

# សៀវភៅណែនាំ ថ្មី



## ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ារបស់ ពលរដ្ឋក្នុងកិច្ចលទ្ធកម្មសាធារណៈ នៅថ្នាក់ក្រោមជាតិ

ចោះពុម្ពលើកទី១

២០១៤

បោះពុម្ពលើកទី១ ដោយអង្គការសីលការ ឆ្នាំ២០១៥ ចំនួន ៥០០ក្បាល

សៀវភៅណែនាំស្តីពី

**ប្រព័ន្ធជោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ**

គាំទ្រថវិកាដោយ មជ្ឈមណ្ឌលអន្តរជាតិសម្រាប់សហគ្រាសឯកជន (CIPE)

រៀបរៀងដោយ៖

អង្គការសីលការ និងសហការដោយភ្នាក់ងាររដ្ឋ (ខេត្តកំពង់ធំ)

រក្សាសិទ្ធិដោយអង្គការសីលការ ផ្ទះលេខ ៥៥B-៥៥C ផ្លូវលេខ ៣៩០សង្កាត់បឹងកេងកង៣

ខណ្ឌចំការមន រាជធានីភ្នំពេញ

លេខទំនាក់ទំនង០២៣ ២១៧ ៨៧២/ ០២៣ ២១០ ៩០២/ ០១២ ៧៩ ២៣ ៧៩

អ៊ីម៉ែល silaka@silaka.org / training@silaka.org

វេបសាយ www.silaka.org

អ្នកអាចចម្លងយកលំនាំតាម ចែកចាយ និងផ្ទេរផ្នែកណាមួយនៃមាតិកាសៀវភៅនេះ  
បានក្នុងគោលបំណង មិនរកប្រាក់ចំណេញ សូមអ្នកបញ្ជាក់ការរក្សាសិទ្ធិពីម្ចាស់ដើម។

# អារម្ភកថា

នេះជាសៀវភៅណែនាំ ស្តីពី “**ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ**” ចុងក្រុងចេញពីការរៀនសូត្រ និងបទពិសោធន៍នៃគម្រោង “**ពង្រឹងអភិបាលកិច្ចលទ្ធកម្មថ្នាក់ក្រោមជាតិ**” នៅក្រុងស្ទឹងសែន និងស្រុកកំពង់ស្វាយ ខេត្តកំពង់ធំ ប្រទេសកម្ពុជា។ គម្រោងអនុវត្តដោយអង្គការសីលការ (SILAKA) និងមានកិច្ចសហការពីអង្គការអភិវឌ្ឍន៍សេដ្ឋកិច្ចជនបទ(MODE) ក្រោមកិច្ចគាំទ្រសហការពីមន្ត្រីសាធារណៈលទ្ធកម្ម ខេត្តកំពង់ធំ មន្ត្រីសាធារណៈ ក្រុងស្ទឹងសែន និងស្រុកកំពង់ស្វាយ។

សៀវភៅនេះ រៀបចំចុងក្រុងឡើងដោយសាលាក្រុងស្ទឹងសែន និងសាលាស្រុកកំពង់ស្វាយ ក្នុងគោលបំណងចែករំលែកព័ត៌មានអំពីការបង្កើត “**ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ**” ក្នុងកិច្ចលទ្ធកម្មសាធារណៈរបស់មន្ត្រីសាធារណៈក្រុងស្ទឹងសែន/ស្រុកកំពង់ស្វាយ។ វាជាព័ត៌មានដល់មន្ត្រីសាធារណៈថ្នាក់មូលដ្ឋានក្នុងស្រុកគោលដៅ បុគ្គលិកអង្គការមិនមែន រដ្ឋាភិបាល ប្រជាពលរដ្ឋកម្ពុជា ដែលមានគោលបំណងជម្រុញកិច្ចលទ្ធកម្ម សាធារណៈកាន់តែ មានតម្លាភាព និងគណនេយ្យភាពជាមួយយន្តការតវ៉ា តាមរយៈគណៈកម្មាធិការចម្រុះ ដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ។

ខ្លឹមសារនៃសៀវភៅ ចែកចេញជាបួនផ្នែក។ ផ្នែកទី១ និយាយពីព័ត៌មានទូទៅអំពីប្រព័ន្ធ ដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ ទំរង់ និងនីតិវិធីតវ៉ា ផ្នែកទី២ បង្ហាញពីដំណើរការបង្កើតប្រព័ន្ធ ដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈរបស់ក្រុង/ស្រុកក្នុងតំបន់គោលដៅរបស់គម្រោងផ្នែកទី៣ ការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ និងផ្នែកទី៤ គឺជាការប្រឈម និងមេរៀនជាបទពិសោធន៍នៃការបង្កើត និងប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា។

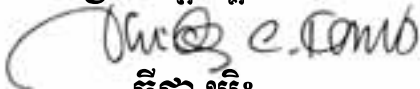
ខ្ញុំសង្ឃឹមថា សៀវភៅណែនាំនេះ នឹងជាជំនួយស្មារតីដល់សាធារណៈជន ក្នុងការចូលរួមកសាងសង្គមកម្ពុជាឲ្យមានការរីកចម្រើន តាមរយៈការព្យួតដៃគ្នា ធ្វើឲ្យកិច្ចលទ្ធកម្ម

