



ចក្ខុវិស័យសិទ្ធិមនុស្សកម្ពុជា
Cambodian Center for Human Rights

ខែឧសភា ឆ្នាំ២០២៦

**យន្តការទទួលពាក្យបណ្តឹងនិង
ការឆ្លើយតបឧបទ្វិសហេតុ**



សាវតារកំណែឯកសារ

កំណែ	កាលបរិច្ឆេទ	បច្ចុប្បន្នភាព	អនុម័តដោយ
០០០	១៣ ឧសភា ២០២៦	បញ្ចប់សេចក្តីព្រាង	នាយកប្រតិបត្តិ
០០១	៣០ ឧសភា ២០២៦	ពិនិត្យនិងសម្រេចសម្រាប់ការអនុវត្ត	ប្រធានក្រុមប្រឹក្សាភិបាល

មាតិកា

១) សេចក្តីផ្តើម	3
២) និយមន័យ និងការប្រើប្រាស់ពាក្យ.....	4
៣) គោលបំណង គោលការណ៍និងគុណតម្លៃ	5
៤) វិសាលភាពនៃយន្តការ.....	6
៥) មធ្យោបាយក្នុងការដាក់ពាក្យបណ្តឹង និងរាយការណ៍ឧបទ្វហេតុ	7
៦) នីតិវិធីដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង	8
៧) គួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវ.....	11
៨) រយៈពេលឆ្លើយតប	12
៩) ការផ្សព្វផ្សាយ	12
១០) ឧបសម្ព័ន្ធ – គំរូឯកសារសម្រាប់ម.ស.ម.ក	13

មជ្ឈមណ្ឌលសិទ្ធិមនុស្សកម្ពុជា
យន្តការទទួលពាក្យបណ្តឹងនិងការឆ្លើយតបឧបទ្វីហេតុ

១) សេចក្តីផ្តើម

មជ្ឈមណ្ឌលសិទ្ធិមនុស្សកម្ពុជា (“ម.ស.ម.ក”) មានចក្ខុវិស័យលើប្រទេសកម្ពុជាគ្មានអំពើហិង្សាដែលប្រជាពលរដ្ឋគ្រប់រូបទទួលបានសិទ្ធិសេរីភាពមូលដ្ឋានរបស់ខ្លួន ទទួលបានការគោរពស្មើភាពគ្នា ទទួលបានការពង្រឹងសមត្ថភាព ដើម្បីចូលរួមក្នុងលទ្ធិប្រជាធិបតេយ្យ និងទទួលបានអត្ថប្រយោជន៍ពីការអភិវឌ្ឍប្រទេស។ ដើម្បីគាំទ្រចក្ខុវិស័យនេះ ម.ស.ម.ក បានបង្កើតយន្តការមួយដែលមានសុវត្ថិភាព និងអាចទុកចិត្តបាន សម្រាប់អ្នកដែលរងផលប៉ះពាល់ពីការងារហើយអាចរាយការណ៍កង្វល់របស់ខ្លួនបាន។ ដោយសារការងារសិទ្ធិមនុស្សពាក់ព័ន្ធនឹងបញ្ហាដែលមានភាពរសើប និងក្រុមមនុស្សងាយរងគ្រោះ យន្តការនេះធានាថា បុគ្គលិក ម្ចាស់សិទ្ធិ/អ្នកទទួលផល និងអ្នកផ្គត់ផ្គង់សេវាអាចរាយការណ៍អំពីមិនត្រឹមត្រូវ អំពើបំពាន ឬអំពើបង្កគ្រោះថ្នាក់ ដោយគ្មានការភិតភ័យពីការសងសឹកវិញ។

យន្តការទទួលពាក្យបណ្តឹងនិងការឆ្លើយតបឧបទ្វីហេតុនេះ (“យន្តការ”) បង្ហាញពីការប្តេជ្ញាចិត្ត គណនេយ្យភាព និងការធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងជាបន្តបន្ទាប់របស់ ម.ស.ម.ក ។ តាមរយៈការឆ្លើយតបនឹងពាក្យបណ្តឹងឱ្យបានឆាប់រហ័សនិងយុត្តិធម៌ ម.ស.ម.ក នឹងកាត់បន្ថយគ្រោះថ្នាក់ផ្សេងៗ បង្កើនទំនុកចិត្តពីសាធារណជន និងធានាថាកម្មវិធីរបស់ស្ថាប័នខ្លួនមានក្រមសីលធម៌ និងប្រសិទ្ធភាព។ ពាក្យបណ្តឹងក៏ជួយឱ្យ ម.ស.ម.ក ក្នុងការរកឃើញហានិភ័យ និងកែលម្អនូវការអនុវត្តរបស់ស្ថាប័នផងដែរ។ ដូច្នេះ ការប្តេជ្ញានេះអនុវត្តទៅលើបុគ្គលិកគ្រប់រូប និងជាចំណុចមួយដែលដឹកនាំស្ថាប័នក្នុងការបង្កើតបរិយាកាសការងារដែលមានសុវត្ថិភាព និងគោរពសិទ្ធិមនុស្ស។

យន្តការនេះត្រូវបានរៀបចំឱ្យស្របតាមគោលការណ៍ស្តីពីការទប់ស្កាត់អំពើបៀតបៀនផ្លូវភេទ គោលការណ៍ស្តីពីការការពារកុមារ និងគោលការណ៍ផ្សេងៗទៀតរបស់ម.ស.ម.ក ដែលតម្រូវឱ្យមានប្រព័ន្ធទទួលពាក្យបណ្តឹងប្រកបដោយសុវត្ថិភាព ការសម្ងាត់ និងការឆ្លើយតបយ៉ាងប្រសិទ្ធភាព។ ករណីរសើប ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងបុគ្គលិក ឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់សេវា ត្រូវបានពិនិត្យ និងចាត់ចែងយ៉ាងសម្ងាត់ពីសំណាក់គណៈកម្មាធិការគ្រប់គ្រង ឬក្រុមប្រឹក្សាភិបាល ដើម្បីធានាថា មានការត្រួតពិនិត្យសមស្រប និងស្របតាមក្របខ័ណ្ឌអន្តរជាតិ។

