

## គោលនយោបាយ

---

# ការគ្រប់គ្រងបណ្តឹង និងមតិកែលម្អ

---

**តារាងមាតិកា**

**១. គោលបំណងនៃឯកសារ** ..... 3

**២. គោលបំណងទូទៅនៃគោលនយោបាយ** ..... 3

**៣. គោលការណ៍ណែនាំ** ..... 3

**៤. និយមន័យ** ..... 4

**៥. គោលនយោបាយ** ..... 5

    ១. វិសាលភាព ..... 5

    ២. ការយល់ដឹង និងការត្រៀមរៀបចំរបស់អង្គការដើម្បីទទួលបានបណ្តឹង និងមតិកែលម្អ ..... 6

    ៣. ការផ្សព្វផ្សាយគោលនយោបាយរបស់យើង ..... 6

    ៤. ទីកន្លែង និងរបៀបដែលបណ្តឹង និងមតិកែលម្អអាចត្រូវបានធ្វើឡើង ..... 7

    ៥. របៀបដែលយើងគ្រប់គ្រងបណ្តឹង និងមតិកែលម្អ ..... 8

    ៦. ការសាកសួរ, បណ្តឹងតូចតាច បណ្តឹងត្រឹមត្រូវ និងយុត្តាធិការ ..... 10

    ៧. របៀបដែលបណ្តឹងត្រូវបានស៊ើបអង្កេត ..... 11

    ៨. ក្របខណ្ឌពេលវេលារបស់យើង ..... 11

    ៩. របៀបដែលយើងនឹងឆ្លើយតប និងការបិទបណ្តឹង ..... 11

    ១០. របៀបដែលយើងនឹងផ្សព្វផ្សាយបណ្តឹង និងមតិកែលម្អ ..... 12

    ១១. ឆ្លើយតបទៅនឹងការបង្ហាញ ឬបណ្តឹងដោយកុមារ / មនុស្សវ័យក្មេង ..... 13

    ១២. ការរក្សាការសម្ងាត់ ..... 14

    ១៣. ការចុះបញ្ជីបណ្តឹង ..... 14

    ១៤. ការធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងជាប្រចាំ ..... 15

**៦. ការគ្រប់គ្រងគោលនយោបាយ** ..... 15

**ឧបសម្ព័ន្ធទី ១ - កំរិតស្ថានទម្ងន់នៃបណ្តឹង** ..... 17

**ឧបសម្ព័ន្ធទី ២ ទម្រង់ពាក្យបណ្តឹង និងមតិកែលម្អ** ..... 19

# គោលនយោបាយគ្រប់គ្រងបណ្តឹង និងមតិកែលម្អ

## ១. គោលបំណងនៃឯកសារ

SeeBeyondBorders ទទួលស្គាល់សារៈសំខាន់ និងតម្លៃនៃការស្តាប់និងឆ្លើយតបទៅនឹងកង្វល់ក៏ដូចជាបណ្តឹង។ យើងប្តេជ្ញាថានឹងទទួលបានស្តង់ដារខ្ពស់បំផុតដែលយើងអាចធ្វើបាននៅក្នុងគ្រប់វិស័យនៃការងាររបស់យើង និងដើម្បីធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងជាបន្តបន្ទាប់។ ការណ៍នេះអនុវត្តចំពោះការអនុវត្តកម្មវិធី ការស្វែងរកជំនួយ និងគណនេយ្យភាពចំពោះភាគីពាក់ព័ន្ធជាទូទៅរបស់យើង។

SeeBeyondBorders បានប្តេជ្ញាចិត្តក្នុងការសម្រេចបាន និងរក្សាបាននូវកន្លែងធ្វើការដែលលើកកម្ពស់បរិយាកាសផលិតភាព សុវត្ថិភាព និងសុខុមាលភាពសម្រាប់បុគ្គលិក អ្នកស្ម័គ្រចិត្ត និងភ្ញៀវទាំងអស់។ នេះក៏អនុវត្តចំពោះអ្នកទទួលបាន និងអ្នកពាក់ព័ន្ធរបស់យើងតាមរយៈកម្មវិធី និងគម្រោងដែលយើងផ្តល់ជូនផងដែរ។

ឯកសារនេះត្រូវបានរៀបចំឡើងដើម្បីបង្កើតគោលការណ៍ណែនាំ និងនីតិវិធីច្បាស់លាស់សម្រាប់ជំនាញគ្រប់គ្រងបណ្តឹង និងមតិកែលម្អទូទៅ។ ការទទួលបានមតិកែលម្អ និងបណ្តឹង គឺជាវិធីសំខាន់បំផុតមួយនៃការរៀនសូត្រនូវអ្វីដែលយើងត្រូវធ្វើដើម្បីកែលម្អការងាររបស់យើង ហើយយើងស្វែងរកការចូលរួម និងមតិកែលម្អពីភាគីពាក់ព័ន្ធជាប្រចាំ។

## ២. គោលបំណងទូទៅនៃគោលនយោបាយ

SeeBeyondBorders ព្យាយាមដោះស្រាយបញ្ហាលំបាក និងបណ្តឹងនានាក្នុងលក្ខណៈភ្លាមៗ មិនលំអៀង និងត្រឹមត្រូវ និងមើលបណ្តឹង មតិកែលម្អក្នុងរូបភាពជាឱកាសដើម្បីពិនិត្យ និងកែលម្អសេវាកម្ម គោលនយោបាយ និងដំណើរការរបស់ខ្លួន។

## ៣. គោលការណ៍ណែនាំ

SeeBeyondBorders បានអនុម័តគោលការណ៍ដូចខាងក្រោមសម្រាប់គោលនយោបាយ និងនីតិវិធីគ្រប់គ្រងពាក្យបណ្តឹងរបស់យើង។

**គោលការណ៍ទី ១៖ ការបើកចំហ** - យើងនឹងផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានយ៉ាងច្បាស់អំពីវិធី និងកន្លែង ដែលត្រូវប្តឹងតវ៉ា ឬផ្តល់មតិកែលម្អ។

**គោលការណ៍ទី ២៖ ភាពងាយស្រួល** - យើងនឹងធានាថាដំណើរការនៃការដោះស្រាយ ពាក្យបណ្តឹងរបស់យើងគឺអាចដំណើរការបានដូចដែលយើងអាចអនុវត្តបានចំពោះអ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹងទាំងអស់។

**គោលការណ៍ទី ៣៖ ការឆ្លើយតបហ័ស និងវិជ្ជមាន** - យើងនឹងឆ្លើយតបចំពោះពាក្យបណ្តឹងដោយយោងតាម កាលវិភាគនីតិវិធីបណ្តឹងរបស់យើង។

**គោលការណ៍ទី ៤៖ សក្ខីភាព** - យើងនឹងដោះស្រាយរាល់បណ្តឹង និងមតិកែលម្អដោយយុត្តិធម៌ សមធម៌ និងដោយមិន លំអៀងដោយប្រើភស្តុតាងដែលបានដាក់ជូនដោយដើមបណ្តឹង និងបុគ្គលិក របស់យើង។

**គោលការណ៍ទី ៥៖ ការមិនគិតថ្លៃ** - ទទួលបានដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹង និងមតិកែលម្អដោយមិនគិតថ្លៃ។

**គោលការណ៍ទី ៦៖ ការរក្សាការសម្ងាត់** - យើងនឹងរក្សាការសម្ងាត់យ៉ាងតឹងរឹងក្នុងការដោះស្រាយ រាល់បណ្តឹង និងមតិកែ លម្អ។

**គោលការណ៍ទី ៧៖ វិធីសាស្ត្រផ្តោតលើអ្នកទទួលផល និងភាគីពាក់ព័ន្ធ** - ការតម្កល់ផលប្រយោជន៍របស់អ្នកទទួលផល និង ភាគីពាក់ព័ន្ធរបស់យើង គឺសំខាន់បំផុតនៅក្នុងវិធីសាស្ត្ររបស់យើងក្នុងការដោះស្រាយ បណ្តឹង និងមតិកែលម្អ។

**គោលការណ៍ទី ៨៖ គណនេយ្យភាព** - យើងនឹងធានាថាមានគណនេយ្យភាពច្បាស់លាស់ និងរាយការណ៍អំពីសកម្មភាព និងការសម្រេចចិត្តដោយគោរពតាមបណ្តឹង និងមតិកែលម្អ។