សាធារណៈ ថ្នាក់មូលដ្ឋាន មានតម្លាភាព និងគណនេយ្យភាព ហើយឆ្លើយតបគោល  
នយោបាយអភិបាលកិច្ចល្អ របស់រាជរដ្ឋាភិបាល និងធ្វើឲ្យពលរដ្ឋទទួលបានប្រយោជន៍  
យ៉ាងពិតប្រាកដ។

សូមទទួលនូវការរកិច្ចអំពីខ្ញុំ។

រាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី ០៣ ខែ ឧសភា ឆ្នាំ ២០១៤

**នាយកប្រតិបត្តិអង្គការសីលការ**

  
**នីថា ធីនី**

**សារពីសមាជិកក្រុមប្រឹក្សានៃគ្រូពេទ្យកំពង់ចំរើ**

សៀវភៅណែនាំស្តីពី **ប្រព័ន្ធនោះស្រាយការកាត់ជាសាធារណៈ** របស់ក្រុងស្ទឹងសែន និងស្រុកកំពង់ស្វាយ ខេត្តកំពង់ចំរើ ដែលមិត្តអ្នកអាចកំពង់កាន់កាប់បាននេះ បានសម្រេចចេញជា រូបរាងពីការអនុវត្តគម្រោង **ពង្រឹងអភិបាលកិច្ចលទ្ធកម្មថ្នាក់ក្រោមជាតិ** របស់អង្គការសីល- ការ(SBLAKA) និងអង្គការ អភិវឌ្ឍន៍ សេដ្ឋកិច្ច ជនបទ(ប៊ូដ/MODE)។ សៀវភៅណែនាំនេះ នឹងជា បច្ច័យដល់សាធារណជន ក្នុងការចូលរួមសាង និងអភិវឌ្ឍប្រទេសកម្ពុជា មានការរីកចម្រើន ស្របតាមយុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណ របស់រាជរដ្ឋាភិបាលនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។ កន្លងមកយើង បានដឹងរួចទៅហើយថា ច្បាប់និងគោលការណ៍ណែនាំ ស្តីពីលទ្ធកម្មសាធារណៈ របស់មូលនិធិឃុំ/ សង្កាត់ មានភាពល្អប្រសើរ តែការអនុវត្តនៅមានកម្រិត ព្រោះអ្នកផ្តល់សេវាមួយចំនួនមិនទាន់ គោរពបានតាមច្បាប់ដែលបានចែងនៅឡើយ។

ឆ្លៀតក្នុងឱកាសនេះ ក្នុងនាមខាងខ្ញុំជាសមាជិកក្រុមប្រឹក្សានៃគ្រូពេទ្យ ខ្ញុំសូមអបអរសាទរចំពោះ ស្ថាប័នរបស់សាលាក្រុងស្ទឹងសែន និងសាលាស្រុកកំពង់ស្វាយ ក្នុងការបង្កើតឲ្យមាន គណកម្ម- ធិការនោះស្រាយទំនាស់របស់រាជរដ្ឋ និងបានចងក្រងជាសៀវភៅណែនាំដ៏មានតម្លៃ ដើម្បីម ចំណែកក្នុងការពង្រឹងអភិបាលកិច្ចលទ្ធកម្មថ្នាក់ក្រោមជាតិនៅខេត្តកំពង់ចំរើយើង។

ជាចុងបញ្ចប់ ខ្ញុំសូមផ្តន្ទរដល់អង្គការសីលការ អង្គការ អភិវឌ្ឍន៍ សេដ្ឋកិច្ច ជនបទ បង្កើ ពាក់ព័ន្ធនៃគណៈកម្មាធិការចម្រុះនោះស្រាយទំនាស់ប្រព័ន្ធតុលាការនៃក្រុងស្ទឹងសែននិងស្រុក កំពង់ស្វាយ មានជោគជ័យក្នុងការបំពេញភារកិច្ច និងឲ្យប្រព័ន្ធនោះស្រាយទំនាស់ជាសាធារណៈ មានដំណើរការទៅមុខដោយរលូន សមស្របទៅនឹងគោលនយោបាយរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា។

