



យន្តការបណ្តឹងរបស់អង្គការ

I. សេចក្តីផ្តើម

អង្គការ ម្លប់ឬស្សី បានបង្កើតយន្តការបណ្តឹងនេះឡើងដើម្បីទទួលបានព័ត៌មានផ្សេងៗ ទាក់ទងទៅនឹងការប្រតិបត្តិការ និងការផ្តល់សេវាកម្មរបស់អង្គការទៅអ្នកពាក់ព័ន្ធ ។ យន្តការ បណ្តឹងនេះមិនត្រឹមតែមានអត្ថប្រយោជន៍សំរាប់អោយមានមធ្យោបាយក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មាន ប៉ុណ្ណោះទេ តែវាអាចជួយអោយមានការដោះស្រាយបញ្ហាទាន់ពេលវេលា មានលក្ខណៈ ផ្លូវ ការនិងច្បាស់លាស់ ផ្តល់ទំនុកចិត្តដល់អ្នកពាក់ព័ន្ធធ្វើការកែប្រែឬផ្លាស់ប្តូរទាន់ពេលវេលា ព្រមទាំងកាត់បន្ថយភាពតានតឹងនិងជំលោះ ។

និយមន័យ: យន្តការបណ្តឹងគឺជាការដំណើរការនៃការផ្តល់ព័ត៌មានត្រូវឡប់ពីការប្រព្រឹត្តរបស់ បុគ្គល ឬស្ថាប័នមួយក្នុងភាពអវិជ្ជមាន ដើម្បីកែលម្អឬដោះស្រាយបញ្ហាឲ្យមានភាពប្រសើរឡើង ឬប្រសិទ្ធភាពក្នុងការអនុវត្តគម្រោង លក្ខណៈច្បាស់លាស់ និងផ្លូវការ។

វិសាលភាព

យន្តការបណ្តឹងនេះនឹងប្រើប្រាស់នៅក្នុងអង្គការ (បុគ្គលិក) តំបន់គោលដៅ និងអ្នកពាក់ព័ន្ធ ដទៃទៀត។ នៅកំឡុងពេលអនុវត្តគំរោង យន្តការនេះនឹងត្រូវបានយកទៅអនុវត្ត លើបណ្តឹង នៃការអនុវត្តការងារ និងបណ្តឹងលើបញ្ហាធ្ងន់ធ្ងរ (រំលោភបំពាន គ្រឿងញៀន ការប្រើអំពើហឹង្សា.....)។ យន្តការបណ្តឹងនេះនឹងផ្តល់ឪកាសដល់បុគ្គលិកនិងអ្នកពាក់ព័ន្ធរបស់អង្គការក៏ដូច ជាគម្រោងកម្មវិធី ក្នុងការប្តឹងរួមមានក្រុមប្រឹក្សាភិបាល បុគ្គលិក សហគមន៍ ដៃគូអភិវឌ្ឍន៍ និងអ្នកទទួលបានផល និងអ្នកពាក់ព័ន្ធដទៃទៀត។

យន្តការនេះមិនបានគ្របដណ្តប់ទៅលើបណ្តឹងអនាមិក ជាបណ្តឹងដែលមិនមានការពាក់ព័ន្ធ សកម្មភាពឬគម្រោងរបស់អង្គការ ឬករណីព្រហ្មទណ្ឌ ដូចមានចែងក្នុងនីតិវិធីព្រហ្មទណ្ឌនៃ ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជាទេ។

II. នីតិវិធីក្នុងការប្តឹង ឬដាក់ពាក្យបណ្តឹង

អង្គការលើកទឹកចិត្តឲ្យអ្នកពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ដាក់ពាក្យបណ្តឹងឬប្តឹងមកអង្គការដើម្បីធ្វើការដោះស្រាយនឹងឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលា។ រាល់បណ្តឹងទាំងនោះមានលក្ខណៈដូចខាងក្រោម៖