**គោលការណ៍ទី ៩៖ ការកែលម្អជាប្រចាំ** - យើងនឹងធានាជានិច្ចថាបណ្តឹង និងមតិកែលម្អដែល យើងទទួលបានត្រូវបានប្រើ ប្រាស់ដើម្បីកែលម្អគុណភាពកម្មវិធី និងគម្រោងរបស់យើង។

**៤. និយមន័យ**

គោលការណ៍នេះអនុវត្តចំពោះក្រុមការងារ SeeBeyondBorders ទាំងអស់ដែលបានកំណត់៖

- សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាភិបាល និងក្រុមទីប្រឹក្សា
- បុគ្គលិក និងអ្នកស្ម័គ្រចិត្តបច្ចុប្បន្ន
- អ្នកប្រឹក្សា និងអ្នកម៉ៅការខាងក្រៅ (បង់ប្រាក់ ឬស្ម័គ្រចិត្ត)
- បុគ្គលិកជាប់កិច្ចសន្យា ឬបុគ្គលិកនៃអង្គការ និងសេវាកម្មដែលបានចុះកិច្ចសន្យា
- អ្នកចូលរួមក្រុមគំរោង

មនុស្សផ្សេងទៀតដែលធ្វើការសម្រាប់ ឬតំណាងឱ្យ SeeBeyondBorders ។

គោលនយោបាយនេះក៏អនុវត្តចំពោះបុគ្គលផ្សេងទៀតនិងភាគីទីបីដែលតាមរយៈសមាគមរបស់ពួកគេជាមួយ SeeBeyondBorders ដែលអាចស្វែងយល់ពីសកម្មភាពគម្រោងរបស់យើង (ឧទាហរណ៍៖ ម្ចាស់ជំនួយអូស្ត្រាលី អៀរឡង់ និងអង់គ្លេស អង្គការដៃគូ អ្នកផ្តល់សេវា) ទោះបីជាដំណើរការគ្រប់គ្រងសម្រាប់ក្រុមទាំងនេះអាចមានភាពខុសគ្នា នៅក្នុងទិដ្ឋភាពមួយចំនួនតាមបរិបទរបស់ពួកគេរៀងខ្លួន។

**បណ្តឹង** មានន័យថាការបង្ហាញពីការមិនពេញចិត្តដែលត្រូវបានធ្វើឡើងចំពោះ SeeBeyondBorders ឬអង្គការណាមួយ ដែលទាក់ទងនឹងកម្មវិធី SeeBeyondBorders ឬការអនុវត្តគម្រោងរបស់ខ្លួន ឬក៏ដំណើរការគ្រប់គ្រងបណ្តឹងនេះផ្ទាល់ ចំពោះការឆ្លើយតប ឬដំណោះស្រាយដែលមិនស្របតាមអ្វីត្រូវបានរំពឹងទុក ទោះក្នុងបែបស្រពិចស្រពិល ឬបែបបញ្ជាក់ ច្បាស់លាស់ក៏ដោយ។

**អ្នកប្តឹង** មានន័យថាបុគ្គលម្នាក់ អង្គការ ឬអ្នកតំណាងរបស់អង្គការដែលធ្វើបណ្តឹង។

**ការសាកសួរ** មានន័យថាការស្នើសុំព័ត៌មាន ឬការពន្យល់។

**មតិកែលម្អ** មានន័យថាយោបល់ សំណូមពរ និងការបង្ហាញចំណាប់អារម្មណ៍លើកម្មវិធី ឬគម្រោងរបស់ SeeBeyondBorders ឬដំណើរការគ្រប់គ្រងបណ្តឹង។

**អ្នកពាក់ព័ន្ធ** មានន័យថាបុគ្គល ឬក្រុមដែលមានចំណាប់អារម្មណ៍លើ SeeBeyondBorders និងកម្មវិធី និងគម្រោងនានា។

**ជនរងគ្រោះ** មានន័យថាមនុស្សម្នាក់ដែលបានឆ្លងកាត់ការលំបាក ឬការរំលោភបំពាន។

SeeBeyondBorders ទទួលស្គាល់ថាមតិកែលម្អ និងមតិរិះគន់គឺជាផ្នែកសំខាន់មួយនៃការលើកកម្ពស់គុណភាព នៃកម្មវិធី និងគម្រោងរបស់ខ្លួន ហើយទាំងនេះមិនត្រូវបានចាត់ទុកជាពាក្យបណ្តឹងទេ លើកលែងតែមានសកម្មភាពជាក់លាក់ណាមួយត្រូវបានស្នើសុំ។

**៥. គោលនយោបាយ**

គោលនយោបាយនេះមានបំណងអនុវត្តចំពោះបណ្តឹង ឬមតិកែលម្អនានាដែលត្រូវការសកម្មភាពតាមដានជាក់លាក់ដោយមិនប្រកាន់ថានរណាជាអ្នកធ្វើនោះឡើយ។ បណ្តឹង ឬមតិកែលម្អអាចត្រូវបានធ្វើដោយអនាមិក ប៉ុន្តែបែបនេះអាចកម្រិតសមត្ថភាពរបស់យើងក្នុងការស៊ើបអង្កេត។

**១. វិសាលភាព**

បុគ្គលណាក៏ដោយដែលជាប់ទាក់ទងជាមួយ SeeBeyondBorders និងសកម្មភាពផ្សេងៗ អាចធ្វើបណ្តឹង ឬបញ្ជូនមតិកែលម្អបាន។ បណ្តឹងអាចមានអំពី៖

- ទិដ្ឋភាពណាមួយនៃកម្មវិធី ឬគម្រោងដែលផ្តល់ដោយ SeeBeyondBorders,
- កន្លែងធ្វើការរបស់SeeBeyondBorders វគ្គសិក្សា សិក្ខាសាលា ឬដំណើរគម្រោងនានា។

- ឧប្បត្តិហេតុណាមួយដែលកើតឡើងពីកន្លែងធ្វើការ វគ្គសិក្សា សិក្ខាសាលា កម្មវិធី គំរោង រឺការធ្វើដំណើរ ក្នុងសកម្មភាពគំរោង។
- អាកប្បកិរិយា ឬការសម្រេចចិត្តរបស់បុគ្គលិក អ្នកស្ម័គ្រចិត្ត អ្នកចូលរួមក្រុមគម្រោង ភ្ញៀវ ឬភាគីទីបីដែល ចូលរួមជាមួយអង្គការ
- ការអនុវត្តគោលនយោបាយ ឬនីតិវិធីរបស់ SeeBeyondBorders ។

សម្រាប់ការបំភ្លឺកាន់តែច្បាស់ វិសាលភាពនេះរួមបញ្ចូលទំនាក់ទំនងដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោលរវាងភាគី ដែល ពាក់ព័ន្ធនិង SeeBeyondBorders ហើយមិនរឹតត្បិតបណ្តឹងមួយថាទាល់តែជាផលប៉ះពាល់ ដែលទទួលបានដោយផ្ទាល់ អ្នកប្តឹងផ្ទាល់នោះឡើយ។ ផ្ទុយទៅវិញវិសាលភាពនេះក៏ទទួលយកពាក្យបណ្តឹងទាក់ទងនឹងស្ថានភាពដែលបានឃើញ ដោយអ្នកប្តឹងតវ៉ា នៅពេលដែលភាគីម្ខាងទៀត (ជនរងគ្រោះ) រងផលប៉ះពាល់ដោយផ្ទាល់។ ឧទាហរណ៍ មនុស្សម្នាក់ត្រូវ បានរំលោភបំពានដោយមនុស្សម្នាក់ដែលជាប់ទាក់ទងជាមួយកម្មវិធី SeeBeyondBorders ឬដោយប្រយោលតាមរយៈ ភាពអសកម្មរបស់ SeeBeyondBorders ដែលបណ្តាលឱ្យខកខានក្នុងការអនុវត្តដំណើរការដែលអង្គការត្រូវអនុវត្ត។ ឧទាហរណ៍៖ មិនប្រើប្រាស់មូលនិធិម្ចាស់ជំនួយស្របតាមទិសដៅដើមរបស់ម្ចាស់ជំនួយ។