ខេត្តកំពង់ចំរើ ថ្ងៃទី ២៩ ខែ កញ្ញា ឆ្នាំ ២០១៤

**សមាជិកក្រុមប្រឹក្សានៃគ្រូពេទ្យកំពង់ចំរើ**



**យស ថាណី**


**សារពីនាយករង ធីនាគការផែនការនិងវិនិយោគនៃសាលារដ្ឋកំពង់ចំរើ**

យោងតាមប្រកាសលេខ ២៣១ សហវ ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែមេសា ឆ្នាំ២០០៥ និង អនុក្រឹត្យឆ្នាំ ២០០៦ ស្តីពីការធ្វើកំណែទម្រង់វិមជ្ឈការ និងវិសាមញ្ញការ បានតម្រូវឱ្យរដ្ឋបាលថ្នាក់ឃុំ សង្កាត់ មានកញ្ចប់ថវិកាមួយចំណែក ដើម្បីអភិវឌ្ឍហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធក្នុងមូលដ្ឋាន។ រដ្ឋបាលថ្នាក់ឃុំ សង្កាត់មានកម្មវិធីវិនិយោគ ហើយមានរៀបចំគម្រោង និងដាក់ឱ្យដេញថ្លៃជាសាធារណៈ តែកន្លង មក ពេលដេញថ្លៃ មានក្រុមមួយចំនួនមិនបានគោរពតាមច្បាប់លទ្ធកម្មសាធារណៈឡើយ។ ជាង នេះទៀត ពលរដ្ឋមានការដេញថ្លៃខ្ពង់ៗ គម្រនឹងមានការចូលរួមពីពលរដ្ឋ ទោះបីជាមានអស្តិ្តឱ្យ ឱ្យចូលរួមពីអាជ្ញាធរក៏ដោយ។ ម្យ៉ាងទៀត ពេលមានការមិនពេញចិត្តចំពោះការផ្តល់សេវា ពលរដ្ឋក៏ មិនដឹងរកអន្តរាគមន៍ដោយវិធីណា។

ខ្ញុំពិតជាមានសេចក្តីសោមនស្សរីករាយយ៉ាងក្រៃលែង ដែលសាលាក្រុងស្ទឹងសែន និង សាលាស្រុកកំពង់ស្វាយ បានរៀបចំឱ្យមានគណកម្មាធិការដោះស្រាយទំនាស់ពលរដ្ឋ អំពីកិច្ចលទ្ធកម្ម និងបានចងក្រងសៀវភៅណែនាំស្តី **ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការកាត់ជាសាធារណៈ** នេះឡើង។ សៀវភៅនេះ នឹងមានប្រយោជន៍ដ៏ជ្រាលជ្រៅសម្រាប់សាធារណជនទូទៅ ប្រើប្រាស់ និងធ្វើការតវ៉ា ចំពោះភាពមិនប្រក្រតីទាំងឡាយចំពោះអ្នកទទួលការ និងជួយដល់អាជ្ញាធរមូលដ្ឋាន ក្នុងការធ្វើឱ្យ កិច្ចលទ្ធកម្មថ្នាក់ឃុំ សង្កាត់ កាន់តែមានតម្លាភាព និងគណនេយ្យភាព។

ជាចុងបញ្ចប់ ខ្ញុំសូមជូនពរឱ្យដំណើរការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា និងដោះ ស្រាយការតវ៉ា មានភាពល្អ និងទទួលបានជោគជ័យ។

ខេត្តកំពង់ចំរើ ថ្ងៃទី ២៩ ខែ កញ្ញា.....ឆ្នាំ២០១៤  
**នាយករងធីនាគការផែនការ និងវិនិយោគ**

  
**ស ប៊ាហុ**


# សារពីអភិបាលក្រុមស្តីទីសែន

សៀវភៅណែនាំ ស្តីពី “ប្រព័ន្ធជោះស្រាយការពត៌ជាសាធារណៈ” ជាកម្រងស្នូលដៃគូមួយ របស់សាលាក្រុងស្ទឹងសែន។ សៀវភៅណែនាំ អំពីប្រព័ន្ធជោះស្រាយការពត៌របស់ពលរដ្ឋ ពិពណ៌នាអំពីរបៀបពត៌ និងវិធីវិធីនៃការដោះស្រាយរបស់គណៈកម្មាធិការដោះស្រាយទំនាស់ របស់សាលាក្រុង។

ជាងនេះទៀត ពលរដ្ឋ អង្គការក្រៅរដ្ឋាភិបាល ក្រុមហ៊ុនអ្នកផ្តល់សេវា ផ្នែកលទ្ធកម្មសាធារណៈ និងមានការយល់ដឹងពីប្រព័ន្ធជោះស្រាយទំនាស់ជាសាធារណៈ យល់ដឹងពីតួនាទី និងសិទ្ធិ ក្រុមទាំងអស់ពលរដ្ឋប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដែលបានបង្កើត ដើម្បីឱ្យកិច្ចលទ្ធកម្មសាធារណៈ កាន់តែមាន គម្លាត និងគណនេយ្យភាព។ ដំណើរការនេះ នឹងញ៉ាំងឱ្យសេដ្ឋកិច្ចប្រទេសកម្ពុជា មានការអភិវឌ្ឍយ៉ាងពិតប្រាកដ បើយើងចូលរួមធ្វើឱ្យកិច្ចលទ្ធកម្មសាធារណៈបានល្អប្រសើរ។

ម្យ៉ាងទៀត ទោះបីប្រព័ន្ធជោះស្រាយការពត៌ជាយន្តការថ្មីរបស់សាលាក្រុងស្ទឹងសែនក៏ដោយ សាលាក្រុង នឹងខិតខំប្រឹងប្រែងអស់ពីកម្លាំងកាយ ចិត្ត ក្នុងការដោះស្រាយរាល់ការពត៌ អំពី លទ្ធកម្មសាធារណៈ របស់សង្កាត់ ប្រកបដោយសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈ និងយុត្តិធម៌។

