ສາທາລະນະລັດ ປະຊາທິປະໄຕ ປະຊາຊົນລາວ
ສັນຕິພາບ ເອກະລາດ ປະຊາທິປະໄຕ ເອກະພາບ ວັດທະນະຖາວອນ

ຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ
ສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ເລກທີ:0002/ສຄຄຊ
ນະຄອນຫຼວງວຽງຈັນ, ວັນທີ: 07 MAR 2018

ຄູ່ມື
ກ່ຽວກັບການນຳໃຊ້ຊ່ອງທາງການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຈາກສັງຄົມ ຢູ່ຂົງເຂດວຽກງານຫຼັກຊັບ

- ອີງຕາມກົດໝາຍວ່າດ້ວຍຫຼັກຊັບ ສະບັບເລກທີ 21/ສພຊ, ລົງວັນທີ 10 ທັນວາ 2012;
- ອີງຕາມຂໍ້ຕົກລົງວ່າດ້ວຍການຈັດຕັ້ງ ແລະ ການເຄື່ອນໄຫວຂອງສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ສະບັບເລກທີ 013/ຄຄຊ ລົງວັນທີ 17 ທັນວາ 2013.

I. ຈຸດປະສົງ

ຈຸດປະສົງຂອງຄູ່ມືສະບັບນີ້ແມ່ນ ເພື່ອຮັບປະກັນໃຫ້ແກ່ຜູ້ທີ່ມີຈຸດປະສົງໃນການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມຢູ່ໃນຂົງເຂດວຽກງານຫຼັກຊັບ ຮັບຮູ້ ແລະ ເຂົ້າໃຈຢ່າງຖືກຕ້ອງ ກ່ຽວກັບວິທີການນຳໃຊ້ 4 ຊ່ອງທາງໃນການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມຈາກສັງຄົມ.

II. ຊ່ອງທາງໃນການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມຈາກສັງຄົມ

ຜູ້ທີ່ມີຈຸດປະສົງ ຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຫາກພົບເຫັນ ຫຼື ສົງໄສ ວ່າພຶດຕິກຳ ຫຼື ການກະທຳໃດໜຶ່ງ ຂອງບຸກຄົນ ຫຼື ນິຕິບຸກຄົນ ອາດເປັນການລະເມີດລະບຽບກົດໝາຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບວຽກງານຫຼັກຊັບ ສາມາດຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ມາຍັງສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ໂດຍຜ່ານ 4 ຊ່ອງທາງ ດັ່ງລຸ່ມນີ້:

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

III. ການນຳໃຊ້ 4 ຊ່ອງທາງ ກ່ຽວກັບການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຈາກສັງຄົມ

ຜູ້ທີ່ມີຈຸດປະສົງ ຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ສາມາດປະຕິບັດຜ່ານ 4 ຊ່ອງທາງ ດັ່ງນີ້:

1. ມາດ້ວຍຕົນເອງ

ຫາກພົບເຫັນ ຫຼື ສົງໄສ ວ່າພຶດຕິກຳ ຫຼື ການກະທຳໃດໜຶ່ງ ຂອງບຸກຄົນ ຫຼື ນິຕິບຸກຄົນ ອາດເປັນການລະເມີດລະບຽບກົດໝາຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບວຽກງານຫຼັກຊັບ ສາມາດມາດ້ວຍຕົນເອງ ເພື່ອຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ໃຫ້ປະຕິບັດດັ່ງນີ້:

1. ເຂົ້າມາຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ດ້ວຍຕົນເອງ ໃນໂມງລັດຖະການ ເວລາ 08:00 ໂມງ ຫາ 16:00 ໂມງ ຢູ່ທີ່ ສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ຊັ້ນ III, ບ້ານ ເພຍວັດ, ໜ່ວຍ 6, ເມືອງ ສີສັດຕະນາກ, ນະຄອນຫຼວງວຽງຈັນ;
2. ພະນັກງານຜູ້ຮັບຜິດຊອບຂອງພະແນກນິຕິກຳ, ສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ຈະຕ້ອນຮັບ ແລະ ບັນທຶກຂໍ້ມູນທີ່ຕິດພັນກັບການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ດັ່ງກ່າວ.

2. ໄປສະນີ

ຫາກພົບເຫັນ ຫຼື ສົງໄສ ວ່າພຶດຕິກຳ ຫຼື ການກະທຳໃດໜຶ່ງ ຂອງບຸກຄົນ ຫຼື ນິຕິບຸກຄົນ ອາດເປັນການລະເມີດລະບຽບກົດໝາຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບວຽກງານຫຼັກຊັບ ສາມາດຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຜ່ານຊ່ອງທາງໄປສະນີ ໃຫ້ປະຕິບັດ ດັ່ງນີ້:

1. ດາວໂຫຼດເອົາແບບຟອມຈາກຊື່ເວັບໄຊ໌ www.lsc.gov.la ຂອງຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ;
2. ປະກອບຂໍ້ມູນ ທີ່ຈະຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ເຂົ້າໃນແບບຟອມທີ່ກຳນົດໄວ້ ຢ່າງຄົບຖ້ວນ;
3. ສົ່ງການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ມາຕາມທີ່ຢູ່ ດັ່ງນີ້:
   ສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ຊັ້ນ III, ບ້ານ ເພຍວັດ, ໜ່ວຍ 6, ເມືອງ ສີສັດຕະນາກ, ນະຄອນຫຼວງວຽງຈັນ, ຕູ້ໄປສະນີ P.O Box 5761.