ចំណាំថាសមាជិកថ្នាក់គ្រប់គ្រងរបស់ SeeBeyondBorders ក៏ជាសមាជិកនៃបុគ្គលិក SeeBeyondBorders ផងដែរ ដូច្នេះគ្មានវិធីណាដែលត្រូវបានដកចេញពីវិសាលភាពនៃគោលនយោបាយនេះបានទេ មិនអាចផាត់ចេញពីបណ្តឹង ត្រូវបានលើកឡើងអំពីអាកប្បកិរិយា វិធីសាស្ត្រ ឬឥរិយាបថ របស់ពួកគេឡើយ។

**២. ការយល់ដឹង និងការត្រៀមរៀបចំរបស់អង្គការដើម្បីទទួលបណ្តឹង និងមតិកែលម្អ**

សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាភិបាល SeeBeyondBorders ក្រុមទីប្រឹក្សា បុគ្គលិក អ្នកស្ម័គ្រចិត្ត ភ្ញៀវ បុគ្គលិក បុគ្គលិកជាប់កិច្ចសន្យា និងអ្នកចូលរួមក្រុមគម្រោងទាំងអស់ ទទួលបានច្បាប់ចម្លងគោលនយោបាយគ្រប់គ្រង បណ្តឹង និងត្រូវបានតំរូវទិសដៅលើដំណើរការ គ្រប់គ្រងបណ្តឹង និងវិធីឆ្លើយតបនឹងពាក្យបណ្តឹង និងមតិកែលម្អ ក្នុងលក្ខណៈរស់រវើក។ នេះត្រូវបានធ្វើនៅចំណុចនៃការចាប់ផ្តើមការងារនិង តាមរយៈវគ្គរំលឹកគោលនយោបាយ ប្រចាំឆ្នាំ និងវគ្គបញ្ជូនបញ្ចាំ។

អ្នកដែលចូលរួមដោយផ្ទាល់ក្នុងការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ឬមតិកែលម្អ ត្រូវបានផ្តល់ការបណ្តុះ បណ្តាលពេញលេញអំពីនីតិវិធីរបស់អង្គការ។

**៣. ការផ្សព្វផ្សាយគោលនយោបាយរបស់យើង**

យើងប្រកាសទទួលស្គាល់យ៉ាងច្បាស់នូវគុណតម្លៃដែលយើងតម្កល់លើការទទួលបានមតិកែលម្អ និង បណ្តឹងតវ៉ា នៅក្នុងគ្រប់ការទំនាក់ទំនងដែលពាក់ព័ន្ធ ហើយយើងខិតខំប្រឹងប្រែងផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានដល់អ្នកពាក់ ព័ន្ធទាំងអស់។ យើងប្រើពាក្យ “ Complaint=បណ្តឹង” និង “ Feedback=មតិកែលម្អ” ជាពាក្យដែលមានន័យសម មូលជាភាសាខ្មែរ។ គេហទំព័ររបស់យើងមានផ្នែកមួយនៅក្នុងទំព័រ “Contact us” (មានន័យថា “ ទាក់ទងមក

យើង) មានព័ត៌មានអំពីវិធីធ្វើបណ្តឹង ឬមតិកែលម្អ និងតំណភ្ជាប់ទៅនឹងគោលនយោបាយនេះ។

នៅពេលដែលអគ្គរកម្មគឺជាឧបសគ្គ យើងលើកទឹកចិត្តដោយផ្ទាល់មាត់នូវការបង្ហាញពីការព្រួយបារម្ភ ការតវ៉ា និងមតិកែលម្អជាប្រចាំ។ យើងនឹងយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការលើកទឹកចិត្តផ្តល់បណ្តឹង ឬមតិកែលម្អ តាមរបៀបមួយដែលសមស្រប ដោយទទួលស្គាល់ថាវប្បធម៌ខ្លះមនុស្សត្រូវការការលើកទឹកចិត្តកាន់តែខ្លាំង ចំពោះការធ្វើការតវ៉ា។ យើងនឹងយកចិត្តទុកដាក់ជាពិសេស ដើម្បីជួយសម្រួលដល់ការតវ៉ាពីជនដែលងាយរងគ្រោះ រួមទាំងកុមារ និងក្រុមដែលបាត់បង់ឱកាស។ ប្រសិនបើចាំបាច់ យើងនឹងប្រើមធ្យោបាយទំនាក់ទំនងតាមរូបភាព។ យើងធានាថាការដាក់ពាក្យបណ្តឹងមកយើងគឺងាយស្រួលបំផុតតាមដែលអាចធ្វើទៅបាន។ យើងនឹងទទួលយកពាក្យបណ្តឹងដោយផ្ទាល់មាត់ តាមទូរស័ព្ទ និងតាមមធ្យោបាយសរសេរណាមួយ។ យើងនឹងខិតខំ អស់ពីសមត្ថភាពដើម្បីជួយអ្នកប្តឹងតវ៉ាដាក់ពាក្យបណ្តឹងរបស់ពួកគេ ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬសរសេរវាដោយខ្លួនឯងដោយស្មោះត្រង់តាមដែលយើងអាចធ្វើបាន។

រាល់សម្ភារទំនាក់ទំនងដែលពាក់ព័ន្ធ ឧទាហរណ៍ គេហទំព័ររបស់យើង របាយការណ៍ប្រចាំឆ្នាំ កិច្ចព្រមព្រៀងភាពជាដៃគូ និងគោលនយោបាយបុគ្គលិក សុទ្ធតែពន្យល់អំពីនីតិវិធីរបស់យើងក្នុងការ គ្រប់គ្រងបណ្តឹងតវ៉ារួមមាន៖

- តើពាក្យបណ្តឹងអាចធ្វើនៅទីណា ឬទៅអ្នកណា?
- ព័ត៌មានដែលត្រូវផ្តល់ដោយអ្នកប្តឹងតវ៉ា
- ដំណើរការចាត់ចែងពាក្យបណ្តឹង
- រយៈពេលដែលទាក់ទងនឹងដំណាក់កាលផ្សេងៗគ្នាក្នុងដំណើរការ
- ជម្រើសរបស់អ្នកប្តឹងតវ៉ាសម្រាប់ដំណោះស្រាយ រួមទាំងមធ្យោបាយខាងក្រៅ
- របៀបដែលអ្នកប្តឹងតវ៉ាអាចទទួលបានមតិត្រឡប់ពីស្ថានភាពនៃបណ្តឹង

**៤. ទឹកនៃឯក និងរបៀបដែលបណ្តឹង និងមតិកែលម្អអាចត្រូវបានធ្វើឡើង**

យើងអាចទទួលបណ្តឹង និងមតិកែលម្អដោយផ្ទាល់មាត់ ឬតាមទូរស័ព្ទ និងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ តាមប្រៃសណីយ៍ អ៊ីម៉ែល ឬតាមអ៊ីនធឺណិត តាមរយៈគេហទំព័រ ឬប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយសង្គមរបស់យើង។ នៅពេលដែលពាក្យបណ្តឹង ឬមតិកែលម្អត្រូវបានផ្តល់ដោយផ្ទាល់មាត់ យើងនឹងធានាថាការសរសេររបាយការណ៍នេះ មានរាល់ព័ត៌មានដែលអ្នកប្តឹងចង់ផ្តល់អោយ។ សូមមើលឯកសារយោងខាងក្រោម។

ពាក្យបណ្តឹងអាចត្រូវបានធ្វើឡើងដោយមិត្តភក្តិ ឬអ្នកតស៊ូមតិរបស់ដើមបណ្តឹងជំនួសពួកគេ។

តាមដែលអាចធ្វើបាន យើងអាចប្រើប្រអប់បណ្តឹង /សំណូមពរ ឬលេខទូរស័ព្ទពិសេសមួយ ដែលអ្នកទទួលបាន និងអ្នកពាក់ព័ន្ធត្រូវដឹងតាមរយៈការផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈ នូវកម្មវិធី ឬគេហទំព័រគម្រោងរបស់យើង ។