ជាពុទ្ធបញ្ចប់ ខ្ញុំសូមស្រឡាតាមរយៈពលរដ្ឋប្រើប្រាស់យន្តការដោះស្រាយការពត៌ ជា សាធារណៈរបស់សាលាក្រុង និងសូមស្វាគមន៍ ចំពោះមតិយោបល់គែលម្នាក់ ដើម្បីឱ្យសៀវភៅដែល នឹងបោះពុម្ពលើកក្រោយកាន់តែល្អប្រសើរ។

ធ្វើនៅទីស្នាក់ការកណ្តាល ថ្ងៃទី ២៩ ខែ កញ្ញា ឆ្នាំ ២០១៤  
អភិបាលក្រុមស្តីទីសែន  
  
ខែក ឆ



# សារពីអធិបាលនៃស្រុកកំពង់ស្វាយ

សៀវភៅណែនាំ ស្តីពី “ប្រព័ន្ធនេះដោះស្រាយការអង្វាងជាសាធារណៈ” ដែលលោក លោកស្រីកំពុងកាន់រំពេចក្នុងដៃនេះ ជាកម្រងស្នូលដើម្បីមួយរបស់សាលាស្រុកកំពង់ស្វាយ។ សៀវភៅនេះនឹងបង្ហាញពីរបៀបនៃការតវ៉ារបស់ពលរដ្ឋ និងនីតិវិធីដោះស្រាយការតវ៉ារបស់អាជ្ញាធរ ព្រមទាំងការចូលរួមវិភាគទានក្នុងការបង្កើតឲ្យមានប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ានេះឡើងផងដែរ។

តាមរយៈសៀវភៅនេះ ខ្ញុំសង្ឃឹមថា ពលរដ្ឋនៃស្រុកកំពង់ស្វាយ មន្ត្រីអង្គការក្រៅរដ្ឋាភិបាលក៏ដូចជាក្រុមហ៊ុនអ្នកផ្តល់សេវាផ្នែកលទ្ធកម្មសាធារណៈ និងយល់ច្បាស់ពីប្រព័ន្ធដោះស្រាយ ការតវ៉ា ព្រមទាំងចូលរួមប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះ ដើម្បីឲ្យកិច្ចលទ្ធកម្មសាធារណៈនៃស្រុកកំពង់ស្វាយ យើងមានគុណភាព និងមានគណនេយ្យភាព ហើយអាចបំរើប្រយោជន៍ដល់ប្រជាពលរដ្ឋ យ៉ាងពិតប្រាកដ។

ជាចុងក្រោយ ខ្ញុំសូមស្នើសុំឲ្យសាធារណជនចូលរួមក្នុងការធ្វើឲ្យកិច្ចលទ្ធកម្មសាធារណៈរបស់ស្រុកកំពង់ស្វាយមានដំណើរល្អ ដោយផ្អែកលើច្បាប់លទ្ធកម្មនៃគ្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។ ការចូលរួមរបស់លោក លោកស្រីនិងជាវិភាគទានក្នុងចលនាសាង និងអភិវឌ្ឍសង្គមកម្ពុជា ឲ្យមានការរីកចម្រើនជាក់ជាមិនខាន។

ខ្ញុំសង្ឃឹម និងជឿជាក់ថា គណកម្មាធិការដោះស្រាយការតវ៉ាក្រៅប្រព័ន្ធ នឹងខិតប្រឹងប្រែងអស់ពីសមត្ថភាព ក្នុងដោះស្រាយតវ៉ារបស់ពលរដ្ឋ ដោយឈរលើស្មារតីយុត្តិធម៌។

ខេត្តកំពង់ចាម ថ្ងៃទី ២៩ ខែ កញ្ញា ឆ្នាំ២០១៤  
អធិបាលនៃស្រុកកំពង់ស្វាយ  
  
ស្រុក កំពង់ស្វាយ



## សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ

ក្នុងដំណើរការរៀបចំសៀវភៅណែនាំ ស្តីពី “**ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ**” បានចងក្រងឡើងដោយមានការគាំទ្រពីបុគ្គល/ស្ថាប័នជាច្រើន។

យើងសូមថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅ ចំពោះមន្ត្រីរដ្ឋាភិបាលនៃខេត្តកំពង់ធំ ដែលបាន ចូលរួមក្នុងការផ្តួចផ្តើមគំនិត កែសម្រួលខ្លឹមសារ ពាក្យពេចន៍នៃសៀវភៅនេះ និងចូលរួម ក្នុងការបង្កើតឲ្យមានគណកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការរួមមាន៖

១. លោកជំទាវ យស ថានារី សមាជិក្រុមប្រឹក្សាខេត្តកំពង់ធំ
២. លោក ស ប៉ាហ្វ នាយករងនៃទីចាត់ការផែនការ និងវិនិយោគខេត្តកំពង់ធំ
៣. លោក ខែក ជា អភិបាលរងក្រុងស្ទឹងសែន ខេត្តកំពង់ធំ និងសហការី
៤. លោក អ៊ិត វណ្ណារ៉ា អភិបាលរងស្រុកកំពង់ស្វាយ ខេត្តកំពង់ធំ និងសហការី