- បណ្តឹងទាក់ទងការអនុវត្តការងារ (ការមិនអនុវត្តតាមគម្រោងនៅក្នុងតំបន់គោលដៅរបស់អង្គការ)
- បណ្តឹងទាក់ទងអាកប្បកិរិយាបុគ្គលិក (រំលោភផ្លូវភេទ ការរើសអើង)
- បណ្តឹងទាក់ទងការប្រព្រឹត្តិអំពើពុករលួយ ឬការកេងបន្លំ
- បណ្តឹងទាក់ទងការប្រព្រឹត្តិបទល្មើស (ខុសច្បាប់ជាតិ) នៅក្នុងតំបន់ប្រតិបត្តិការងាររបស់អង្គការ។
- បណ្តឹងទាក់ទងអាណាចារលើកុមារនៅក្នុងតំបន់ប្រតិបត្តិការងាររបស់អង្គការ។
- បណ្តឹងទាក់ទងការជួញដូរកុមារនៅក្នុងតំបន់ប្រតិបត្តិការងាររបស់អង្គការ។
- បណ្តឹងទាក់ទងការកេងប្រវ័ញ្ចពលកម្មកុមារនៅក្នុងតំបន់ប្រតិបត្តិការងាររបស់អង្គការ។
- បណ្តឹងទាក់ទងការប្រើអំពើហិង្សាលើកុមារនៅក្នុងតំបន់ប្រតិបត្តិការងាររបស់អង្គការ។
- បណ្តឹងពាក់ព័ន្ធនឹងការជ្រើសរើសគោលដៅក្នុងតំបន់ប្រតិបត្តិការងាររបស់អង្គការ។ ល ។

រាល់បណ្តឹងទាំងនេះនឹងត្រូវធ្វើតាមរយៈ៖

១. តាមរយៈផ្ទាល់មាត់ (ទូរស័ព្ទ ជួបផ្ទាល់ កិច្ចប្រជុំ)
២. លាយលក្ខណៈអក្សរ (ដាក់ពាក្យបណ្តឹងក្នុងប្រអប់សំបុត្រ តាមអ៊ីម៉ែល ឬជាលិខិតមកកាន់អង្គការ ឬ តាមហ្វេសប៊ុក)

ដើម្បីបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលដល់អ្នកដែលចង់ប្តឹង អង្គការបានបង្កើតទម្រង់ពាក្យបណ្តឹង (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធ ក៖ ទម្រង់នៃពាក្យបណ្តឹង) អ្នកដែលមានបំណងចង់ប្តឹង សូមអញ្ជើញទៅរកទម្រង់នៃពាក្យបណ្តឹងនេះនៅកន្លែងដែលនៅជិតលោកអ្នកបំផុត។

III. យន្តការទទួលបណ្តឹង

អង្គការនឹងទទួលរាល់បណ្តឹងដែលមានលក្ខណៈ ដូចបានបង្ហាញក្នុងចំណុច (III) ។

អ្នកទទួលខុសត្រូវទទួលពាក្យបណ្តឹង និងកំណត់ពេលវេលាសំរាប់ការត្រួតពិនិត្យ និងរក្សាការសំងាត់សំរាប់អ្នកប្តឹង។

អង្គការម្តប់ម្តង្សីនឹងទទួលរាល់ពាក្យបណ្តឹងដែលពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការរបស់អង្គការម្តប់ម្តង្សីតែប៉ុណ្ណោះ ។ ក្នុងករណីមានការសង្ស័យដូចជា ៖

- អំពើពុករលួយ អាកប្បកិរិយាមិនគប្បី និងទំនាស់ផលប្រយោជន៍ ឬជាការរំលោភបំពានលើកុមារ ឬសកម្មភាពទាំងឡាយណាដែលផ្ទុយនឹងគោលនយោបាយរបស់អង្គការម្តប់ម្តង្សី ។

សមាសភាពអ្នកទទួលពាក្យបណ្តឹង/រក្សាពាក្យបណ្តឹងនិងមើលពាក្យបណ្តឹងរួមមាន៖

១. នាយកប្រតិបត្តិ
២. ប្រធានគណនេយ្យ
៣. មន្ត្រីធនធានមនុស្ស
៤. ប្រធានគម្រោង (ជាពិសេសប្រធានដែលពាក់ព័ន្ធនិងសកម្មភាពដែលបានកើតឡើង)

មន្ត្រីធនធានមនុស្សជាអ្នកទទួលបណ្តឹងដោយផ្ទាល់ ប៉ុន្តែបណ្តឹងនិងត្រូវបានចំលងជូនទៅគណៈកម្មការពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ដើម្បីតម្លាភាព ។ គណៈកម្មការដោះស្រាយបណ្តឹងត្រូវមានការកំណត់តួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវអោយបានច្បាស់លាស់ ពីការស៊ើបអង្កេត និងការប្រមូលព័ត៌មាន និងភស្តុតាង ។ បន្ទាប់ពីទទួលបណ្តឹងហើយ ត្រូវបញ្ជូនទៅគណៈកម្មការដើម្បីដោះស្រាយតាមប្រភេទបណ្តឹង។ គណៈកម្មការទទួលបណ្តឹងត្រូវបង្កើតដោយមានសមាជិកពី ៣ ទៅ ៥នាក់ ។ រីឯពាក្យបណ្តឹងត្រូវរក្សាទុកក្នុងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងឯកសារ។