យើងទទួលស្គាល់ថានៅក្នុងកាលៈទេសៈខ្លះ ជនរងគ្រោះអាចមានបំណងមិនបញ្ចេញឈ្មោះ។ ដោយសារតែបណ្តឹងបែបនេះអាចរំលឹកយើងអំពីបញ្ហាដែលត្រូវការការដោះស្រាយ យើងនឹងទទួលយកវាទោះបីជាវាច្បាស់ថាវាមិនអាចផ្តល់ការផ្សះផ្សារដល់បុគ្គលនោះក៏ដោយ។

គេហទំព័រ : [www.seebeyondborders.org](http://www.seebeyondborders.org) - ទំព័រ Contact Us

អ៊ីមែល: [feedback@seebeyondborders.org](mailto:feedback@seebeyondborders.org)

- ទូរស័ព្ទ: (កម្ពុជា) +855 63 507 0888
- (អូស្ត្រាលី) +61 2 9960 7077
- (អង់គ្លេស) +44 (0)7779 020334
- (អៀរឡង់) +353 (0)83 842 8035

បើជាសំបុត្រលាយលក្ខណ៍អក្សរ៖

- កម្ពុជា: អង្គការទស្សនៈពិភពលោក SeeBeyondBorders, ផ្ទះលេខ #785, ក្រុមទី 25, ភូមិចំការសំរោង ២, សង្កាត់ ចំការសំរោង ក្រុង/ខេត្ត បាត់ដំបង
- អូស្ត្រាលី: SeeBeyondBorders, 106/1-3 Gurrigal St, Mosman NSW 2088, Australia
- អង់គ្លេស: SeeBeyondBorders, 31 Sistova Road, London, SW12 9QR
- អៀរឡង់: SeeBeyondBorders, 31 Woodlands, Portmarnock, County Dublin, D13YN34

**៥. របៀបដែលយើងគ្រប់គ្រងបណ្តឹង និងមតិកែលម្អ**

នៅពេលយើងធ្វើបណ្តឹងផ្ទាល់មាត់ យើងនឹង៖

- ប្រាប់អំពីអត្តសញ្ញាណខ្លួនយើង ស្តាប់ កត់ត្រាព័ត៌មានលម្អិត និងកំណត់នូវអ្វីដែលអ្នកប្តឹងចង់បាន
- បញ្ជាក់ថាយើងបានយល់ និងទទួលបានព័ត៌មានលម្អិត
- បង្ហាញការយល់ចិត្តចំពោះអ្នកប្តឹង ប៉ុន្តែមិនព្យាយាមប្រកាន់ខ្ជាប់ភាគីណាមួយឡើយ ដោយមិនបន្ទោស ឬ



## សម្រាប់ការពារ

សម្រាប់បណ្តឹងទាំងអស់យើងនឹង៖

- ស្វែងយល់លទ្ធផលដែលអ្នកប្តឹងរំពឹងទុក
- ធ្វើការវាយតម្លៃដំបូងនៃភាពធ្ងន់ធ្ងរនៃបណ្តឹង និងសកម្មភាពភាពជាបន្ទាន់
- ពន្យល់យ៉ាងច្បាស់ដល់អ្នកប្តឹងអំពីសកម្មភាពដែលនឹងអនុវត្ត៖
  - យើងអាចអនុវត្តការសំរេចចិត្តមិនឱ្យស៊ើបអង្កេត ឬមិនអាច
  - ចាំបាច់ត្រូវមានការសាកសួរបឋមឬទេ ឬត្រូវការការពិចារណាបន្ថែមទៀត
  - ថាតើពាក្យបណ្តឹងនឹងត្រូវស៊ើបអង្កេត ឬយ៉ាងណា
  - ពាក្យបណ្តឹងនឹងត្រូវបានបញ្ជូនបន្តកាន់តែធំ ឬយ៉ាងណា
- ប្រសិនបើពាក្យបណ្តឹងស្ថិតនៅក្រៅវិសាលភាពនៃគោលការណ៍នេះយើងនឹងពន្យល់ពីមូលហេតុ ហើយយើងនឹងពន្យល់ពីរបៀបដែលយើងនឹងបញ្ជូនវាទៅភាគីសមស្រប (ឧទាហរណ៍៖ប្រសិនបើពាក្យបណ្តឹងប្រឆាំងនឹងបុគ្គលិករបស់អង្គការផ្សេងទៀត)
- យើងនឹងមិនបង្កើតការរំពឹងទុកមិនពិតនោះទេ ប៉ុន្តែធានាដល់អ្នកប្តឹងថាបណ្តឹងនេះនឹងទទួលបានការយកចិត្តទុកដាក់ពេញលេញ
- ផ្តល់ពេលវេលាប៉ាន់ស្មាន ឬប្រសិនបើមិនអាចធ្វើទៅបាន ពេលយូរដុះយើងនឹងទាក់ទងពួកគេម្តងទៀត
- ពិនិត្យមើលថាតើអ្នកប្តឹងពេញចិត្តនឹងសកម្មភាពដែលបានស្នើឡើងដែរឬទេ, បើពុំនោះទេ ណែនាំពួកគេពីជម្រើសផ្សេង
- ធានាថាពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានទទួលស្គាល់ត្រឹមត្រូវ
- បំពេញសំណុំបែបបទ “ពាក្យបណ្តឹង និងមតិកែលម្អ” (Complaints and Feedback Form) និងបញ្ជូនបណ្តឹងឱ្យបានត្រឹមត្រូវ (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធ ២)
- តាមដានសកម្មភាពនៅពេលចាំបាច់ និងត្រួតពិនិត្យថាតើអ្នកប្តឹងពេញចិត្តឬអត់
- យើងនឹងចុះឈ្មោះពាក្យបណ្តឹងទាំងអស់ទៅក្នុង បញ្ជីបណ្តឹងរបស់ SeeBeyondBorders។

តាមដែលអាចធ្វើបាន យើងនឹងធានាថាបុគ្គលិកដែលធ្វើការនៅក្នុងសហគមន៍គោលដៅ បាននូវការបណ្តុះបណ្តាលចាំបាច់ ដើម្បីលើកទឹកចិត្ត និងគ្រប់គ្រងការទាមទារ ការបង្ហាញការព្រួយបារម្ភ និងការតវ៉ា ដើម្បីគិតគូរពីភាព

រសើបនៃវប្បធម៌ និងយេនឌ័រ និងដើម្បីធានាថាវាលក្ខណ៍ពាក់ព័ន្ធនឹងកុមារត្រូវបានគ្រប់គ្រងយ៉ាងត្រឹមត្រូវ។

យើងនឹងធានាថា អ្នកប្តឹងមិនត្រូវបានតម្រូវឱ្យបង្ហាញបណ្តឹងរបស់ពួកគេទៅកាន់មនុស្សដែលទាក់ទងនឹងបណ្តឹងរបស់ពួកគេឡើយ។ យើងក៏នឹងធានាថាមនុស្សដែលជាប់ទាក់ទងនឹងបណ្តឹង មិនត្រូវបានឱ្យពាក់ព័ន្ធនឹងនីតិវិធីគ្រប់គ្រងបណ្តឹងនោះឡើយ។

**ការវាយតម្លៃដំបូងនៃពាក្យបណ្តឹង**

ដំបូងយើងនឹងវាយតម្លៃថា តើមានបញ្ហាច្រើនជាងមួយដែលត្រូវបានលើកឡើងនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹងដែរឬទេ និងត្រូវការឱ្យដោះស្រាយដោយឡែកពីគ្នាយ៉ាងណា។

ដើម្បីកំណត់ថាតើពាក្យបណ្តឹងគួរតែត្រូវបានគ្រប់គ្រងយ៉ាងណានោះ យើងនឹងវាយតម្លៃតាមលក្ខណៈ វិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖

ក. ភាពធ្ងន់ធ្ងរ (តូច, មធ្យម, ធំ, ធ្ងន់ធ្ងរ - សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី ១)

ខ. ផលប៉ះពាល់សុខភាព (រួមទាំងសុខភាពផ្លូវចិត្ត) និងសុវត្ថិភាព

គ. ផលប៉ះពាល់ផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុសម្រាប់អ្នកប្តឹង ឬអ្នកដទៃ