3. ໂທລະສັບ

ຫາກພົບເຫັນ ຫຼື ສົງໄສ ວ່າພຶດຕິກຳ ຫຼື ການກະທຳໃດໜຶ່ງ ຂອງບຸກຄົນ ຫຼື ນິຕິບຸກຄົນ ອາດເປັນການລະເມີດລະບຽບກົດໝາຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບວຽກງານຫຼັກຊັບ ສາມາດຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຜ່ານຊ່ອງທາງໂທລະສັບ ໃຫ້ປະຕິບັດ ດັ່ງນີ້:

1. ສາມາດໂທລະສັບສາຍດ່ວນ ຕາມເລກໝາຍ 1602 ໃນໂມງລັດຖະການ ເວລາ 08:00 ໂມງ ຫາ 16:00 ໂມງ ໂດຍການໂທໃນແຕ່ລະຄັ້ງແມ່ນຈະບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໂທ;
2. ພະນັກງານຜູ້ຮັບຜິດຊອບຂອງພະແນກນິຕິກຳ, ສຳນັກງານຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ຈະຮັບສາຍເພື່ອບັນທຶກຂໍ້ມູນທີ່ຕິດພັນກັບການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມໃນແຕ່ລະຄັ້ງ.

4. ອີເມວ ແລະ ເວັບໄຊ

4.1 ທາງ ອີເມວ

ຫາກພົບເຫັນ ຫຼື ສົງໄສ ວ່າພຶດຕິກຳ ຫຼື ການກະທຳໃດໜຶ່ງ ຂອງບຸກຄົນ ຫຼື ນິຕິບຸກຄົນ ອາດເປັນການລະເມີດລະບຽບກົດໝາຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບວຽກງານຫຼັກຊັບ ສາມາດຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຜ່ານຊ່ອງທາງອີເມວ ໃຫ້ປະຕິບັດ ດັ່ງນີ້:

1. ດາວໂຫຼດເອົາແບບຟອມຈາກເວັບໄຊ www.lsc.gov.la ຂອງຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ;
2. ປະກອບຂໍ້ມູນທີ່ຈະ ຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ເຂົ້າໃນແບບຟອມທີ່ກຳນົດໄວ້ຢ່າງຄົບຖ້ວນ;
3. ສົ່ງການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຕາມທີ່ຢູ່ອີເມວ complaint@lsc.gov.la ຊຶ່ງຂໍ້ມູນດັ່ງກ່າວ ຈະຖືກເກັບໃນຖານຂໍ້ມູນ.

4.2 ທາງເວັບໄຊ (Website)

ຫາກພົບເຫັນ ຫຼື ສົງໄສ ວ່າພຶດຕິກຳ ຫຼື ການກະທຳໃດໜຶ່ງ ຂອງບຸກຄົນ ຫຼື ນິຕິບຸກຄົນ ອາດເປັນການລະເມີດລະບຽບກົດໝາຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບວຽກງານຫຼັກຊັບ ສາມາດຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ຜ່ານຊ່ອງທາງເວັບໄຊ (Website) ໃຫ້ປະຕິບັດ ດັ່ງນີ້:

1. ເຂົ້າໄປໃນລະບົບເວັບໄຊ www.lsc.gov.la ຂອງຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ໂດຍເຂົ້າໄປໃນໜ້າຕ່າງຫຼັກຂອງເວັບໄຊ ແລະ ເລືອກເມນູ **ການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ** ແລ້ວຈະເຫັນແບບຟອມ;
2. ປະກອບຂໍ້ມູນ ທີ່ຈະຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ເຂົ້າໃນແບບຟອມທີ່ກຳນົດໄວ້ ຢ່າງຄົບຖ້ວນ;
3. ສົ່ງການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ ເຂົ້າໃນເວບໄຊ ຊຶ່ງຂໍ້ມູນດັ່ງກ່າວ ຈະຖືກເກັບໃນຖານຂໍ້ມູນ.

IV. ການຮັກສາຄວາມລັບ ກ່ຽວກັບການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມ

ທຸກໆ ຂໍ້ມູນ, ຫຼັກຖານ, ເອກະສານ ພ້ອມທັງບຸກຄົນ ຫຼື ນິຕິບຸກຄົນທີ່ກ່ຽວກັບການຮ້ອງຟ້ອງ ຫຼື ແຈ້ງຄວາມຜ່ານ 4 ຊ່ອງທາງ ໃນແຕ່ລະຄັ້ງ ແມ່ນຈະຮັກສາໄວ້ເປັນຄວາມລັບ.

ຫົວໜ້າສຳນັກງານ ຄຄຊ

ຄະນະກຳມະການຄຸ້ມຄອງຫຼັກຊັບ ສຳນັກງານ ຄຄຊ

ສາຍສະໝອນ ຈັນທະຈັກ