ជាមួយគ្នាផងដែរ យើងសូមថ្លែងអំណរគុណដល់ក្រសួងមហាផ្ទៃ ដែលបានអនុញ្ញាតិ ឲ្យគម្រោង “**ពង្រឹងអភិបាលកិច្ចលទ្ធកម្មសាធារណៈ**” បានអនុវត្តនៅក្រុងស្ទឹងសែន និង ស្រុកកំពង់ស្វាយ ដែលជាគម្រោងសាកល្បងលើកទី១ នៅខេត្តកំពង់ធំប្រទេសកម្ពុជា។

សូមថ្លែងអំណរគុណចំពោះអង្គការសីលការ(SILAKA) និងអង្គការអភិវឌ្ឍន៍សេដ្ឋកិច្ចជនបទ (ម៉ូដ/MODE) ដែលបានអនុវត្តគម្រោងក្នុងក្រុងស្ទឹងសែន និងស្រុកកំពង់ស្វាយ និងតែងតែ ផ្តល់ជំនួយផ្នែកបច្ចេកទេសក្នុងការតាក់តែងឲ្យសៀវភៅនេះចេញជារូបរាងឡើង ជាពិសេស លោកស្រី ធីដា ឃឹះ នាយិកាប្រតិបត្តិវិស័យអង្គការសីលការ ដែលបានផ្តល់គំនិត និងមតិ កែសម្រួលលើខ្លឹមសារសៀវភៅ និងត្រួតពិនិត្យលើអក្ខរាវិរុទ្ធ។

សូមថ្លែងអំណរគុណផងដែរដល់ មជ្ឈមណ្ឌលអន្តរជាតិ សម្រាប់សហគ្រាស ឯកជន(CIPE) ដែលបានផ្តល់មូលនិធិសម្រាប់អនុវត្តគម្រោង និងការបោះពុម្ពផ្សាយនូវ សៀវភៅនេះ សម្រាប់ចែក ចាយដល់ សាធារណជនទុកជាព័ត៌មាន និងជាចំណេះដឹង ផងដែរ។

ថ្ងៃទី.២៩.ខែ.៣៣៣...ឆ្នាំ២០១៤  
**ក្រុមអ្នករៀបរៀង និងចងក្រងសៀវភៅ**

# គោលបំណង និងរចនាសម្ព័ន្ធសៀវភៅ

## ១. គោលបំណងសៀវភៅ

សៀវភៅនេះរៀបរៀងឡើងបន្ទាប់ពីមានការអនុវត្តគម្រោងពង្រឹងអភិបាលកិច្ចលទ្ធកម្មថ្នាក់ក្រោមជាតិ និងមានគោលបំណងដូចតទៅ៖

១. ណែនាំដល់សាធារណជនអំពីយន្តការនៃការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធតវ៉ាជាសាធារណៈ ដើម្បីជំរុញឲ្យអភិបាលកិច្ចលទ្ធកម្មសាធារណៈមានតម្លាភាព និងគណនេយ្យភាពក្នុងតំបន់របស់ គាត់ជាពិសេសដំណើរការលទ្ធកម្មសាធារណៈថ្នាក់មូលដ្ឋាននៅប្រទេសកម្ពុជា និង

២. បង្ហាញគំរូជោគជ័យក្នុងការបង្កើតឲ្យមានប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ ចំពោះភាពមិនប្រក្រតីនៃកិច្ចលទ្ធកម្មមូលនិធិឃុំ /សង្កាត់។

## ២. ទិសដៅ

- យល់ដឹងពីប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ និងសារៈប្រយោជន៍របស់វា
- បង្ហាញពីគំរូជោគជ័យនៃការបង្កើតប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាសាធារណៈរបស់អាជ្ញាធរ
- យល់ដឹងពីអំពីការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈរបស់ពលរដ្ឋជាមួយអាជ្ញាធរសាធារណៈ
- ការប្រឈម និងមេរៀនជាបទពិសោធន៍នៃការអនុវត្តប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា

## ៣. សារៈប្រយោជន៍ដល់អ្នកអាន

### ○ ពលរដ្ឋ

ពលរដ្ឋយល់ដឹង និងអាចប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ រវាងអាជ្ញាធរ/ មន្ត្រីសាធារណៈ ឯកជន និងអង្គការសង្គមស៊ីវិល ចំពោះភាពមិនប្រក្រតីដែលបានកើតឡើង ក្នុង កិច្ចលទ្ធកម្មសាធារណៈ ។

### ○ អាជ្ញាធរ

អាជ្ញាធរ ប្រើប្រាស់យន្តការដែលបង្កើតរួច ក្នុងការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់ ពលរដ្ឋ និងវិស័យឯកជន ដើម្បីធ្វើឲ្យអភិបាលកិច្ចលទ្ធកម្មសាធារណៈកាន់តែមានតម្លា ភាព និង គណនេយ្យភាព។

- សង្គមស៊ីវិល

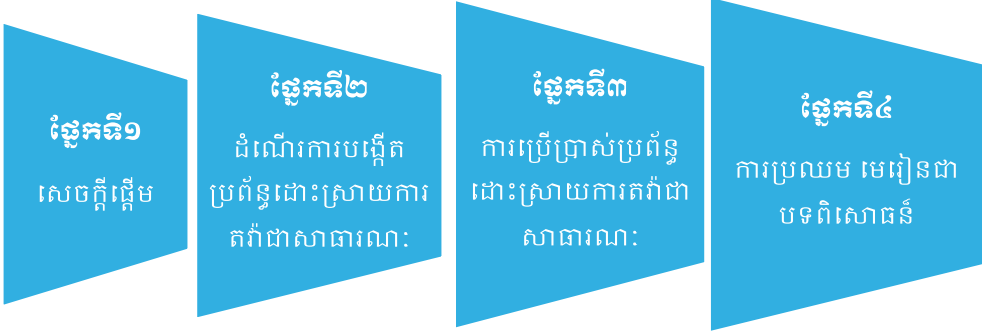
សង្គមស៊ីវិល ធ្វើការពាក់ព័ន្ធលទ្ធកម្ម សាធារណៈអាចចូលរួមក្នុងការតាមដាន ការប្រើប្រាស់ ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាកិច្ចលទ្ធកម្មសាធារណៈក្នុងតំបន់កាន់តែ ប្រសើរឡើង។

- វិស័យឯកជន

វិស័យឯកជន អាចប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដែលបានបង្កើត ក្នុងការតវ៉ាដល់ការអនុវត្ត មិនប្រក្រតីក្នុង ដំណើរការកិច្ចលទ្ធកម្មសាធារណៈ។

# របាយការណ៍សៀវភៅ

ខ្លឹមសារសៀវភៅទាំងមូលចែកជាបួនផ្នែក៖



## ផ្នែកទី១ សេចក្តីផ្តើម

ជាព័ត៌មានទូទៅអំពីប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ និងបង្ហាញពីទំរង់ និងនីតិវិធី ដែលបានអនុវត្តកន្លងមក។ ក្នុងផ្នែកទី១នេះ អ្នកអាននឹងដឹងថាអ្វីជាប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា ជាសាធារណៈ ដឹងពីសារៈប្រយោជន៍នៃប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈរបស់ពលរដ្ឋ។

## ផ្នែកទី២ ដំណើរការបង្កើតប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ

ពិពណ៌នាអំពីការចូលរួម/ការផ្តួចផ្តើមគំនិតរបស់អាជ្ញាធរ និងជំហាននៃការបង្កើតឲ្យមាន ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈនៅក្រុងស្ទឹងសែន និងស្រុកកំពង់ស្វាយ ខេត្តកំពង់ធំ ព្រមទាំងការបង្កើតគណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការរបស់ក្រុងស្ទឹងសែន និងស្រុកកំពង់ស្វាយ និងសមាសភាព តួនាទីដែនសមត្ថកិច្ចរបស់គណៈកម្មាធិការ ព្រមទាំង របៀបនៃការទទួល និងដោះស្រាយការតវ៉ាផងដែរ។

**ផ្នែកទី៣ ការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ**

រៀបរាប់ពីរបៀបនៃការទទួល ឬដាក់ពាក្យតវ៉ារបស់អ្នកតវ៉ា និងនីតិវិធីនៃការដោះស្រាយការ តវ៉ារបស់គណៈកម្មាធិការដោះស្រាយទំនាស់ របស់ក្រុងស្ទឹងសែន និងស្រុកកំពង់ស្វាយនិង រចនាសម្ព័ន្ធរបស់ប្រព័ន្ធ។

**ផ្នែកទី៤ ការប្រឈម មេរៀនជាបទពិសោធន៍**

បង្ហាញអំពីការប្រឈម និងមេរៀនជាបទពិសោធន៍ខ្លះៗនៃការអនុវត្តប្រព័ន្ធដើម្បីធ្វើឲ្យ ទទួលបានជោគជ័យសម្រាប់អនុវត្តក្រោយទៀត។

# មាតិកា

## ផ្នែកទី១ សេចក្តីផ្តើម

ទំព័រ

- I. ស្ថានភាពអភិវឌ្ឍតាមបែបប្រជាធិបតេយ្យ និងការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា  
នៅកម្ពុជា..... ១
- II. អ្វីជាប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ?..... ២
- III. សារៈសំខាន់នៃប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ: ..... ៣
- IV. ទំរង់នៃប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ: ..... ៥

## ផ្នែកទី២ ដំណើរការបង្កើតប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ

- V. ការធ្វើឲ្យមានប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ:..... ១១
- VI. ការចូលរួមរបស់អាជ្ញាធរក្នុងការបង្កើតឧបករណ៍..... ១៤
- VII. ការធ្វើស្ថាបនីយកម្មឧបករណ៍..... ២៣

## ផ្នែកទី៣ ការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ

## ផ្នែកទី៤ ការប្រឈម និងមេរៀនជាបទពិសោធន៍នៃការអនុវត្តប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា

- VIII. ការប្រឈម មេរៀនជាបទពិសោធន៍..... ២៨
- ឯកសារយោង..... ៣១
- ឧបសម្ព័ន្ធទី១..... ៣២
- ឧបសម្ព័ន្ធទី២..... ៣៣