ឃ. ភាពស្មុគស្មាញ

ង. ផលប៉ះពាល់លើបុគ្គល សាធារណៈ និងអង្គការ

ច. សក្តានុពលក្នុងការបញ្ជូនបន្ត

ឆ. ផលប៉ះពាល់ជាប្រព័ន្ធ

ជ. ភាពចាំបាច់ និងលទ្ធភាពនៃសកម្មភាពជាបន្ទាន់។

តាមការចាំបាច់ជាក់ស្តែង យើងនឹងបញ្ជូនអ្នកប្តឹង ឬជនរងគ្រោះទៅរកជំនួយសមស្របដែលអាចរាប់

បញ្ចូលទាំងការបញ្ជូនទៅផ្នែកវេជ្ជសាស្ត្រ ជំនួយផ្នែកច្បាប់ ហិរញ្ញវត្ថុឬសង្គម។

**៦. ការសាកសួរ, បណ្តឹងតូចតាច បណ្តឹងត្រឹមត្រូវ និងយុត្តាធិការ**

យើងនឹងព្យាយាមដោះស្រាយភ្លាមៗជាមួយការទាមទារ និងបណ្តឹងតូចតាចដែលត្រូវបានធ្វើឡើងដោយផ្ទាល់មាត់តាមទូរស័ព្ទ ឬដោយផ្ទាល់ក្នុងពេលហៅទូរស័ព្ទ ឬការប្រជុំដំបូង។ ទោះយ៉ាងណាក៏ដោយ តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន យើងនឹងធានាថាអ្នកទាមទារ ឬអ្នកប្តឹង ពេញចិត្តនឹងព័ត៌មាន និងដំណោះស្រាយដែលបានផ្តល់។

នៅពេលទទួលពាក្យបណ្តឹងយើងក៏នឹងព្យាយាមកំណត់ឱ្យបានឆាប់រហ័សផងដែរថា តើការស៊ើបអង្កេតត្រូវបានទាមទារឬអត់ គឺអាស្រ័យលើសំណួរផ្នែកយុត្តាធិការ និងថាតើបណ្តឹងនេះមានទម្រង់ទុច្ចរិត។ ប្រសិន

អ្នកប្តឹងជំទាស់នឹងការវាយតម្លៃ ហើយមិនចង់ឱ្យមានការស៊ើបអង្កេត នោះបុគ្គលិកដែលកាន់(គ្រប់គ្រង)ពាក្យ  
បណ្តឹង ត្រូវបញ្ជូនសំណុំរឿងទៅនាយកប្រតិបត្តិដើម្បីពិនិត្យសម្រេច។

ប្រសិនបើជម្លោះបែបនេះមិនអាចដោះស្រាយបាន យើងនឹងណែនាំបញ្ជូនអ្នកប្តឹងទៅស្ថាប័ន

ឯករាជ្យមួយនៅក្នុងប្រទេសសាមី។

នៅអូស្ត្រាលី និងកម្ពុជា : Code Committee of the Australian Council for International  
Development (ACFID)

នៅអង់គ្លេស: Charities Commission

នៅអៀរឡង់: Charities Regulator

**៧. របៀបដែលបណ្តឹងត្រូវបានស៊ើបអង្កេត**

យើងនឹងខិតខំប្រឹងប្រែងដើម្បីស៊ើបអង្កេតគ្រប់កាលៈទេសៈនិងព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធ ជុំវិញបណ្តឹង។ កម្រិតនៃ  
ការស៊ើបអង្កេតត្រូវស្ថិតស្ថេរទំហំភាពធ្ងន់ធ្ងរ និងភាពញឹកញាប់នៃពាក្យបណ្តឹង។

**៨. ក្របខណ្ឌពេលវេលារបស់យើង**

យើងនឹងទទួលស្គាល់ពាក្យបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរក្នុងរយៈពេលយ៉ាងយូរ ៥ថ្ងៃ។ យើងនឹងទទួល  
ស្គាល់ពាក្យបណ្តឹងផ្ទាល់មាត់ភ្លាមៗ។

យើងប្តេជ្ញាដោះស្រាយបណ្តឹងឱ្យបានឆាប់បំផុតតាមដែលអាចធ្វើទៅបានក្នុងរយៈពេល ៣០ ថ្ងៃ លើក  
លែងតែមានកាលៈទេសៈពិសេស។ ប្រសិនបើពាក្យបណ្តឹងមិនត្រូវបានដោះស្រាយក្នុងរយៈពេល ៣០ ថ្ងៃយើង  
នឹងជូនដំណឹងដល់អ្នកប្តឹងអំពីការវិវត្ត និងជូនដំណឹងដល់ពួកគេអំពីការវិវត្តរៀងរាល់ ២សប្តាហ៍ម្តង។

**៩. របៀបដែលយើងនឹងឆ្លើយតប និងការវិវត្ត**

បណ្តឹងអាចត្រូវបានទទួលដោយបុគ្គលិក SBB។ ទោះយ៉ាងណាការស៊ើបអង្កេត រាល់បណ្តឹងទាំងអស់នឹង  
ត្រូវបញ្ជូនបន្តទៅក្រុមអ្នកដឹកនាំ (ឬប្រធានប្រចាំប្រទេស ឬគូនាទីសមមូលប្រសិនបើនៅក្រៅប្រទេសកម្ពុជា) ដែល  
បន្ទាប់មក នឹងចាត់សមាជិកក្រុមម្នាក់ឱ្យដឹកនាំការស៊ើបអង្កេត និងឆ្លើយតប។ ក្នុងកាលៈទេសៈខ្លះ អាស្រ័យលើ  
ភាពធ្ងន់ធ្ងរនៃពាក្យបណ្តឹង វាជាការសមស្របក្នុងការចាត់តាំងគណៈកម្មាធិការ ឬបញ្ជូនពាក្យបណ្តឹងទៅនាយក  
ប្រតិបត្តិដោយផ្ទាល់ ដែលគាត់អាចបញ្ជូនទៅក្រុមប្រឹក្សាភិបាលដែលពាក់ព័ន្ធដើម្បីដោះស្រាយ។ រាល់បណ្តឹង  
ដែល ពាក់ព័ន្ធនឹងនាយកប្រតិបត្តិ នឹងត្រូវបញ្ជូនទៅក្រុមអ្នកដឹកនាំ រួចហើយទៅសមាជិកក្រុមប្រឹក្សាភិបាលដោយ  
ផ្ទាល់។

ជាទូទៅនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា សមាជិកក្រុមដឹកនាំណាមួយក៏អាចកាន់បណ្តឹង ការឆ្លើយតបបានដែរ លើកលែងតែនាយកប្រចាំប្រទេស ដែលមានងារជានាយកប្រតិបត្តិអង្គការនេះ។ នេះគឺដើម្បីអនុញ្ញាតឱ្យមាន ដំណើរការពិនិត្យឡើងវិញ ប្រសិនបើអ្នកប្តឹងមិនពេញចិត្តនឹងការឆ្លើយតប។

យើងនឹងទំនាក់ទំនងការសម្រេចចិត្តរបស់យើងលើបណ្តឹងឱ្យបានឆាប់តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន។ ការ ទំនាក់ទំនងរបស់យើងនឹងសរសេរជាភាសាសមស្របតាមអីមែលនិង / ឬផ្ញើសំបុត្រ។ ទោះយ៉ាងណាក៏ដោយក្នុង ករណីចាំបាច់ ដូចជាក្នុងករណីមានបណ្តឹងដោយសមាជិកសហគមន៍មូលដ្ឋានដែលអាចមានត្រឹមតែជំនាញអក្ខរ កម្មជាមូលដ្ឋាន យើងនឹងធ្វើការទំនាក់ទំនងការសម្រេចចិត្តរបស់យើងផ្ទាល់ជាមួយភាសាសមស្រប។

យើងនឹងលើកទឹកចិត្តអ្នកប្តឹងឱ្យឆ្លើយតប និងផ្តល់យោបល់ថាតើពួកគេពេញចិត្តនឹងការសម្រេចចិត្តរបស់ យើងដែរឬទេ។ នៅក្នុងការសម្រេចចិត្ត យើងនឹងណែនាំថា ប្រសិនបើអ្នកប្តឹងមិនពេញចិត្ត យើងនឹងត្រៀមខ្លួនជា ស្រេចក្នុងការពិចារណាលើព័ត៌មានបន្ថែមណាមួយដែលពួកគេអាចផ្តល់ ហើយការពិនិត្យឡើងវិញ នឹងត្រូវបញ្ជូន ទៅនាយកប្រតិបត្តិ បន្ទាប់មកបញ្ជូនទៅ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលនៅអូស្ត្រាលី ឬអ្នកទទួលបន្ទុកនៅចក្រភពអង់គ្លេស ឬ អៀរឡង់។