២) និយមន័យ និងការប្រើប្រាស់ពាក្យ

- **ពាក្យបណ្តឹង** សំដៅទៅលើការរាយការណ៍ជាផ្លូវការអំពីការមិនពេញចិត្តចំពោះការងាររបស់ ម.ស.ម.ក អាកប្បកិរិយារបស់បុគ្គលិក/អ្នកផ្គត់ផ្គង់សេវា ឬរបៀបរបបនៃការសម្រេចចិត្តដែល បានធ្វើឡើង។
- **ឧបទ្វីហេតុ** សំដៅទៅលើព្រឹត្តិការណ៍ណាមួយដែលអាចបង្កហានិភ័យ ឬគ្រោះថ្នាក់ដល់ មនុស្ស ទ្រព្យសម្បត្តិ ព័ត៌មាន ឬកេរ្តិ៍ឈ្មោះ (ឧ. ឧបទ្វីហេតុផ្នែកសន្តិសុខ ការបែកធ្លាយ ទិន្នន័យ ឬគ្រោះថ្នាក់ផ្សេងៗ) ។
- **យោបល់ត្រឡប់** សំដៅទៅលើការបញ្ចេញទស្សនៈឬការផ្តល់យោបល់ជាទូទៅ ទោះវិជ្ជមាន ឬអវិជ្ជមានក្តី ដែលមិនចាំបាច់ធ្វើការស៊ើបអង្កេតនោះទេ។
- **កង្វល់** សំដៅទៅលើសញ្ញាឬសកម្មភាពណាមួយដែលបញ្ជាក់ថាអាចមានបញ្ហា ឬអ្វីមួយ ដែលមិនមានភាពប្រក្រតីកើតឡើង។ កង្វល់ក៏អាចក្លាយជាពាក្យបណ្តឹងផ្លូវការ បន្ទាប់ពីមាន ការពិនិត្យបឋម ដែលអាចមានភស្តុតាងច្បាស់លាស់។
- **ការស៊ើបអង្កេត** សំដៅទៅលើដំណើរការដែលមានការអនុវត្តតាមជំហានដើម្បីប្រមូល និង វិភាគព័ត៌មានសម្រាប់បញ្ជាក់ និងផ្ទៀងផ្ទាត់ការពិតនៃការចោទប្រកាន់។
- **អំពើមិនសមរម្យ** សំដៅទៅលើការរំលោភបំពានច្បាប់ គោលការណ៍ គោលនយោបាយ ឬ ក្រមសីលធម៌ការងារដូចជាការលួចបន្លំ អំពើពុករលួយ ការកេងប្រវ័ញ្ច ការបៀតបៀន ការ បំពានសុវត្ថិភាព ជាដើម។
- **ពាក្យបណ្តឹងមិនពាក់ព័ន្ធករណីរសើប** សំដៅទៅលើពាក្យបណ្តឹងទាក់ទងនឹងគុណភាព ការ កំណត់ពេលវេលា ភាពពាក់ព័ន្ធ ឬការប្រើប្រាស់សេវាកម្មនានា ឬជាអាកប្បកិរិយារបស់បុគ្គលិក មិនសមរម្យតិចតួច ហើយក៏មិនបង្កឱ្យមានលក្ខណៈធ្ងន់ធ្ងរ។
- **ពាក្យបណ្តឹងពាក់ព័ន្ធករណីរសើប** សំដៅទៅលើករណីរំលោភឬ បំពានធ្ងន់ធ្ងរ ឬកើតឡើងជា ញឹកញាប់ចំពោះគោលការណ៍/ក្រមសីលធម៌របស់បុគ្គលិក ឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់សេវា (ឧ. ការរំលោភ បំពាន និងការកេងប្រវ័ញ្ចផ្លូវភេទ/ការបៀតបៀនផ្លូវភេទ ការបំពានលើកុមារ ការលួចបន្លំ/អំពើ ពុករលួយ ការប្រព្រឹត្តិឧស្ម័នធ្ងន់ធ្ងរ ឬការបែកធ្លាយទិន្នន័យ និងព័ត៌មានឯកជន)។
- **ពាក្យបណ្តឹងអនាមិក** សំដៅទៅលើពាក្យបណ្តឹងដែលអ្នកផ្តល់ព័ត៌មានមិនបង្ហាញនូវអត្ត សញ្ញាណ ។ ម.ស.ម.ក នៅតែធ្វើការវាយតម្លៃ ដំណើរការ និងចាត់វិធានការតាមព័ត៌មានដែល អាចរកបាន។

- **ពាក្យបណ្តឹងបែបព្យាបាទ** សំដៅទៅលើពាក្យបណ្តឹងក្លែងក្លាយ ឬប៉ុនប៉ងបង្កឱ្យមានគ្រោះថ្នាក់ដើម្បីគំរាមកំហែងឬធ្វើឱ្យអ្នកដទៃខូចកិត្តិយស។
- **ការសងសឹក/ការវាយបកវិញ** សំដៅទៅលើរាល់ទង្វើអវិជ្ជមានណាមួយដែលកើតឡើងទៅលើអ្នកណាម្នាក់ដែលបានរាយការណ៍អំពីកង្វល់។
- **ជនរងការចោទប្រកាន់** សំដៅទៅលើបុគ្គលដែលត្រូវបានចោទប្រកាន់ថាបានប្រព្រឹត្តអំពើមិនសមរម្យ ឬពាក់ព័ន្ធជាមួយនឹងករណី។
- **សាក្សី** សំដៅទៅលើបុគ្គលដែលផ្តល់ព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធនឹងករណី ឬបានឃើញ ឬ ព្រឹត្តិការណ៍ដែលពាក់ព័ន្ធ។
- **ជនរងផលប៉ះពាល់** សំដៅទៅលើបុគ្គលដែលធ្លាប់ទទួលរងនូវគ្រោះថ្នាក់ ការរំលោភបំពាន ការរកងប្រវ័ញ្ច ការបៀតបៀនដោយហិង្សាឬអាកប្បកិរិយាមិនសមរម្យផ្សេងៗដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការងាររបស់ស្ថាប័ន។
- **អ្នកផ្តល់ព័ត៌មាន** សំដៅទៅលើបុគ្គលដែលរាយការណ៍ដោយសុចរិតអំពីការបំពាន អំពើខុសច្បាប់ ការបំពានគោលការណ៍ ឬស្តង់ដារអាកប្បកិរិយា ទោះបីជាពួកគេមិនមែនជាជនរងផលប៉ះពាល់ដោយផ្ទាល់ក៏ដោយ។
- **អ្នកប្តឹង** សំដៅទៅលើបុគ្គលឬក្រុមដែលដាក់ពាក្យបណ្តឹង ឬកង្វល់តាមរយៈយន្តការទទួលពាក្យបណ្តឹង និងការឆ្លើយតបឧបទ្វីហេតុ។ អ្នកប្តឹងក៏អាចជាជនរងផលប៉ះពាល់ អ្នកផ្តល់ព័ត៌មាន សាក្សី ឬបុគ្គលដែលដាក់ពាក្យបណ្តឹងជំនួសឱ្យបុគ្គលណាម្នាក់ ឬសហគមន៍ណាមួយដែលត្រូវបានប៉ះពាល់។

