝາຍວ່າດ້ວຍກົນໄກການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກ ສະບັບເລກທີ 05/ສພຊ

ສະພາແຫ່ງຊາດ (2016). ກົດໝາຍສົ່ງເສີມການລົງທຶນ ສະບັບເລກທີ 14/ສພຊ

ສະພາແຫ່ງຊາດ (2015). ລັດຖະທຳມະນູນ ແຫ່ງ ສປປ ລາວ ສະບັບເລກທີ 63/ສພຊ

ສະພາແຫ່ງຊາດ (2013). ກົດໝາຍແຮງງານ ສະບັບເລກທີ 43/ສພຊ

ລັດຖະບານ (2022): ດຳລັດ ຂອງນາຍົກລັດຖະມົນຕີ ເລກທີ 389/ລບ, ລົງວັນທີ 20.10.2022 ວ່າດ້ວຍການປະເມີນຜົນກະທົບຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ.

ລັດຖະບານ (2021). ດຳລັດວ່າດ້ວຍໜ່ວຍໄກ່ເກ່ຍຂຶ້ນບ້ານ ສະບັບເລກທີ 626/ລບ

ລັດຖະບານ (2020). ດຳລັດວ່າດ້ວຍ ການຮ່ວມມືພາກລັດ - ເອກະຊົນ ສະບັບເລກທີ 624/ລບ

ລັດຖະບານ (2018). ດຳລັດວ່າດ້ວຍ ການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງດ້ານແຮງງານ ສະບັບເລກທີ 76/ລບ

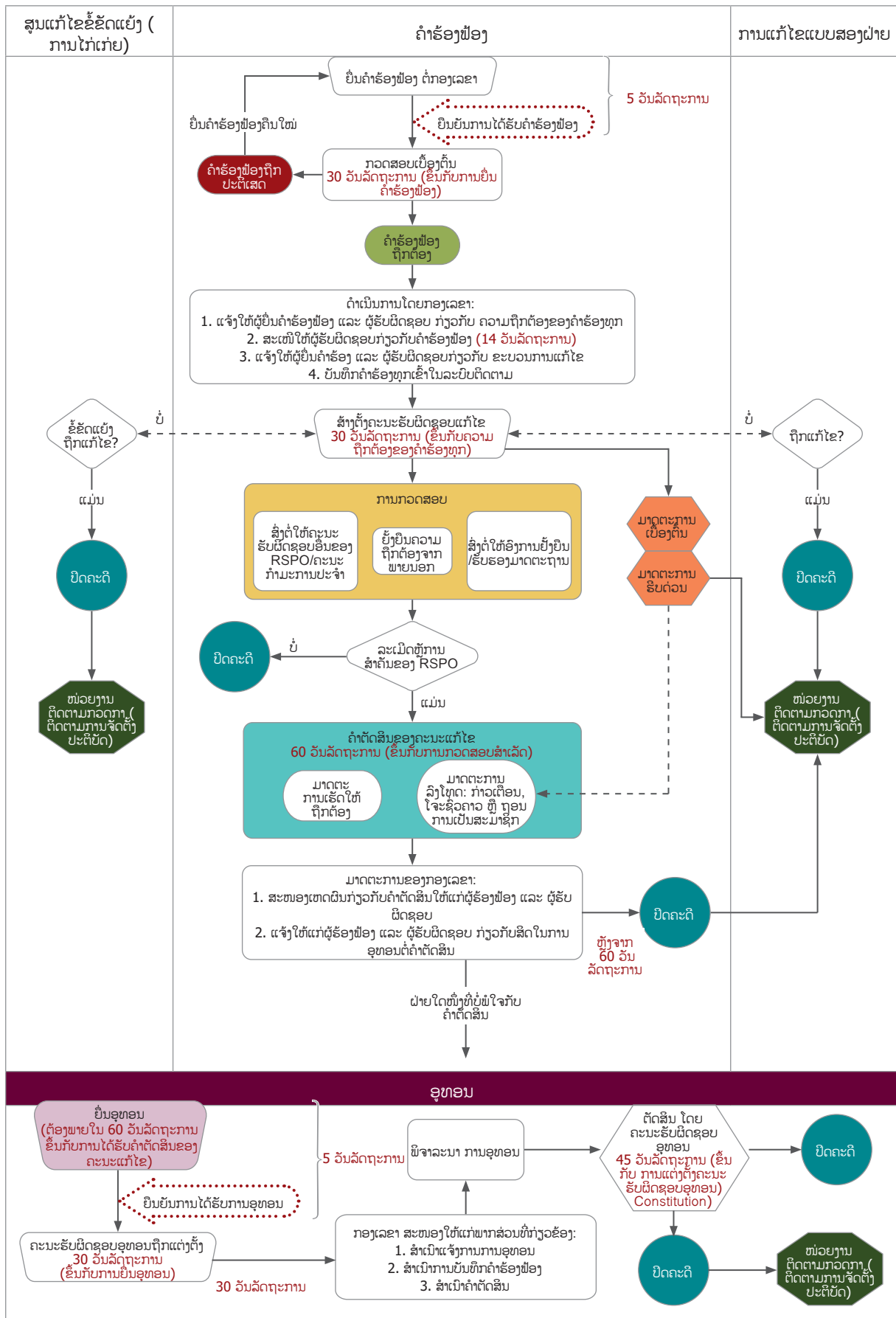
ລັດຖະບານ (2016). ດຳລັດວ່າດ້ວຍການຊົດເຊີຍ ແລະ ການຍົກຍ້າຍຈັດສັນໃນໂຄງການພັດທະນາ ສະບັບເລກທີ 84/ລບ



## ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ A1: ພາບລວມ ບັນດາເຄື່ອງມືຫຼັກຂອງສາກົນ ກ່ຽວກັບ ບົດບັນຍັດວ່າດ້ວຍ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ

ຫຼັກການສາກົນ	ເນື້ອໃນທີ່ຕິດພັນ ກັບ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ
ຫຼັກການແນະນຳກ່ຽວກັບ ທຸລະກິດ ແລະ ສິດທິມະນຸດ ຂອງສະຫະປະຊາຊາດ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ຫຼັກການທີ 29: ເພື່ອໃຫ້ສາມາດແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງໄດ້ໄວ ແລະ ຖືກແກ້ໄຂໂດຍກົງ, ວິສາຫະກິດຄວນສ້າງຕັ້ງ ຫຼື ເຂົ້າຮ່ວມໃນກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໃນລະດັບທີ່ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໄດ້ທີ່ມີປະສິດທິຜົນ ສໍາລັບບຸກຄົນ ແລະ ຊຸມຊົນ ທີ່ອາດຈະໄດ້ຮັບຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບ.</li> <li>ຫຼັກການ 30: ອຸດສາຫະກໍາ, ຜູ້ທີ່ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງຫຼາຍຝ່າຍ ແລະ ການຮ່ວມມືຕ່າງໆ ໂດຍອີງໃສ່ການເຄົາລົບ ມາດຕະຖານສິດທິມະນຸດ ເພື່ອຮັບປະກັນວ່າກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຈະຖືກດໍາເນີນຢ່າງມີປະສິດທິຜົນ.</li> </ul>
ບົດແນະນຳຕາມຄວາມສະ ໝັກໃຈ ກ່ຽວກັບການຄຸ້ມຄອງ ບໍລິຫານ ການຄອບຄອງນໍາໃຊ້ ທີ່ດິນ, ການປະມົງ ແລະ ປ່າໄມ້ ຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ ໃນເງື່ອນໄຂຄວາມໝັ້ນຄົງ ດ້ານສະບຽງອາຫານແຫ່ງຊາດ (VGGT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ຫຼັກການທົ່ວໄປ 3.2 (ຄັດອອກມາ): ວິສາຫະກິດຄວນສະໜອງ ແລະ ເຂົ້າຮ່ວມ ກົນໄກທີ່ບໍ່ແມ່ນລະບົບ ຕຸລາການ ເພື່ອແກ້ໄຂບັນຫາ ລວມທັງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໃນທາງທີ່ປະຕິບັດໄດ້ ທີ່ມີປະສິດທິຜົນ, ມີຄວາມເໝາະສົມ, ໃນກໍລະນີທີ່ກໍາໃຫ້ເກີດມີບັນຫາ ຫຼື ສ້າງຜົນກະທົບທີ່ບໍ່ດີ ຕໍ່ສິດທິມະນຸດ ແລະ ສິດ ຄອບຄອງທີ່ດິນທີ່ຖືກຕ້ອງຕາມກົດໝາຍ.</li> </ul>
ຄໍາແນະນຳ ກ່ຽວກັບ ການລົງ ທຶນຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ ໃນການຜະລິດສະບຽງອາ ຫານ, ກະສິກໍາ ແລະ ປ່າໄມ້ ຂອງອາຊຽນ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ບົດແນະນຳທີ 8: ເຄົາລົບລະບຽບກົດໝາຍ ແລະ ມີໂຄງສ້າງການຄຸ້ມຄອງທີ່ໂປ່ງໃສ ແລະ ມີການດໍາເນີນກົນໄກ ການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ. ເຊິ່ງບົດແນະນຳທີ 8 ໄດ້ເນັ້ນໜັກ ໃຫ້ລັດຖະບານໃນບັນດາປະເທດສະມາຊິກອາຊຽນ ພິຈາລະນາຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງທຸກພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ໃນການຜະລິດສະບຽງອາ ຫານ, ກະສິກໍາ ແລະ ປ່າໄມ້ ເພື່ອ ສ້າງຕັ້ງກົນໄກແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ, ແບບເປີດເຜີຍ ແລະ ໂປ່ງໃສ .</li> </ul>