ក្នុងករណីទាំងអស់យើងនឹងណែនាំអ្នកប្តឹងអាចបញ្ជូនបញ្ហានេះទៅគណៈកម្មាធិការក្រុមប្រតិបត្តិ នៃ ACFID ឬស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀតនៅក្នុងប្រទេសអូស្ត្រាលី ចក្រភពអង់គ្លេស ឬអៀរឡង់។ យើងនឹងផ្តល់នូវ ព័ត៌មានចាំបាច់ទាំងអស់សម្រាប់ការបញ្ជូន ទៅគណៈកម្មាធិការ និងផ្តល់ជំនួយក្នុងការបញ្ជូនបន្ត។

**១០. របៀបដែលយើងនឹងអនុវត្តច្បាប់ និងមតិកែលម្អ**

យើងនឹងធានាថាបុគ្គលិកពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ត្រូវបានជូនដំណឹងអំពីលទ្ធផលនៃបណ្តឹង និងមតិកែលម្អ និង ផលប៉ះពាល់សម្រាប់កម្មវិធី គម្រោងនានា នីតិវិធី និងដំណើរការ។ យើងនឹងទទួលយកវិធានកែលម្អទាំងអស់។ យើងនឹងត្រៀមខ្លួនផ្លាស់ប្តូររបៀបដែលយើងធ្វើប្រតិបត្តិការ និងកែលម្អ ឬបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកបន្ថែមទៀត។ បើ ចាំបាច់ យើងនឹងប្រឹក្សា ឬដាក់វិន័យបុគ្គលិក ឬអ្នកស្ម័គ្រចិត្ត។ នៅពេលដែលសមស្រប យើងនឹងពិគ្រោះ និង ទទួលយកដំបូន្មានពីបទប្បញ្ញត្តិពាក់ព័ន្ធ ឬអាជ្ញាធរ អនុវត្តច្បាប់។

យើងនឹងព្យាយាមប្រមូលមតិយោបល់ពីអ្នកទទួលផលជាប្រចាំ និងពិនិត្យឡើងវិញ ជាមួយបុគ្គលិករបស់ យើងតាមរយៈការប្រជុំក្រុម និងការពិនិត្យកម្មវិធី។ មតិកែលម្អនឹងជួយយើងរៀបចំរចនាសម្ព័ន្ធនីតិវិធី និងគម្រោងរបស់ យើង។

១១. ឆ្លើយតបទៅនឹងការបង្ហាញ ឬបណ្តឹងដោយកុមារ / មនុស្សវ័យក្មេង

SeeBeyondBorders នឹងដោះស្រាយរាល់កង្វល់ដែលបានលើកឡើងយ៉ាងហ្មត់ចត់ ហើយធានាថា គ្រប់ភាគីទាំងអស់នឹងត្រូវបានប្រព្រឹត្តដោយយុត្តិធម៌ ដោយឈរលើការពិចារណាគោលការណ៍យុត្តិធម៌ជាមុនជាតិ ។ របាយការណ៍ទាំងអស់នឹងត្រូវបានគ្រប់គ្រងប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈ ដោយសម្ងាត់ និងឆាប់រហ័ស។

របាយការណ៍ទាំងអស់ដែលធ្វើឡើងដោយសុចរិតនឹងត្រូវបានតម្កល់ផលប្រយោជន៍ល្អបំផុតសម្រាប់កុមារ / មនុស្សវ័យក្មេង ដោយមិនគិតពីលទ្ធផលនៃការស៊ើបអង្កេតណាមួយឡើយ។ SeeBeyondBorders នឹងធានា ថាផលប្រយោជន៍របស់អ្នករាយការណ៍អំពីការរំលោភបំពានលើកុមារដោយស្មោះត្រង់ ត្រូវបានការពារដូចដែល បានចែងនៅក្នុងគោលនយោបាយស្តីពីការរាយការណ៍ (Whistleblowing Policy) របស់យើង។ សិទ្ធិ និង សុខុមាលភាពរបស់កុមារ / មនុស្សវ័យក្មេង គឺមានសារៈសំខាន់បំផុត។ រាល់កិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងនឹងត្រូវបានធ្វើ ដើម្បីការពារសិទ្ធិ និងសុវត្ថិភាពរបស់កុមារនៅរាល់ការស៊ើបអង្កេតទាំងអស់។

នៅពេលដែលកុមារ / មនុស្សវ័យក្មេងបង្ហាញថាពួកគេត្រូវបានគេរំលោភបំពាន វាជាការសំខាន់ ដែលត្រូវ ចងចាំថា៖

- ពួកគេអាចមានអារម្មណ៍ភ័យខ្លាច មានអារម្មណ៍ថាខុសឆ្គង ខ្មាស់អៀន ខឹង និងគ្មានអំណាច។ ផ្ទុយទៅ វិញ អ្នកអាចមានអារម្មណ៍ខឹងសម្បារ ខ្ពើមរអើម ក្រៀមក្រំ, ខឹង និងពេលខ្លះមិនជឿ។
- ប្រសិនបើកុមារបង្ហាញពីការរំលោភបំពាន ទោះមានលទ្ធផលអ្វីក៏ដោយ កុមារត្រូវតែទទួលបានការយក ចិត្តទុកដាក់យ៉ាងខ្លាំង។
- វាសំខាន់ណាស់សម្រាប់អ្នកដើម្បីរក្សាភាពស្ងប់ស្ងាត់ និងអាចគ្រប់គ្រងបាន និងដើម្បីប្រាកដដល់កុមារ/ មនុស្សវ័យក្មេងថាមានអ្វីមួយនឹងត្រូវបានធ្វើដើម្បីឱ្យគាត់ ឬនាងមានសុវត្ថិភាព។
- នៅពេលកុមារ ឬមនុស្សវ័យក្មេងបង្ហាញថាពួកគេកំពុងត្រូវបានគេធ្វើបាប អ្នកអាចបង្ហាញពីការយកចិត្ត ទុកដាក់របស់អ្នក និងក្តីបារម្ភចំពោះកុមារ / មនុស្សវ័យក្មេងដោយ៖
  - ស្តាប់ដោយយកចិត្តទុកដាក់
  - ប្រាប់ទៅកុមារ / មនុស្សវ័យក្មេងថាអ្នកជឿពួកគេ
  - ការប្រាប់កុមារ / មនុស្សវ័យក្មេងថាវាមិនមែនជាកំហុសរបស់ពួកគេទេ ហើយពួកគេមិនមែនជា អ្នកទទួលខុសត្រូវចំពោះការរំលោភបំពាននេះទេ
  - ប្រាប់ពួកគេថាអ្នករីករាយក្នុងការស្តាប់ពួកគេនិយាយ
- អ្នកនឹងមិនបានជួយកុមារ / មនុស្សវ័យក្មេងប្រសិនបើអ្នក៖

- ធ្វើការសន្យាដែលអ្នកមិនអាចរក្សាបាន ដូចជាសន្យាថាអ្នកនឹងមិនប្រាប់នរណាម្នាក់ឡើយ
- ជំរុញកុមារ / មនុស្សវ័យក្មេងឱ្យផ្តល់ព័ត៌មានលំអិតនៃការរំលោភបំពាន។ តួនាទីរបស់អ្នក គឺត្រូវស្តាប់នូវអ្វីដែលកុមារ / មនុស្សវ័យក្មេងចង់ប្រាប់អ្នក និងមិនធ្វើការស៊ើបអង្កេត (ប្រយ័ត្នក្នុងការសួរសំណួរដំបូងគេ ព្រោះវាអាចប៉ះពាល់ដល់ការស៊ើបអង្កេត ជាបន្តបន្ទាប់)
- ពិភាក្សាដោយរើសអើងពីកាលៈទេសៈរបស់កុមារ / មនុស្សវ័យក្មេងជាមួយ អ្នកដទៃដែលមិនពាក់ព័ន្ធដោយផ្ទាល់
- ប្រសិនបើរបាយការណ៍ត្រូវបានធ្វើឡើងចំពោះអ្នកក្នុងនាមជាបុគ្គលិក / អ្នកស្ម័គ្រចិត្ត ដោយកុមារ ឬមនុស្សវ័យក្មេងដែលពាក់ព័ន្ធនឹងកង្វល់ការពារកុមារនិង / ឬរបាយការណ៍អំពីការរំលោភបំពាន សូមអនុវត្តតាមដំណើរការរាយការណ៍របស់ SeeBeyondBorders, ការគាំទ្រ និងការណែនាំឆ្លើយតបនៅក្នុងឧបសម្ព័ន្ធ C នៃគោលនយោបាយការពារជនងាយរងគ្រោះ និងកុមារដែលងាយរងគ្រោះ។