**I. ស្ថានភាពអភិវឌ្ឍន៍តាមបែបប្រជាធិបតេយ្យ និងការដោះស្រាយ  
ការកខ្វះខាតកម្ពុជា**

កម្ពុជា ជាប្រទេសកំពុងអភិវឌ្ឍ និងជាប្រទេសប្រកាន់របបប្រជាធិបតេយ្យសេរី ពហុបក្ស។ ដូចនេះការចូលរួមរបស់ពលរដ្ឋពិតជាមានសារសំខាន់ ហើយជាក៏ជាសិទ្ធិ ដែលមានការធានានៅក្នុងរបបនេះ។ ជាទូទៅ ពលរដ្ឋមានសិទ្ធិចូលរួមក្នុងដំណើរការ អភិបាលកិច្ច ជាពិសេសក្នុងដំណើរការ នៃការសម្រេចចិត្ត និងចូលរួមដោះស្រាយនូវ រាល់បញ្ហាដែលធ្វើឲ្យប៉ះពាល់ពួកគាត់ សហគមន៍ ឬប្រទេសជាតិ ទោះដោយផ្ទាល់ ឬ ដោយប្រយោល។ ម្យ៉ាងទៀត ការចូលរួមរបស់ពលរដ្ឋ អង្គការ ក្រៅរដ្ឋាភិបាល វាជា កញ្ចក់សម្រាប់ការឆ្លុះបញ្ចាំងពីការអភិវឌ្ឍបែបប្រជាធិបតេយ្យ អភិបាលកិច្ចល្អ និងនាំ ទៅរកសង្គមល្អមួយ។ ជាងនេះទៀត លទ្ធកម្មសាធារណៈមានសារសំខាន់ណាស់ក្នុង ដំណើរការ អភិវឌ្ឍប្រទេស។ បើលទ្ធកម្មសាធារណៈមានដំណើរការល្អត្រឹមត្រូវនោះ នឹងនាំមកនូវសមិទ្ធិផលមាន គុណភាព និងស្តង់ដារ និងការផ្តល់សេវាកម្មប្រកបដោយ ប្រសិទ្ធភាព។

កម្ពុជា ជាប្រទេសដែលមានច្បាប់លទ្ធកម្មល្អ និងមានសៀវភៅនាំស្តីការអនុវត្តគម្រោង (PIM) បោះពុម្ពឆ្នាំ២០០៩) ប៉ុន្តែការអនុវត្តនៅមានចន្លោះប្រហោង និងមាន ភាពមិនប្រក្រតីកើតមាន ក្នុងពេលដេញថ្លៃសេវាកម្មសាធារណៈក៏ដូចជាការសាងសង់ នូវសំណង់នានា នេះបើតាម របាយការណ៍សង្កេតរបស់គណៈកម្មការចម្រុះពង្រឹង អភិបាលកិច្ចលទ្ធកម្មថ្នាក់ក្រោមជាតិ<sup>1</sup> (គ.ព. អ.ល) ឆ្នាំ២០១២ និង២០១៣។ យើងដឹង ហើយថា លទ្ធកម្មសាធារណៈ មាននាទីយ៉ាងសំខាន់សម្រាប់ ការរីកចម្រើនផ្នែកសេដ្ឋកិច្ច

<sup>1</sup> ក្រុមពលរដ្ឋឯករាជ្យដែលមានសមាសភាពពីពលរដ្ឋ អង្គការក្រៅរដ្ឋាភិបាល និងអាជីវករ មាននាទីសង្កេត ការដេញថ្លៃ។



និងធានាផលប្រយោជន៍ដល់ ពលរដ្ឋក្នុងមូលដ្ឋាន និងអាចទាក់ទាញ អ្នកវិនិយោគនៅ ក្នុងស្រុកនិងបរទេសផងដែរ។

បច្ចុប្បន្នសំណង់ផ្លូវថ្នល់ ផ្លូវលំ និងសាលារៀន ដែលបានពីការដេញថ្លៃសាធារណៈ ហាក់ ដូចជាគ្មានគុណភាព ឆាប់បាក់បែក និងខូចខាត ដូចគ្នាដែរ ចំពោះសេវាកម្មនានាដូចជាធ្វើឡាន ម៉ូតូនៅតាមទីផ្សារមួយចំនួនរបស់រដ្ឋ តាមសាលារៀន មន្ទីរពេទ្យ និងទីសាធារណៈ អ្នកដែលឈ្នះ ការដេញថ្លៃមិនគោរពតាមតម្លៃដែលបានកំណត់ដោយរដ្ឋ ក្នុងកិច្ចសន្យាឡើយ។ ពលរដ្ឋអ្នកទទួលសេវា ក៏ដូចជាសាធារណៈជន មានការមិនពេញចិត្តចំពោះការផ្តល់សេវាបែបនេះ បានត្រឹមតែ ត្អូញត្អែរ មិនដឹងរកវិធីដោះស្រាយបែបណាដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាខាងលើ។ ពលរដ្ឋខ្លះបានបង្ហាញនូវ ទុក្ខកង្វល់ ឬការទាមទារទៅអាជ្ញាធរនិងអ្នកផ្តល់សេវា តាមរយៈវេទិកាពិគ្រោះយោបល់ហើយអាជ្ញាធរ បានចាត់វិធានការណ៍ដោះស្រាយ ប៉ុន្តែវាមានរយៈពេលកំនត់និងមិនចិតថេរនៅឡើយ។ ហេតុនេះ ពលរដ្ឋចង់បានប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈមួយដែលមានប្រសិទ្ធភាព ចិតថេរ ងាយស្រួលក្នុងតវ៉ា និងងាយក្នុងការទទួលបាននូវការឆ្លើយតបចំពោះទុក្ខកង្វល់ ឬការតវ៉ារបស់ ប្រជាពលរដ្ឋ ជាពិសេសពលរដ្ឋក្រីក្រ និងងាយរងគ្រោះ។