៣) គោលបំណង គោលការណ៍និងគុណតម្លៃ

ម.ស.ម.ក ធានាថា រាល់ជនដែលរងផលប៉ះពាល់ពីការងាររបស់ខ្លួន អាចរាយការណ៍ពីកង្វល់ឬដាក់ពាក្យបណ្តឹងបានដោយសុវត្ថិភាពដោយគ្មានការរឹតត្បិតពីការសងសឹកឡើយ។ ការរាយការណ៍ទាំងអស់នឹងត្រូវពិនិត្យឱ្យបានទាន់ពេលវេលា យកចិត្តទុកដាក់យ៉ាងម៉ត់ចត់ និងដោះស្រាយតាមនីតិវិធីប្រកបដោយយុត្តិធម៌និងមានប្រសិទ្ធភាព។ ការធ្វើបែបនេះជួយឱ្យយើងរក្សានូវស្តង់ដារគណនេយ្យភាពនិងបង្កើនទំនុកចិត្តជាមួយសហគមន៍។

យន្តការនេះមានបំណងការពារអ្នកប្តឹង ជនរងផលប៉ះពាល់ និងអ្នកផ្តល់ព័ត៌មាន ដោយធានានូវការសម្ងាត់ ការប្រព្រឹត្តទៅដោយមានការគោរព និងបរិយាកាសរាយការណ៍មានសុវត្ថិភាព។ រាល់ពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានដោះស្រាយដោយគ្មានការរើសអើង និងគ្មានភាពលំអៀង ដោយមិនគិតពីយេនឌ័រ

អាយុ ពិការភាព សាសនា ទស្សនៈនយោបាយ និន្នាការភេទ អត្តសញ្ញាណយេនឌ័រ ការបង្ហាញយេនឌ័រនិងលក្ខណៈភេទឬស្ថានភាពសង្គមដទៃទៀត។ មនុស្សគ្រប់រូបត្រូវបានគោរពសេចក្តីថ្លៃថ្នូរគ្រប់ជំហាននៃដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹង។

យន្តការនេះគឺវាយតម្លៃអំពីកម្រិតហានិភ័យ ដែលអាចកើតមាននៅគ្រប់ជំហានចាប់ពីការទទួលពាក្យបណ្តឹង ការស៊ើបអង្កេត រហូតដល់ការឆ្លើយតប។ សកម្មភាពទាំងអស់ត្រូវបានរៀបចំឡើងដើម្បីកាត់បន្ថយការខូចខាតដែលអាចកើតមានចំពោះបុគ្គល សហគមន៍ និងបុគ្គលិក។ នៅពេលរកឃើញហានិភ័យ ម.ស.ម.ក នឹងចាត់វិធានការបន្ទាន់ ដើម្បីទប់ស្កាត់ក្នុងការរីករាលដាលបន្ថែមទៀត។

ចំពោះករណីពាក់ព័ន្ធនឹងការរំលោភបំពាន និងការកេងប្រវ័ញ្ចផ្លូវភេទ/ការបៀតបៀនផ្លូវភេទ ឬអំពើបំពានដែលទាក់ទងនឹងការពារពីគ្រោះថ្នាក់ ម.ស.ម.ក ផ្តល់អាទិភាពដល់សន្តិសុខ សិទ្ធិក្នុងការជ្រើសរើស ការសម្ងាត់ និងសេចក្តីថ្លៃថ្នូររបស់ជនដែលរងផលប៉ះពាល់។ ជនរងផលប៉ះពាល់មានសិទ្ធិគ្រប់គ្រងព័ត៌មានណាដែលត្រូវចែករំលែក និងជំហានណាដែលពួកគេចង់អនុវត្តបន្ទាប់។ ម.ស.ម.ក ក៏ផ្តល់ព័ត៌មានច្បាស់លាស់អំពីសេវាជំនួយដែលអាចមាន និងជម្រើសសម្រាប់បញ្ជូនទៅកាន់ស្ថាប័នណាមួយផងដែរ។

៤) វិសាលភាពនៃយន្តការ

៤.១ តើបុគ្គលណាដែលអាចដាក់ពាក្យបណ្តឹងបាន

មនុស្សគ្រប់រូបដែលពាក់ព័ន្ធ ឬជនដែលរងផលប៉ះពាល់ដោយសារ ម.ស.ម.ក រួមទាំងម្ចាស់សិទ្ធិ/អ្នកទទួលផល អ្នកផ្គត់ផ្គង់សេវា អ្នកប្តឹង/ជនរងផលប៉ះពាល់ សាក្សី បុគ្គលិក ទីប្រឹក្សា អ្នកហាត់ការ ម្ចាស់ជំនួយ និងសាធារណជនទូទៅ។