**១២. ការរក្សាការសម្ងាត់**

យើងនឹងមិនបង្ហាញពីឈ្មោះរបស់អ្នកប្តឹង ឬព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនដល់នរណាម្នាក់នៅក្នុង ឬក្រៅអង្គការរបស់យើងក្រៅពីបុគ្គលិកដែលពាក់ព័ន្ធក្នុងការគ្រប់គ្រងពាក្យបណ្តឹង ដោយគ្មានការអនុញ្ញាតពីអ្នកប្តឹងឡើយ។

**១៣. ការចុះបញ្ជីបណ្តឹង**

យើងនឹងធ្វើបញ្ជីនៃពាក្យបណ្តឹងទាំងអស់ដែលយើងទទួលបាន។ នេះនឹងត្រូវបានរក្សាទុកដោយមុខងារអនុលោមភាព និងត្រួតពិនិត្យ(Compliance and Monitoring) របស់អង្គការ។

យើងនឹងធានាថាព័ត៌មានដូចតទៅនេះមាននៅក្នុងពាក្យបណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ហើយបើមិនដូច្នោះទេ ក្នុងករណីនៃពាក្យបណ្តឹងផ្ទាល់មាត់ សូមកត់ត្រាព័ត៌មាននេះដោយខ្លួនឯង៖

- កាលបរិច្ឆេទនៃការទទួល
- ការពិពណ៌នាអំពីបណ្តឹង និងទិន្នន័យគាំទ្រពាក់ព័ន្ធ
- ដំណោះស្រាយដែលបានស្នើឡើង
- កម្មវិធី និងគម្រោង និង / ឬការអនុវត្ត ឬនីតិវិធី ដែលបណ្តឹងបានជំទាស់
- កាលបរិច្ឆេទនៃការឆ្លើយតប
- ចាត់វិធានការជាបន្ទាន់ (បើមាន) ដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹង
- កាលបរិច្ឆេទការឆ្លើយតបត្រូវបានផ្តល់

- ពិនិត្យឡើងវិញ ឬតាមដានសកម្មភាពដែលត្រូវការ។

យើងប្តេជ្ញាដកពាក្យបណ្តឹងដែលមាននៅលើសៀវភៅនេះប្រសិនបើមានការស្នើសុំពីអ្នកប្តឹង ឬជនរងគ្រោះ ។

### ១៤. ការធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងជាប្រចាំ

ជាបន្តបន្ទាប់ យើងនឹងត្រួតពិនិត្យប្រសិទ្ធភាពនៃការគ្រប់គ្រងពាក្យបណ្តឹងរបស់យើង និងធ្វើការកែលម្អតាមភាពសមស្រប។

យើងនឹង៖

- រក្សាការប្រមូលទិន្នន័យលើពាក្យបណ្តឹងក្នុងគោលបំណងកំណត់និន្នាការ ក្នុងគោលបំណងពង្រឹងការគ្រប់គ្រងព័ត៌មាន កម្មវិធី និងគម្រោង
- រក្សាការអនុវត្តបច្ចុប្បន្នភាពល្អបំផុត (ទាំងក្នុងនិងក្រៅប្រទេស) ទាក់ទងនឹងការគ្រប់គ្រងបណ្តឹង
- លើកកម្ពស់វិធីសាស្ត្រផ្តោតលើអ្នកទទួលផល និងអ្នកពាក់ព័ន្ធ
- ធ្វើការបណ្តុះបណ្តាលជាក់លាក់ និងការបង្វឹកបុគ្គលិកឡើងវិញ ដើម្បីលើកកម្ពស់ការអនុវត្តការគ្រប់គ្រងបណ្តឹងកាន់តែប្រសើរ
- លើកទឹកចិត្តការច្នៃប្រឌិតក្នុងការដោះស្រាយបណ្តឹង
- ព្យាយាមប្រមូលមតិយោបល់ពីអ្នកទទួលផលជាប្រចាំ
- ទទួលស្គាល់ និងលើកទឹកចិត្តដល់ឥរិយាបថក្នុងការគ្រប់គ្រងពាក្យបណ្តឹង។

### ៦. ការគ្រប់គ្រងគោលនយោបាយ

គោលនយោបាយនេះត្រូវបានអនុម័តដោយក្រុមប្រឹក្សាអូស្ត្រាលី និងសមាជិកក្រុមប្រឹក្សាភិបាលរបស់ SeeBeyondBorders ដូចបានកត់សម្គាល់ខាងក្រោម។

ការធ្វើវិសោធនកម្ម និងការវិវឌ្ឍន៍នឹងត្រូវបានស្នើដល់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលតាមការចាំបាច់ តាមរយៈថ្នាក់ដឹកនាំជាន់ខ្ពស់។ ការពិនិត្យឡើងវិញជាផ្លូវការនឹងត្រូវធ្វើឡើង មុនពេលផុតកំណត់រយៈពេល ៣ ឆ្នាំចាប់ពីថ្ងៃគម្រប់ខ្ទប់នៃការអនុម័តដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាល។ អនុសាសន៍សម្រាប់ការផ្លាស់ប្តូរតូចតាច អាចត្រូវបានយល់ព្រមដោយនាយកប្រតិបត្តិ មុនពេលផុតកំណត់រយៈពេល ៣ ឆ្នាំ ហើយអនុសាសន៍សម្រាប់ការផ្លាស់ប្តូរសាវតា ឬកិច្ចប្រតិបត្តិគោលនយោបាយ អាចត្រូវបានអនុម័តដោយអនុគណៈកម្មាធិការដែលពាក់ព័ន្ធ។

Doc ref	Doc type	Approved by Australian Board Date	Minute ref	Approved by UK Trustees Date	Minute ref	Approved by Irish Board Date	Minute ref
	Policy Review	Board March 2016				N/A	N/A
	Policy Review	Board August 2018		October 2018	11th Oct 2018	N/A	N/A
	Policy Update	Board Nov 2019		March 2020		N/A	N/A
CFHP/11/20 19/1.1	Policy Update	CEO June 2020	CEO File Note: 28 Jun 2020				
CFHP/01/20 21/2.0	Policy Review and Update	Board 16 Feb 2021	Item 4	Trustees 5 Feb 2021	Item 7		



**ឧបសម្ព័ន្ធទី ១ - កំរិតស្ថានភាពម្ចាស់នៃបណ្តឹង**

**ផលប៉ះពាល់**

ស្រាល	ធម្មតា	ធ្ងន់ធ្ងរខ្លាំង	ធ្ងន់ធ្ងរខ្លាំងបំផុត
ដើមបណ្តឹងឬជនរងគ្រោះបានជួបប្រទះ កម្រិតទាបនៃការរំខាន, ការខកចិត្ត, ការព្រួយបារម្ភ ឬការរអាក់រអួល។	ដើមបណ្តឹង ឬជនរងគ្រោះបានជួបប្រទះកម្រិតមធ្យមនូវការថប់បារម្ភ ភាពមិនស្រួល ឬឈឺចាប់។	ដើមបណ្តឹង ឬជនរងគ្រោះបានជួបប្រទះនូវទុក្ខលំបាក ឬការលំបាកដែលជះឥទ្ធិពលយ៉ាងខ្លាំងដល់ជីវភាពរស់នៅរបស់ពួកគាត់។	ដើមបណ្តឹងឬជនរងគ្រោះស្ថិតក្នុងគ្រោះថ្នាក់ភ្លាមៗ និងគួរឱ្យកត់សម្គាល់ឬបានលើកឡើងនូវបណ្តឹងដែលធ្ងន់ធ្ងរខ្លាំងបំផុតដែលគួរត្រូវបានគេបញ្ជូនទៅដើម្បីចាត់ការតាមច្បាប់។