ວາມສ່ຽງ ຈາກຜົນກະທົບຕໍ່ ສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ສັງຄົມ  ມາດຕະຖານການດໍາເນີນງານທີ 1 ຂອງອົງການຮ່ວມມືດ້ານການ ເງິນສາກົນ (IFC) ກ່ຽວກັບ ການປະເມີນ ແລະ ຄຸ້ມຄອງຄ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ຂໍ້ຮຽກຮ້ອງສໍາລັບລູກຄ້າທີ່ກູ້ຢືມເງິນ: ຕໍ່ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກສໍາລັບຊຸມຊົນທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ: ກໍລະ ນີມີທີ່ຜົນກະທົບຕໍ່ຊຸມຊົນ, ບໍລະສັດຄວນຈະການສ້າງກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ເພື່ອຮັບ ແລະ ອໍານວຍ ຄວາມສະ ດວກ ໃນການແກ້ໄຂຄວາມກັງວົນ ແລະ ຄໍາຮ້ອງທຸກຂອງຊຸມຊົນ ທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບຈາກການ ດໍາເນີນງານດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ສັງຄົມ ຂອງບໍລິສັດ. ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກຄວນຖືກປັບໃຫ້ມີ ຄວາມເໝາະສົມກັບສະພາບຄວາມສ່ຽງ ແລະ ຜົນກະທົບທາງດ້ານລົບຂອງໂຄງການ ແລະ ນໍາໃຊ້ກັບຊຸມຊົນ ທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບເປັນຫຼັກ. ຄວນຊອກຫາວິທີການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງທັນ ທີ ໂດຍນໍາໃຊ້ຂະບວນການປຶກສາ ຫາລິບົນພື້ນຖານຄວາມເຂົ້າໃຈກັນ ແລະ ມີຄວາມໂປ່ງໃສ. ພ້ອມດຽວກັນກໍຕ້ອງພິຈາລະນາເຖິງຄວາມ ເໝາະສົມທາງດ້ານວັດທະນະທໍາ ແລະ ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ ໂດຍບໍ່ໃຫ້ມີການເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ ແລະ ບໍ່ມີການ ແກ້ແຄ້ນຕໍ່ຝ່າຍທີ່ກໍາໃຫ້ເກີດບັນຫາ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງນັ້ນ. ກົນໄກດັ່ງກ່າວບໍ່ຄວນມີການດໍາເນີນງານທີ່ຂັດຕໍ່ການ ເຂົ້າເຖິງການແກ້ໄຂ ດ້ານຕຸລາການ ຫຼື ບໍລິ ຫານ. ບໍລິສັດຄວນ ແຈ້ງໃຫ້ຊຸມຊົນທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ ກ່ຽວກັບ ກົນໄກທີ່ມີການນໍາໃຊ້ ແລະ ຂັ້ນຕອນການມີສ່ວນຮ່ວມຂອງພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງ.</li> </ul>
ງານມາດຕະຖານການດໍາເນີນ ງານທີ 2 ຂອງອົງການຮ່ວມມື ດ້ານການເງິນສາກົນ (IFC) ກ່ຽວກັບ ແຮງງານ ແລະ ເງື່ອນໄຂການຈ້າງ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ຂໍ້ຮຽກຮ້ອງສໍາລັບລູກຄ້າທີ່ກູ້ຢືມເງິນ: ບໍລິສັດຈະຕ້ອງໄດ້ມີກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກສໍາລັບພະນັກງານ ( ແລະ ອົງການຈັດຕັ້ງ ບ່ອນທີ່ບໍລິສັດຕັ້ງຢູ່) ເພື່ອຮັບຮູ້ ແລະ ແກ້ໄຂຄວາມກັງວົນທີ່ເກີດຂຶ້ນຢູ່ພື້ນທີ່ການດໍາເນີນ ງານ. ບໍລິສັດຈະຕ້ອງແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ອອກແຮງງານຮັບຮູ້ ກ່ຽວກັບ ກົນໄກການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກໃນເວລາທີ່ຮັບ ພະນັກງານໃໝ່ ແລະ ໃຫ້ເຂົາເຈົ້າສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ງ່າຍ. ກົນໄກດັ່ງກ່າວ ຄວນໃຫ້ມີຄະນະບໍລິຫານງານຂັ້ນ ສູງທີ່ເໝາະສົມ ໄດ້ເຂົ້າຮ່ວມນໍາ ເພື່ອການແກ້ໄຂຄວາມກັງວົນໄດ້ທັນຕາມເວລາ ໂດຍນໍາໃຊ້ຮູບແບບວິທີການ ທີ່ສາມາດເຂົ້າໃຈໄດ້ງ່າຍ ແລະ ມີຄວາມໂປ່ງໃສ ໃນຂັ້ນຕອນການສົ່ງຄໍາຕິຊົມຕໍ່ການປະຕິບັດກົນໄກ ໂດຍ ປາສະຈາກການແກ້ແຄ້ນໃດໆ. ນອກຈາກນີ້, ກົນໄກກໍຕ້ອງໄດ້ມີການຍົກເອົາ ຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ບໍ່ສາມາດເປີດເຜີຍ ໄດ້ ເພື່ອນໍາເອົາມາພິຈາລະນາແກ້ໄຂ. ພ້ອມດຽວກັນ, ຄວນເປັນກົນໄກທີ່ບໍ່ຂັດຕໍ່ການ ການເຂົ້າເຖິງສານຕັດສິນ ຫຼື ການແກ້ໄຂທາງບໍລິຫານອື່ນໆ ທີ່ຈະຖືກດໍາເນີນພາຍໃຕ້ກົດໝາຍ ຫຼື ຜ່ານຂັ້ນຕອນການຕັດສິນຊື່ຂາດທີ່ມີຢູ່ ຫຼື ວິທີການທີ່ສາມາດທົດແທນກົນໄກໄດ້ ໂດຍຜ່ານຂະບວນການຕົກລົງຮ່ວມກັນ.</li> </ul>
ຍ້າຍຈັດສັນແບບບໍ່ສະໝັກໃຈ ມາດຕະຖານການດໍາເນີນງານທີ 5 ຂອງອົງການຮ່ວມມືດ້ານການ ເງິນສາກົນ (IFC) ກ່ຽວກັບ ການຈັດຫາທີ່ດິນ ແລະ ການ ໂຍກ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ຂໍ້ຮຽກຮ້ອງສໍາລັບລູກຄ້າທີ່ກູ້ຢືມເງິນ: ໃນໄລຍະການພັດທະນາໂຄງການ ບໍລິສັດຄວນຈະສ້າງກົນໄກການແກ້ ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ສອດຄ່ອງກັບມາດຕະຖານການດໍາເນີນງານທີ 1 ໃຫ້ໄວເທົ່າທີ່ຈະໄວໄດ້. ເຊິ່ງມັນຈະຊ່ວຍ ໃຫ້ບໍລິສັດໄດ້ຮັບຮູ້ ແລະ ສາມາດແກ້ໄຂຄວາມກັງວົນ ກ່ຽວກັບ ການຊົດເຊີຍ ແລະ ການໂຍກຍ້າຍຈັດສັນ ທີ່ ມີການສະເໜີຂຶ້ນມາໂດຍຜູ້ທີ່ຖືກໂຍກຍ້າຍ ຫຼື ສະມາຊິກພາຍໃນຊຸມຊົນ ໄດ້ທັນເວລາ, ລວມໄປເຖິງການອອກ ແບບກົນໄກ ເພື່ອແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ໃຫ້ມີຄວາມຍຸຕິທໍາ.</li> </ul>
ມາດຕະຖານທີ 413-1 ຂອງ GRI ກ່ຽວກັບ ການດໍາເນີນງານ ຮ່ວມກັບຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ, ການປະເມີນຜົນກະທົບ, ແລະ ການວາງແຜນການພັດ ທະນາ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ຂໍ້ກຳນົດໃນການລາຍງານປະກອບມີ: ກ) ຂໍ້ມູນເປີເຊັນ ຂອງການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ການມີສ່ວນຮ່ວມ ກັບ ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ, ຂໍ້ມູນການປະເມີນຜົນກະທົບ ແລະ/ຫຼື ແຜນພັດທະນາໂຄງການ ລວມທັງການນໍາໃຊ້ [ ] viii) ຂະບວນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ເປັນທາງການຂອງຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ.</li> </ul>

## ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ A2: ຂັ້ນຕອນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ການອຸທອນ



ແຫຼ່ງຂໍ້ມູນ: RSPO 2022



**ຈັດພິມໂດຍ:**

ກະຊວງ ແຜນການ ແລະ ການລົງທຶນ ແລະ ອົງການຮ່ວມມືສາກົນຂອງປະເທດເຢຍລະມັນ GIZ (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit GmbH)

**ສໍານັກງານຕັ້ງຢູ່:**

ບອນ ແລະ ເອຊ໌ບອຣນ, ປະເທດເຢຍລະມັນ (Bonn and Eschborn, Germany)

**ກົມພັດທະນາຊຸມນະບົດ ແລະ ກະສິກໍາ**

Friedrich Ebert Allee 36 + 40

53113 ບອນ, ປະເທດເຢຍລະມັນ

ໂທ: +49 228 44 60-0

ອີເມວ: GlobalvorhabenLand@giz.de

ເວັບໄຊທ໌: www.giz.de/responsiblelandpolicy

**ຜູ້ຮັບຜິດຊອບ:**

ປອ. Klaus Ackermann, klaus.ackermann@giz.de/Dr. Oliver Schoenweger, oliver.schoenweger@giz.de

ຜູ້ຮັບຜິດຊອບໂຄງການ RGIL ປະຈໍາສປປ ລາວ: Eva Prediger, eva.prediger@giz.de

**ທີ່ປຶກສາ:**

ປອ. Babette Wehrmann, ສຸລິນດາ ມະນີໂຊດ ແລະ ຫົງທອງ ສີຣິວັດ ທີ່ປຶກສາ NIRAS-IP

**ປະກອບສ່ວນທາງດ້ານເນື້ອໃນ:**

ບໍລິສັດ Connected Consultancy Company Limited, ປອ. ວົງ ນັນທະວົງ, ຂັນແກ້ວ ອຸປຣະວັນ, ນິກອນ ອິນແສງມະນີ

**ແປ ແລະ ຮຽບຮຽງພາສາລາວ:**

ບໍລິສັດ Connected Consultancy Company Limited, ປອ. ວົງ ນັນທະວົງ, ຂັນແກ້ວ ອຸປຣະວັນ, ນິກອນອິນແສງມະນີ

**ອອກແບບ ແລະ ພາບປະກອບໂດຍ:**

Milorad Vidovic ແລະ ນິວົງ ແສງສາກຸນ ທີ່ປຶກສາ NIRAS-IP ພາຍໃຕ້ໂຄງການ RGIL

**ພາບປະກອບໂດຍ:**

© NIRAS

**ລິ້ງເວບໄຊທ໌ (URL links):**

ເວັບໄຊທ໌ພາຍນອກ ທີ່ເຊື່ອມຕໍ່ ຫຼື ໄດ້ລະບຸຢູ່ໃນບົ້ມຫົວນີ້ ດ້ານເນື້ອໃນແມ່ນເປັນຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງຜູ້ຈັດພິມຂອງເວັບໄຊທ໌ເຂົ້າເຈົ້າເອງ. GIZ ຈະບໍ່ມີສ່ວນຮັບຜິດຊອບຕໍ່ເນື້ອຫາໃດໆ ໃນເວັບໄຊທ໌ພາຍນອກດັ່ງກ່າວ.