៤.២ បញ្ហាដែលអាចដាក់ពាក្យបណ្តឹងបាន

បុគ្គលម្នាក់ៗអាចដាក់ពាក្យបណ្តឹងចំពោះបញ្ហាណាមួយ ដែលពួកគេយល់ថាការងាររបស់ ម.ស.ម.ក ឬអាកប្បកិរិយារបស់បុគ្គលិក/អ្នកផ្គត់ផ្គង់សេវាបានបង្កគ្រោះថ្នាក់ បង្ហាញអាកប្បកិរិយាមិនសមរម្យ ឬអំពើប្រព្រឹត្តិឆ្គងខុសពីការរំពឹងទុក រួមមានកង្វល់អំពីគុណភាពសេវាកម្ម ដូចជាមិនអាចប្រើប្រាស់ មិនសមរម្យ ឬមិនទាន់ពេល ឬទទួលបានអារម្មណ៍ខ្វះការយកចិត្តទុកដាក់។ ពាក្យបណ្តឹងក៏អាចពាក់ព័ន្ធនឹងអាកប្បកិរិយារបស់បុគ្គលិក/អ្នកផ្គត់ផ្គង់សេវាដូចជាការរើសអើង ការរំលោភបំពានឬអំពើផ្សេងៗដែលរំលោភក្រមសីលធម៌ និងការរំពឹងទុកលើស្តង់ដារវិជ្ជាជីវៈ។

ករណីធ្ងន់ធ្ងរដែលអាចរាយការណ៍ រួមមាន ការរំលោភបំពាន និងការកេងប្រវ័ញ្ចផ្លូវភេទ/ការបៀតបៀនផ្លូវភេទ ការរំលោភលើគោលការណ៍ស្តីពីការការពារកុមារ ឬអាកប្បកិរិយាណាមួយដែលបង្ក

គ្រោះថ្នាក់ដល់មនុស្សទូទៅ។ បន្ថែមពីនេះ អ្នកអាចរាយការណ៍អំពីការលួចបន្លំ អំពើពុករលួយ ទំនាស់ ផលប្រយោជន៍ ការប្រើប្រាស់មូលនិធិ ឬទ្រព្យសម្បត្តិខុសគោលដៅ ព្រមទាំងការរំលោភលើវិធានការ ការពារទិន្នន័យ ភាពសម្ងាត់ ឬឯកជនភាព។ បញ្ហាទាំងអស់ដែលប៉ះពាល់ដល់សុវត្ថិភាព សេចក្តីថ្លៃថ្នូរ សិទ្ធិ ឬជឿទុកចិត្តចំពោះការងាររបស់ម.ស.ម.ក ត្រូវបានចាត់ទុកថា ជាពាក្យបណ្តឹងត្រឹមត្រូវ។

៤.៣ ករណីមិនដោះស្រាយ

យន្តការនេះ មិនគ្របដណ្តប់លើវិវាទពាក់ព័ន្ធនឹងការងារ ឬបុគ្គលិក ហើយត្រូវដោះស្រាយ តាម នីតិវិធីរបស់ម.ស.ម.ក ដោយឡែក។ យន្តការនេះក៏មិនត្រូវដោះស្រាយផងដែរចំពោះភាពមិនចុះ សម្រុងផ្នែកនយោបាយនិងជំហរនៃការតស៊ូមតិសាធារណៈរបស់ម.ស.ម.ក ដែលជាអាណត្តិការងារ របស់ខ្លួន ហើយក៏មិនមែនជាមូលដ្ឋាននៃពាក្យបណ្តឹងនោះដែរ។ លើសពីនេះ ម.ស.ម.ក ក៏មិនអាច ឆ្លើយតបទៅលើបណ្តឹងចំពោះគម្រោង សកម្មភាព ឬគួរអង្គណាមួយដែលមិនបានផ្តល់មូលនិធិ ដឹកនាំ ឬចាត់ចែងដោយម.ស.ម.ក ឡើយ។ ទោះបីយ៉ាងណា ប្រសិនបើអាច ម.ស.ម.ក នឹងជួយណែនាំ អ្នកប្តឹងទៅកាន់អង្គភាព ឬអាជ្ញាធរដែលទទួលបន្ទុកការងារនោះ។

៤.៤ ករណីមិនគួររាយការណ៍

យន្តការនេះ មិនគួរត្រូវបានប្រើប្រាស់ចំពោះសំណើសុំព័ត៌មានប្រចាំថ្ងៃ សារបែបរំខាន ឬសារ ដែលមានលក្ខណៈព្យាបាទ ពីព្រោះវាមិនមែនជាពាក្យបណ្តឹងអំពីការងារ ឬអាកប្បកិរិយារបស់ ម.ស.ម.ក។ បើករណីសមស្រប ម.ស.ម.ក អាចជួយណែនាំបុគ្គលណាមានប្រភពត្រឹមត្រូវ ដើម្បីឱ្យគេទទួល ព័ត៌មានដែលត្រូវការ។

៥) មធ្យោបាយក្នុងការដាក់ពាក្យបណ្តឹង និងរាយការណ៍ឧបទ្វិហេតុ

៥.១ មធ្យោបាយផ្សេងៗសម្រាប់រាយការណ៍

ម.ស.ម.ក ផ្តល់ជូននូវមធ្យោបាយជាច្រើនសម្រាប់បុគ្គលម្នាក់ៗអាចរាយការណ៍ពីកង្វល់របស់ ខ្លួនបានដោយសុវត្ថិភាព។ បុគ្គលម្នាក់ៗអាចរាយការណ៍ពីបញ្ហានោះតាមរយៈការហៅចូលតាមលេខ ទូរស័ព្ទរបស់ម.ស.ម.ក (០២៣ ៧២៦ ៩០១ ចាប់ពីម៉ោង ៨ ព្រឹកដល់១២ ថ្ងៃត្រង់ និងម៉ោង ២ ដល់ ម៉ោង៥ ល្ងាច) តាមរយៈអ៊ីម៉ែល សារតាមទូរស័ព្ទ ឬប្រអប់សំបុត្រផ្តល់យោបល់ឬ ជួបដោយផ្ទាល់ ជាមួយបុគ្គលិករបស់ ម.ស.ម.ក ដែលត្រូវបានចាត់តាំង ឬ អ្នកទទួលខុសត្រូវរបស់អ្នកផ្គត់ផ្គង់សេវា។ បុគ្គលិកទទួលពាក្យបណ្តឹងត្រូវតែចុះកំណត់ត្រាបណ្តឹងនៅថ្ងៃដដែលនោះ។