IV. យន្តការដោះស្រាយបណ្តឹង

យន្តការនៃការដោះស្រាយបណ្តឹងត្រូវបានរៀបចំដើម្បីគ្រប់គ្រងទំនាស់នៅក្នុងអង្គការ និងទទួលបាននូវការកែលំអណ្តែតទៅរកការរីកចម្រើននៅក្នុងអង្គការ ហើយដើម្បីងាយស្រួលក្នុងការដោះស្រាយបណ្តឹង ។ បណ្តឹងគឺមាន២ប្រភេទ ៖ ប្រភេទខាងក្នុង (សំរាប់បុគ្គលិកទាំងបណ្តឹងធ្ងន់ធ្ងរ និងស្រាល) និងប្រភេទខាងក្រៅ (អ្នកទទួលផល សហគមន៍ និងដៃគូអភិវឌ្ឍន៍)។ បណ្តឹងនឹងត្រូវបានឆ្លើយតបក្នុងរយៈពេល ពី៥ ទៅ៧ថ្ងៃ ។ គណៈកម្មការនឹងជូនដំណឹងដល់អ្នកប្តឹងពីដំណើរការ និងពេលវេលាបន្ថែមក្នុងករណីចាំបាច់ ។

ជំហាននៃការដោះស្រាយបណ្តឹងត្រូវបានចែកចេញជាបីតំណាក់កាល ដូចខាងក្រោម៖

តំណាក់កាលទី១ ៖ ត្រួតពិនិត្យមើលប្រភេទបណ្តឹង តើមានការពាក់ព័ន្ធនិងម្លប់ឬស្សីឬមិនពាក់ព័ន្ធ ។ ក្នុងករណីបណ្តឹងទាក់ទងនឹងអង្គការម្លប់ឬស្សី គណៈកម្មការនឹងធ្វើការដោះស្រាយតាមនីតិវិធីដូចបានរៀបរាប់ខាងក្រោម ។ ប៉ុន្តែបើបណ្តឹងនោះហួសពីដែនសមត្ថកិច្ចរបស់គណៈកម្មការ នោះនឹងត្រូវបញ្ជូនទៅស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច ។

តំណាក់កាលទី២ ៖ សិក្សាអំពីឫសគល់នៃបណ្តឹង ក្នុងរយៈពេលពី៥ ទៅ៧ថ្ងៃ

តំណាក់កាលទី៣ ៖ ស្វែងរកភស្តុតាងក្នុងរយៈពេលពី៧ ទៅ១៤ថ្ងៃ។

តំណាក់កាលទី៤ ៖ ប្រជុំបូកសរុបលទ្ធផល និងសម្របសម្រួលក្នុងរយៈពេល៧ថ្ងៃ។

បន្ទាប់ពីបណ្តឹងត្រូវបានដោះស្រាយ គណៈកម្មការត្រូវជូនលទ្ធផលទៅអ្នកប្តឹងក្នុងរយៈពេល១ខែតាមរយៈអ៊ីម៉ែល សំបុត្រ ទូរស័ព្ទ និងជួបផ្ទាល់។

V. ការការពារអត្តសញ្ញាណអ្នកប្តឹង

រាល់អត្តសញ្ញាណនិងទាំងព័ត៌មានផ្សេងៗរបស់អ្នកប្តឹង និងត្រូវបានរក្សាទុកជាការសម្ងាត់ ។ បើសិនមានករណីបែកធ្លាយនោះនឹងត្រូវចាត់វិធានការណ៍ទៅតាមនីតិវិធីផ្លូវច្បាប់ និងអនុវត្តតាមគោលនយោបាយ ។

VI. ការកែសម្រួល

យន្តការបណ្តឹងអាចកែប្រែបានរៀងរាល់២ឆ្នាំម្តង ប្រសិនបើមានករណីចាំបាច់ នោះនឹងអាចកែប្រែមុនកាលកំណត់ ។ អ្នកដែលអាចចូលរួមកែប្រែបានគឺបុគ្គលិកទាំងអស់។