**ក្នុងកំឡុងពេលនៃបញ្ជាក់ពុំរួចបន្តកើតឡើង**

ម្តងចប់	1-2 សប្តាហ៍	1-2 ខែ	3-6 ខែ	លើសពី 6ខែ
---------	-------------	--------	--------	-----------

	ស្រាល	ធម្មតា	ធ្ងន់ធ្ងរខ្លាំង	ធ្ងន់ធ្ងរខ្លាំងបំផុត
ម្តងចប់	1	1	2	3
1-2 សប្តាហ៍	1	2	3	4
1-2 ខែ	2	2	3	4
3-6 ខែ	2	3	4	4
លើសពី 6ខែ	3	3	4	4

**សកម្មភាពឆ្លើយតប/ ការបញ្ជូនដែលត្រូវការ៖**

ក្នុងគ្រប់ករណីទាំងអស់ អាទិភាពទីមួយរបស់យើងគឺធានាថាដើមបណ្តឹងនិងជនរងគ្រោះ មានសុវត្ថិភាព ហើយត្រូវបានដកចេញពីគ្រោះថ្នាក់ភ្លាមៗ។

**4 = ហានិភ័យស្តាយ៖** តម្រូវការធ្វើសកម្មភាពជាបន្ទាន់។ ពាក្យបណ្តឹងនេះគួរតែត្រូវបានបញ្ជូនជាបន្ទាន់ទៅនាយកប្រតិបត្តិដែលនឹងបន្តទៅក្រុមប្រឹក្សាភិបាលនិ / ឬអ្នកទទួលបន្ទុក។ ពាក្យបណ្តឹងមានភាពធ្ងន់ធ្ងរបែបនេះ ទំនងនឹងត្រូវបញ្ជូនទៅអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច ឬអាជ្ញាធរផ្នែកច្បាប់។

**3 = ហានិភ័យខ្ពស់៖** សមាជិកក្រុមដឹកនាំម្នាក់ត្រូវធ្វើការស៊ើបអង្កេតលំអិតនិងរាយការណ៍លទ្ធផល នៃការស៊ើបអង្កេតនោះទៅនាយកប្រតិបត្តិក្នុងរយៈពេល ៤៨ ម៉ោងបន្ទាប់ពីទទួលពាក្យបណ្តឹង។

**2 = ហានិភ័យមធ្យម៖** សមាជិកក្រុមដឹកនាំនឹងធ្វើការស៊ើបអង្កេត និងស្នើរដំណោះស្រាយដល់អ្នកប្តឹងតវ៉ា / ជនរងគ្រោះក្នុងរយៈពេល ៥ ថ្ងៃ។

**1 = ហានិភ័យទាប៖** គ្រប់គ្រងដោយប្រើនីតិវិធីជាប្រក្រតី និងធានាថាអ្នកប្តឹង/ជនរងគ្រោះ អាចពេញចិត្តនឹងដំណោះស្រាយនេះ។

រាល់បណ្តឹងទាំងអស់នឹងត្រូវពិនិត្យឡើងវិញដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាលក្នុងការប្រជុំប្រចាំត្រីមាស ប៉ុន្តែ

រាល់បណ្តឹងកំរិត4 និងបណ្តឹងកំរិត3 តាមការសំរេចចិត្តរបស់នាយកប្រតិបត្តិ នឹងត្រូវបញ្ជូនទៅប្រធានក្រុមប្រឹក្សាភិបាលជាបន្ទាន់ ដើម្បីអនុញ្ញាតឱ្យក្រុមប្រឹក្សាភិបាលចូលរួមក្នុងការដោះស្រាយ។

**ឧបសម្ព័ន្ធទី ២ - ទម្រង់ពាក្យបណ្តឹង និងមតិកែលម្អ**

សូមប្រើប្រាស់ទម្រង់បែបបទនេះដើម្បីសរសេរព័ត៌មានឱ្យបានច្រើនតាមដែលអ្នកអាចធ្វើបានអំពីបណ្តឹង \* ឬមតិកែលម្អដែលអ្នកបានទទួល ហើយផ្ញើវាទៅសមាជិកក្រុមដឹកនាំ។

<p>ឈ្មោះរបស់អ្នក</p>	
<p>កាលបរិច្ឆេទនៃពាក្យបណ្តឹងឬមតិកែលម្អទទួលបាននិងមធ្យោបាយដែលត្រូវបានទទួល</p>	
<p>ឈ្មោះ និងទំនាក់ទំនងព័ត៌មានលម្អិត របស់អ្នកប្តឹង (បើដឹង)</p>	
<p>ធម្មជាតិនៃបណ្តឹង</p> <p><i>តើបណ្តឹង ឬមតិកែលម្អទាក់ទងទៅនឹង ផ្នែកទំនាក់ទំនង, ផ្នែកធនធានមនុស្ស</i></p> <p><i>(ឧ. ការដឹកនាំបុគ្គលិក) ផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ គម្រោងជាក់លាក់ ឬអ្វីផ្សេងទៀតឬទេ?</i></p>	
<p>សូមរៀបរាប់លំអិតអំពីពាក្យបណ្តឹង ឬមតិកែលម្អ៖</p> <p><i>ឧ. តើពាក្យបណ្តឹង/មតិកែលម្អទទួលបានយ៉ាងដូចម្តេច? តាមរយៈអ៊ីមែល, ជួបមុខផ្ទាល់, សំបុត្រ, ការហៅទូរស័ព្ទ? រៀបរាប់ពីអ្វីដែលជាកង្វល់ និងមូលហេតុ។</i></p>	

តើដំណោះស្រាយរំពឹងទុករបស់ដើមបណ្តឹងគឺជាអ្វី?	
តើអ្នកបានតបទទួលស្គាល់ថាបានទទួលពាក្យបណ្តឹងឬមតិកែលម្អហើយឬនៅ?	
តើពាក្យបណ្តឹង/មតិកែលម្អត្រូវបានលើកទៅអ្នកណា? (ប្រសិនបើសមស្រប)	
តើអ្វីទៅជាកាលបរិច្ឆេទនៃការបញ្ជូនបន្ត?	

*\*ប្រសិនបើបណ្តឹងជាប់ពាក់ព័ន្ធករណីរំលោភបំពានការបង្ការ/ការពារកុមារ សូមអនុវត្តនីតិវិធីការពារកុមារ ព្រមទាំងបំពេញទម្រង់ *Couse for Concern*។*

ខាងក្រោមនេះសម្រាប់បំពេញដោយសមាជិកក្រុមអ្នកដឹកនាំ

តើកម្រិតនៃភាពធ្ងន់ធ្ងរនៃពាក្យបណ្តឹងគឺជាអ្វី? <i>សូមមើលតារាងស្ថានទម្ងន់នៃបណ្តឹង</i>	
តើមានវិធានការអ្វីដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹងនេះ?	
តើដើមបណ្តឹងពេញចិត្តនឹងចំណាត់ការនិងការឆ្លើយតបដែរឬទេ?	
បើអត់, តើជំហានបន្ទាប់ជាអ្វី?	
កាលបរិច្ឆេទនៃការដោះស្រាយ	
តើមានមេរៀនអ្វីដែលបានរៀនសូត្រពីបណ្តឹង/ មតិកែលម្អនេះទេ? បើមាន, តើមានអ្វីខ្លះ?	

*សូមធ្វើទម្រង់បែបបទដែលបានបំពេញនេះទៅប្រធានផ្នែកអនុលោមភាព។*

*សូមចងចាំថាពាក្យបណ្តឹងទាំងអស់ត្រូវតែរក្សាការសម្ងាត់ ហើយមិនគួរត្រូវបានពិភាក្សាជាមួយអ្នកណាម្នាក់ក្រៅពីអ្នកត្រូវបានបញ្ជូនទៅនោះទេ។ រាល់ទិន្នន័យផ្ទាល់ខ្លួនត្រូវបានគ្រប់គ្រងស្របតាមគោលនយោបាយឯកជនភាពរបស់យើង។*