៥.២ វិធានរក្សាការសម្ងាត់

រាល់អត្តសញ្ញាណ និងព័ត៌មានលម្អិតទាក់ទងនឹងករណី អាចចែករំលែកដោយប្រុងប្រយ័ត្ន ផ្អែកលើមូលដ្ឋាន “អ្នកត្រូវការដឹង” តែប៉ុណ្ណោះដើម្បីការពារសុវត្ថិភាពនិងឯកជនភាពរបស់មនុស្សទាំងអស់ដែលពាក់ព័ន្ធ។ ឯកសារជាពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានរក្សាទុកយ៉ាងសុវត្ថិភាពដោយមានការកំណត់សិទ្ធិចូលប្រើយ៉ាងតឹងរ៉ឹង។ ការរំលោភបំពានលើការរក្សាសម្ងាត់ ត្រូវបានចាត់ទុកថាជាអំពើខុសឆ្គងធ្ងន់ធ្ងរ។

៥.៣ ការការពារពីការសងសឹក

ម.ស.ម.ក ហាមឃាត់យ៉ាងតឹងរ៉ឹងលើគ្រប់ទម្រង់នៃការសងសឹក ការបំភិតបំភ័យ ការគំរាមកំហែងលើអ្នកប្តឹង ជនរងផលប៉ះពាល់ សាក្សី ឬបុគ្គលិកដែលរាយការណ៍ពីកង្វល់ដោយសុចរិត។ បុគ្គលណាម្នាក់ដែលមានការភិតភ័យ ឬរងនូវការសងសឹកអាចរាយការណ៍ភ្លាមៗបាន ហើយករណីបែបនេះត្រូវបានចាត់ទុកថា ករណីរើសបន្ទាំងដែលត្រូវដោះស្រាយដោយយកចិត្តទុកដាក់ខ្ពស់ដើម្បីការការពារនិងរក្សាការសម្ងាត់របស់ពួកគេ។

៦) នីតិវិធីដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង

៦.១ ការទទួលពាក្យបណ្តឹង

ពាក្យបណ្តឹងអាចត្រូវបានទទួលតាមរយៈការហៅចូលតាមលេខទូរស័ព្ទ ការជួបផ្ទាល់ ឬតាមច្រករាយការណ៍ផ្សេងៗដែលបានកំណត់។ រាល់ពាក្យបណ្តឹងទាំងអស់ត្រូវតែចុះកំណត់ត្រា ភ្លាមៗនៅក្នុងសៀវភៅកត់ត្រារបស់ ម.ស.ម.ក ។ ប្រសិនបើទទួលពាក្យបណ្តឹងដោយផ្ទាល់ បុគ្គលិកត្រូវបំពេញទម្រង់ពាក្យបណ្តឹង ដោយមានការយល់ព្រមពីអ្នកដាក់ពាក្យប្តឹង។ ប្រសិនបើមានករណី ហានិភ័យបន្ទាន់ ដូចជាកង្វល់អំពីសន្តិសុខភ្លាមៗ ឬករណីកុមារកំពុងរងគ្រោះ ករណីបែបនេះត្រូវបញ្ជូនបន្ទាន់ទៅកាន់គណៈកម្មាធិការគ្រប់គ្រង/ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលក្នុងរយៈពេល ២៤ ម៉ោង ហើយត្រូវចាត់វិធានការបន្ទាន់ ដូចបានបញ្ជាក់ក្នុងចំណុច ៦.៣។

៦.២ ការទទួលស្គាល់

ម.ស.ម.ក ទទួលស្គាល់អំពីការទទួលពាក្យបណ្តឹងក្នុងរយៈពេល ៧ ថ្ងៃនៃថ្ងៃការងារ ដោយទទួលស្គាល់បណ្តឹងតាមរយៈការរាយការណ៍ហៅចូលតាមទូរស័ព្ទ ឬតាមរយៈជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ប្រសិនបើមានអាស័យដ្ឋានទំនាក់ទំនងច្បាស់លាស់ ។ នៅក្នុងដំណាក់កាលនេះ ម.ស.ម.ក នឹងជូនដំណឹងដល់អ្នកប្តឹងអំពីជំហានបន្ទាប់ ព្រមទាំងពេលវេលាសមរម្យសម្រាប់ការពិនិត្យ និងដំណើរការតាមដានបន្ទាប់។

៦.៣ ការកត់ត្រានិងការការពារទិន្នន័យ

រាល់ពាក្យបណ្តឹងត្រូវតែកត់ត្រានូវស្ថានភាពពិតប្រាកដ ប្រើភាសាអព្យាក្រឹត មិនអនុញ្ញាតឱ្យ មានការសន្មតឬបុរេវិនិច្ឆ័យ។ កំណត់ត្រាឌីជីថលត្រូវរក្សាទុកយ៉ាងសុវត្ថិភាពក្នុងប្រព័ន្ធទទួលពាក្យ បណ្តឹងនិងការឆ្លើយតបឧបទ្វីបហេតុ ព្រមទាំងសំណុំឯកសារពាក្យបណ្តឹងត្រូវរក្សា និងចាក់សោទុកក្នុង ទូរឯកសារដោយមានការគ្រប់គ្រងច្បាស់លាស់។ ចំពោះទិន្នន័យផ្ទាល់ខ្លួនត្រូវប្រមូល និងកត់ត្រាទុក នៅពេលណាចាំបាច់ និងសមស្រប ប៉ុណ្ណោះ ដើម្បីចាត់ចែងករណីនោះ។