**ການປະຕິເສດຄວາມຮັບຜິດຊອບ:**

ບົ້ມຫົວນີ້ຖືກຂຽນຂຶ້ນ ເຊິ່ງເປັນສ່ວນໜຶ່ງຂອງ ໂຄງການສົ່ງເສີມການຄຸ້ມຄອງການລົງທຶນໃນຂົງເຂດທີ່ດິນ ຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ (RGIL), ໂດຍໄດ້ຮັບທຶນສະໜັບສະໜູນ ຈາກ ສະຫະພາບເອີຣົບ ແລະ ກະຊວງຮ່ວມມືດ້ານເສດຖະກິດ ແລະ ການພັດທະນາ ຂອງລັດຖະບານເຢຍລະມັນ. ເນື້ອໃນຫຼັກແມ່ນເປັນຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງ GIZ ແຕ່ ພຽງຜູ້ດຽວ ແລະ ຈະບໍ່ແມ່ນຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງ ສະຫະພາບເອີຣົບ ຫຼື ກະຊວງຮ່ວມມືດ້ານເສດຖະກິດ ແລະ ການພັດທະນາ.

ໂຄງການ RGIL ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຢູ່ພາຍໃຕ້ກອບລວມຂອງໂຄງການຢູ່ ສາມ ປະເທດຄື: ໂຄງການ S2RAI ຢູ່ປະເທດ ອິທິໂອເປຍ, ໂຄງການ ELTeS ຢູ່ ສປປ ລາວ, ໂຄງການ RELAPU ຢູ່ ປະເທດ ອູການດາ. ໂຄງການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນໄດ້ຖືກຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ພາຍໃຕ້ ໂຄງການລະດັບໂລກ ກ່ຽວກັບ ນະໂຍບາຍດ້ານທີ່ດິນ ເຊິ່ງເປັນສ່ວນໜຶ່ງໃນການ ລິເລີ່ມໂຄງການສະເພາະຂອງເຢຍລະມັນ ການປັບປຸງລະບົບກະສິກໍາ ແລະ ສະບຽງອາຫານ ຂອງ ກະຊວງການຮ່ວມມືດ້ານເສດຖະກິດ ແລະ ການພັດທະນາ ຂອງ ລັດຖະບານເຢຍລະມັນ (BMZ). ໂຄງການ RGIL ແມ່ນໄດ້ຮັບທຶນຮ່ວມສະໜັບສະໜູນ ຈາກ ສະຫະພາບເອີຣົບ ແລະ BMZ.

ເປົ້າໝາຍຂອງໂຄງການແມ່ນ ເພື່ອຮັບປະກັນໃຫ້ ການລົງທຶນໃນຂົງເຂດທີ່ດິນມີປະສິດທິຜົນ, ປະກອບສ່ວນຕໍ່ການຄຸ້ມຄອງທີ່ດິນທີ່ຍືນຍົງ ແລະ ເຄົາລົບສິດ ແລະ ຄວາມຕ້ອງການຂອງ ຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ ໂດຍສະເພາະແມ່ນກຸ່ມທີ່ມີຄວາມສ່ຽງ ແລະ ແມ່ຍິງ.

GIZ ແມ່ນພາກສ່ວນທີ່ຮັບຜິດຊອບ ດ້ານເນື້ອໃນຂອງບົ້ມຄູ່ນີ້.

ທີ່ ເມືອງບອນ, ປະເທດເຢຍລະມັນ, ມິຖຸນາ 2023



Co-funded by the European Union



ການ ຮ່ວມມື  
ເຢຍລະມັນ  
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implemented by