៦.៤ ការត្រួតពិនិត្យ និងការស្ទាបស្ទង់ហានិភ័យ

ក្នុងដំណើរការទទួលពាក្យបណ្តឹងនីមួយៗ មុនដំបូងត្រូវបានចាត់ថ្នាក់ជាករណីមិនរសើប ឬ ជាករណីរសើប ដោយផ្អែកលើនិយមន័យដែលបានកំណត់ក្នុងគោលការណ៍នេះ។ បន្ទាប់មក បុគ្គលិក ទទួលបន្ទុកធ្វើការវាយតម្លៃហានិភ័យភ្លាមៗ ដើម្បីពិនិត្យជាបន្ទាន់ទាក់ទងនឹងការព្រួយបារម្ភពីសុវត្ថិ ភាព បញ្ហាដែលអាចមានការសងសឹក ហានិភ័យដែលអាចប៉ះពាល់ដល់ភស្តុតាង រួមទាំងផលប៉ះពាល់ ដល់ការអនុវត្តកម្មវិធី ឬសន្តិសុខរបស់ស្ថាប័ន។ ផ្អែកលើលទ្ធផលនៃការចាត់ថ្នាក់ដំបូងនេះ ករណីមិន រសើបអាចត្រូវបានចាត់ការយ៉ាងរហ័សក្នុងកម្រិតសមស្របណាមួយ ខណៈដែលករណីរសើបនឹងត្រូវ បានបញ្ជូនទៅគណៈកម្មាធិការគ្រប់គ្រង ឬក្រុមប្រឹក្សាភិបាល ដើម្បីអនុវត្តវិធានការបន្ត។

៦.៥ គោលការណ៍មូលដ្ឋានផ្នែកលើជនរងផលប៉ះពាល់

ម.ស.ម.ក អនុវត្តតាមគោលការណ៍មូលដ្ឋានផ្នែកលើជនរងផលប៉ះពាល់ ដើម្បីធានា សុវត្ថិភាពនិងសេចក្តីថ្លៃថ្នូររបស់ពួកគេក្នុងគ្រប់ជំហាននៃចំណាត់ការលើបណ្តឹង។ ជំហានដំបូង បុគ្គ- លិកទទួលបន្ទុកត្រូវពិនិត្យមើលជាបន្ទាន់ពីហានិភ័យ និងរៀបរៀងការសួរនាំច្រើន ដែលអាចបង្ក សម្ពាធដល់ជនរងផលប៉ះពាល់ ខណៈដែលការសួរនាំស្វែងរកព័ត៌មានលម្អិតមួយចំនួនលើសពី តម្រូវការ។ ព័ត៌មានទាំងអស់ត្រូវបានរក្សាការសម្ងាត់ខ្ពស់ និងត្រូវបានចែករំលែកដោយប្រុងប្រយ័ត្ន ហើយផ្អែកលើមូលដ្ឋាន “អ្នកត្រូវការដឹង” ដែលមានតួនាទីពាក់ព័ន្ធក្នុងចំណាត់ការលើបណ្តឹងតែ ប៉ុណ្ណោះ។

ជនរងផលប៉ះពាល់គឺត្រូវបានគាំទ្រឱ្យមានការសម្រេចចិត្តដោយខ្លួនឯង ដែលត្រូវផ្តល់ការ ពន្យល់ច្បាស់លាស់អំពីជម្រើសផ្សេងៗ ដែលអាចរកបាន និងដែនកំណត់ភាពសម្ងាត់ ដូចជា កាតព្វកិច្ចត្រូវរាយការណ៍ចំពោះករណីកុមារ។ បុគ្គលិកទទួលពាក្យបណ្តឹងក៏ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានអំពីសេវា

បញ្ជូនបន្តផ្សេងៗដូចជា ការថែទាំវេជ្ជសាស្ត្រ ការគាំទ្រផ្លូវចិត្ត ជំនួយផ្នែកច្បាប់ និងលេខទូរស័ព្ទសេវា ការពារបន្ទាន់។

ការរាយការណ៍ទៅនគរបាលមិនត្រូវបានបង្គាប់បញ្ជាដោយបង្ខំ ឬដាក់សម្ពាធឡើយ។ ជនរង ផលប៉ះពាល់មានសិទ្ធិសម្រេចចិត្តដោយខ្លួនឯង លុះត្រាតែច្បាប់កំណត់ផ្សេងពីនេះ។ ចំពោះករណី ពាក់ព័ន្ធកុមារ ត្រូវអនុវត្តស្របតាមនីតិវិធីការពារកុមារ និងតាមច្បាប់ជាតិ។

៦.៦ ជំហាននៃការស៊ើបអង្កេត

គណៈកម្មាធិការគ្រប់គ្រងនៃម.ស.ម.ក គឺជាអ្នកដែលមានសមត្ថកិច្ចតែមួយគត់ក្នុងការ អនុញ្ញាតឱ្យមានការចាប់ផ្តើមការស៊ើបអង្កេត។ គណៈកម្មាធិការនេះត្រូវតែងតាំងអ្នកស៊ើបអង្កេតដែល មកពីក្នុងស្ថាប័ន ឬក្រៅស្ថាប័នដែលមានជំនាញនិងអព្យាក្រឹត។ អ្នកស៊ើបអង្កេតទាំងអស់ត្រូវចុះហត្ថ លេខាលើកិច្ចព្រមព្រៀងរក្សាការសម្ងាត់មុនចូលរួមក្នុងដំណើរការនេះ។

ដំណើរការស៊ើបអង្កេតជាទូទៅ រួមមានការធ្វើផែនការសម្ភាសន៍ស៊ើបអង្កេត ការប្រមូល ភស្តុ តាងនិងការសម្ភាស បន្ទាប់មកវិភាគព័ត៌មាន និងរៀបចំរបាយការណ៍លទ្ធផលជាមួយអនុសាសន៍ ដើម្បីបញ្ជូនទៅឱ្យគណៈកម្មាធិការគ្រប់គ្រង/ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលក្នុងការសម្រេចវិធានការបន្ត។

ក្នុងដំណើរការទាំងមូល ត្រូវបានធានាអព្យាក្រឹតភាព និងយុត្តិធម៌។ បុគ្គលរងការចោទប្រកាន់ ត្រូវទទួលបានឱកាសឆ្លើយតបចំពោះការចោទប្រកាន់នោះ ហើយអត្តសញ្ញាណរបស់អ្នកប្តឹងត្រូវបាន រក្សាការសម្ងាត់ និងមិនត្រូវបង្ហាញឡើយ លុះត្រាតែមានការយល់ព្រមពីពួកគេ។

៦.៧ ការធ្វើសេចក្តីសម្រេចចិត្ត និងលទ្ធផល

គណៈកម្មាធិការគ្រប់គ្រងត្រូវពិនិត្យលើរបាយការណ៍ស៊ើបអង្កេតទាំងស្រុង និងធ្វើសេចក្តី សម្រេចចិត្ត ដែលរួមមានវិធានការនានាដូចជា វិធានការរំនិយលើបុគ្គលិក ការកែប្រែកម្មវិធី តម្រូវការឱ្យ ពង្រឹងសមត្ថភាព ឬការចាត់បញ្ជូនទៅសេវាផ្សេងៗ ឬអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចដែលពាក់ព័ន្ធ។ បន្ទាប់ពី មានសេចក្តីសម្រេចចុងក្រោយ ម.ស.ម.ក នឹងជូនដំណឹងអំពីលទ្ធផលទៅឱ្យអ្នកប្តឹងតាមមធ្យោបាយ ដែលមានសុវត្ថិភាពត្រឹមត្រូវ និងមិនផ្ទុយនឹងកាតព្វកិច្ចរក្សាការសម្ងាត់ឡើយ។

៦.៨ នីតិវិធីប្តឹងជំទាស់

អ្នកប្តឹង និងជនរងការចោទប្រកាន់ សុទ្ធតែអាចដាក់ពាក្យប្តឹងជំទាស់បាន ប្រសិនបើពួកគេជឿ ថាមានបញ្ហាទាក់ទងនឹងភាពយុត្តិធម៌ក្នុងចំណាត់ការលើបណ្តឹង ឬមានភស្តុតាងថ្មី។ ការប្តឹងជំទាស់ ត្រូវធ្វើក្នុងរយៈពេល ៣០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃការងារ ក្រោយពីបានទទួលការជូនដំណឹងលទ្ធផលជាផ្លូវការ។

ការប្តឹងដំទាស់នីមួយៗត្រូវបានពិនិត្យឡើងវិញដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាល ដែលមិនមែនជាអ្នកចូលរួមក្នុងការធ្វើសេចក្តីសម្រេចចិត្តដំបូងឡើយ ឬដោយអ្នកវាយតម្លៃខាងក្រៅ ដើម្បីធានាថាការសម្រេចចិត្តមានភាពឯករាជ្យ និងយុត្តិធម៌។

៦.៩ ការបិទករណី និងការផ្ទុកឯកសារ

ករណីត្រូវបានបិទជាផ្លូវការនៅពេលដែលវិធានការទាំងអស់ដែលបានយល់ព្រម បានអនុវត្តពេញលេញ និងភាគីពាក់ព័ន្ធទទួលបានទទួលព័ត៌មានអំពីលទ្ធផលនោះ ស្របតាមកាតព្វកិច្ចរក្សាការសម្ងាត់និងការការពារសុវត្ថិភាព។ បន្ទាប់មក ឯកសារទាំងអស់ដែលទាក់ទងនឹងករណីត្រូវបានទុកដាក់យ៉ាងមានសុវត្ថិភាព ទាំងឯកសារឌីជីថលត្រូវបានរក្សាទុកក្នុងប្រព័ន្ធទទួលពាក្យបណ្តឹង និងការឆ្លើយតបឧបទ្វីហេតុ ដែលមានការកំណត់សិទ្ធិយ៉ាងតឹងរ៉ឹងក្នុងការចូលមើល និងប្រើប្រាស់ ព្រមទាំងសំណុំឯកសារនៃពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានចាក់សោ និងគ្រប់គ្រងការចូលមើលទិន្នន័យយ៉ាងប្រុងប្រយ័ត្នដើម្បីធានាការការពារព័ត៌មានសម្ងាត់រយៈពេលវែង។

៧) តួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវ

- **បុគ្គលិកទទួលពាក្យបណ្តឹង** គឺជាបុគ្គលិករបស់ម.ស.ម.ក ដែលត្រូវបានតែងតាំងឱ្យទទួលខុសត្រូវក្នុងការទទួលពាក្យបណ្តឹង ធានាថាពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានកត់ត្រាយ៉ាងត្រឹមត្រូវ ត្រួតពិនិត្យជាបឋម និងវាយតម្លៃហានិភ័យ ហើយបញ្ជូនករណីដើម្បីចាត់ការទៅតាមកម្រិតសមស្របណាមួយ។ ពួកគេក៏ផ្តល់ការណែនាំដល់បុគ្គលិក និងជួយរក្សាច្រករាយការណ៍ដែលមានសុវត្ថិភាពនិងរក្សាការសម្ងាត់បានត្រឹមត្រូវផងដែរ។
- **ក្រុមស៊ើបអង្កេត / អ្នកស៊ើបអង្កេត** ត្រូវបានបង្កើតឡើងក្នុងចំណោមបុគ្គលិក ម.ស.ម.ក មានយ៉ាងហោចណាស់មានសមាជិកម្នាក់ក្នុងចំណោមគណៈកម្មាធិការគ្រប់គ្រង។ ក្រុមស៊ើបអង្កេត ឬអ្នកស៊ើបអង្កេត មានកាតព្វកិច្ចប្រមូលភស្តុតាង សម្ភាសភាគីពាក់ព័ន្ធ វិភាគលទ្ធផលនិងរៀបចំរបាយការណ៍ដែលរក្សានូវការសម្ងាត់ ដើម្បីបញ្ជូនទៅឱ្យគណៈកម្មាធិការគ្រប់គ្រង ឬក្រុមប្រឹក្សាភិបាល។ អ្នកស៊ើបអង្កេតត្រូវតែរក្សាភាពអព្យាក្រឹត មានជំនាញត្រឹមត្រូវ និងមានកាតព្វកិច្ចត្រូវគោរពការសម្ងាត់យ៉ាងតឹងរ៉ឹង។
- **គណៈកម្មាធិការគ្រប់គ្រង**មានតួនាទីត្រួតពិនិត្យការអនុវត្តវិធានការបន្ត រួមទាំងការអនុវត្តវិធានវិន័យ ការពង្រឹងប្រព័ន្ធ និងធានាថាមានការឆ្លុះបញ្ចាំង ដើម្បីដកស្រង់បទពិសោធន៍និងការរៀនសូត្រជាបន្តបន្ទាប់ក្នុងស្ថាប័ន។ គណៈកម្មាធិការគ្រប់គ្រងក៏ជួយដោះស្រាយបញ្ហាដែល

អាចកើតឡើងលើកម្មវិធី ឬបុគ្គលិក។ ក្នុងករណីដែលសមាជិកគណៈកម្មាធិការគ្រប់គ្រងពាក់ព័ន្ធជាមួយករណីបណ្តឹង នោះត្រូវបានដោះស្រាយដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាល។

- ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល មានតួនាទីត្រួតពិនិត្យលើករណីដែលមានហានិភ័យខ្ពស់ ឬមានផលប៉ះពាល់ខ្លាំង ដើម្បីធានាថា ម.ស.ម.ក អនុវត្តបានត្រឹមត្រូវតាមប្រព័ន្ធអភិបាលកិច្ច ការទទួលខុសត្រូវនិងការការពារសុវត្ថិភាពរបស់ខ្លួន។ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលនឹងចូលរួម ពាក់ព័ន្ធតែករណីចាំបាច់ដើម្បីធានាកាពងករណ៍ និងសុចរិតភាពរបស់ខ្លួន។

៨) រយៈពេលឆ្លើយតប

ម.ស.ម.ក ទទួលយករាល់ពាក្យបណ្តឹងក្នុងរយៈពេល៧ ថ្ងៃនៃថ្ងៃការងារ។ ករណីមិនរសើបត្រូវចាត់វិធានការដោះស្រាយក្នុងរយៈពេល៣០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃការងារ ប្រសិនបើអាចធ្វើទៅបាន។ ករណីរសើប ឬមានហានិភ័យខ្ពស់ត្រូវធ្វើការវាយតម្លៃហានិភ័យភ្លាមៗក្នុងរយៈពេលយ៉ាងយូរ ៧២ម៉ោង ហើយការស៊ើបអង្កេតត្រូវចាប់ផ្តើមក្នុងរយៈពេល១០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃការងារនិងត្រូវបានបញ្ចប់ករណីនេះ ក្នុងរយៈពេល យ៉ាងយូរ ៦០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃការងារ អាស្រ័យលើកម្រិតស្មុគស្មាញ។ ការពន្យារលើសរយៈពេលកំណត់ ត្រូវតែមានការកត់ត្រា និងការបញ្ជាក់មូលហេតុយ៉ាងច្បាស់លាស់។ ការប្តឹងជំទាស់ត្រូវធ្វើក្នុងរយៈពេល ៣០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃការងារ ហើយការប្តឹងជំទាស់នីមួយៗត្រូវបានពិនិត្យឡើងវិញក្នុងរយៈពេល ៣០ ថ្ងៃនៃថ្ងៃការងារបន្ថែមទៀត។

៩) ការផ្សព្វផ្សាយ

ម.ស.ម.ក លើកកម្ពស់ការយល់ដឹងអំពីយន្តការទទួលពាក្យបណ្តឹង និងការឆ្លើយតបឧបទ្វីហេតុ ដោយបង្ហាញលេខទូរស័ព្ទទំនាក់ទំនងនៅការិយាល័យ កន្លែងប្រជុំជាមួយសហគមន៍ និងក្នុងឯកសារផ្សព្វផ្សាយរបស់ស្ថាប័ន ដោយមានរបៀបពន្យល់ងាយៗអំពីនីតិវិធីដាក់បណ្តឹង។ ព័ត៌មានជូនសហគមន៍ត្រូវបានរៀបចំជាលក្ខណៈសាមញ្ញ ប្រើភាសាមានការគោរពសិទ្ធិ មានរូបសញ្ញាងាយយល់ និងរួមមានការសង្ខេបព័ត៌មានខ្លីអំពីការការពារឯកជនភាព ដើម្បីធានាថាមនុស្សគ្រប់រូបអាចប្រើប្រាស់បាន។

បុគ្គលិកនិងអ្នកផ្គត់ផ្គង់សេវានឹងទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលប្រចាំឆ្នាំអំពីការណែនាំប្រើប្រាស់យន្តការទទួលពាក្យបណ្តឹង និងការឆ្លើយតបឧបទ្វីហេតុ ដែលផ្តល់ការការពារ ការរក្សាសុវត្ថិភាព ការរក្សាសម្ងាត់ និងនីតិវិធីមូលដ្ឋានដែលបញ្ជូនបន្ត។ រៀងរាល់ឆ្នាំ ទិន្នន័យទូទៅដែលទទួលបាន

ជាអនាមិក និងការរៀនសូត្រសំខាន់ៗ ត្រូវបានចងក្រងទុក ដើម្បីគាំទ្រដល់ការរៀនសូត្រក្នុងស្ថាប័ន ហើយក្នុងករណីសមរម្យ ក៏អាចចែករំលែកជាសាធារណៈ ដើម្បីបង្កើនភាពទទួលខុសត្រូវផងដែរ។

១០) ឧបសម្ព័ន្ធ – គំរូឯកសារសម្រាប់ម.ស.ម.ក

- ឧបសម្ព័ន្ធ១ ៖ គំនូសបំព្រួញសម្រាប់ដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹង
- ឧបសម្ព័ន្ធ២ ៖ នីតិវិធីតាមដំណាក់កាលក្នុងការដោះស្រាយបណ្តឹង
- ឧបសម្ព័ន្ធ៣ ៖ ទម្រង់ពាក្យបណ្តឹងនិងឧបទ្ទវហេតុ
- ឧបសម្ព័ន្ធ៤ ៖ លក្ខខណ្ឌប្រតិបត្តិការស៊ើបអង្កេត
- ឧបសម្ព័ន្ធ៥ ៖ បញ្ជីកំណត់ត្រាករណី

---ចប់---