## II. អ្វីជាប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ?

ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ គឺជាយន្តការ ឬវេទិកានៃស្ថាប័នអភិបាលកិច្ច ដែល ផ្តល់ឱកាសឲ្យពលរដ្ឋសំដែងមតិ ឬបង្ហាញនូវអ្វីដែលជាការមិនពេញចិត្តរបស់គាត់ អំពីការប្រព្រឹត្តិ មិនសមរម្យ ឬការផ្តល់សេវាមិនល្អរបស់ស្ថាប័នរដ្ឋ ស្ថាប័នឯកជន និងធ្វើការតវ៉ា ទាមទារដើម្បីឲ្យ ស្ថាប័នទាំងនោះទទួលខុសត្រូវ និងបំពេញនូវសេចក្តីត្រូវការរបស់ពលរដ្ឋ<sup>2</sup> ។

<sup>2</sup>. និយមន័យនៃអង្គការព្រិយ៉ា(PRIA) ឆ្នាំ ២០១១

ការដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ គឺជាយន្តការមួយដែលនឹងនាំឲ្យមានអភិបាលកិច្ចល្អ ។ មានន័យថារាល់ផលិតផល ឬសេវាកម្មនានាដែលផ្តល់ឲ្យដោយអ្នកផ្តល់សេវា(មន្ត្រីសាធារណៈ សង្គម ស៊ីវិលឬ វិស័យឯកជន) ដែលមិនបំពេញសេចក្តីត្រូវការ ឬការរំពឹងទុករបស់ប្រជាពលរដ្ឋ នឹងបើ មិនមានការដោះស្រាយបានសមស្របនិងទាន់ពេលវេលា នោះការមិនពេញចិត្តនឹងរីកធំឡើង ហើយ ពលរដ្ឋនឹងធ្វើការតវ៉ា។

ជាទូទៅ ពលរដ្ឋមិនបានដឹង ឬជឿជាក់លើប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ារបស់រដ្ឋាភិបាល និង ការិយាល័យក្រោមឱវាទទេ ដូច្នេះរដ្ឋត្រូវធ្វើការផ្សព្វផ្សាយឲ្យទូលំទូលាយពីយន្តការដោះស្រាយ ការតវ៉ា ជាសាធារណៈដល់ពលរដ្ឋ។ ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាមានប្រសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធផល គឺជាសូចនាករក្នុងការវាស់វែងនូវអភិបាលកិច្ចដែលរដ្ឋាភិបាល និងភ្នាក់ងារផ្តល់សេវាមាន គណនេយ្យភាពចំពោះរាល់តម្រូវការរបស់ពលរដ្ឋ ជាពិសេសពលរដ្ឋក្រីក្រ។ នៅពេលដែលពលរដ្ឋ មានការចូលរួមកាន់តែខ្លាំង យន្តការដោះស្រាយការតវ៉ាត្រូវតែមានជាចាំបាច់ និងត្រូវធ្វើការ ដោះស្រាយតាមកាលបរិច្ឆេទដែលបានកំណត់។ តើប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈរបស់ ពលរដ្ឋមានសារៈសំខាន់ដូចម្តេច?

**III. សារៈសំខាន់នៃប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ**

ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ ជាយន្តការបែបចូលរួមមួយសម្រាប់ពលរដ្ឋ។ ពលរដ្ឋអាចតវ៉ា និងទាមទារនូវអ្វីដែលជាតម្រូវការមូលដ្ឋានរបស់គាត់ពីអ្នកផ្តល់សេវាឲ្យបំពេញ តម្រូវការគាត់ឲ្យប្រសើរជាងមុន។

ហេតុអ្វីប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈមានសារៈសំខាន់? ការបង្កើតឲ្យមាន ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា គឺតម្រូវឲ្យមានការចូលរួមពីអ្នកពាក់ព័ន្ធជាច្រើន និងមានសារៈសំខាន់ ដូចតទៅ៖

- វានឹងបង្កើតឱកាស ឲ្យពលរដ្ឋមានទម្លាប់ចូលរួម និងមានការទទួលខុសត្រូវចំពោះទង្វើ និងតម្រូវការរបស់គាត់ ព្រោះរាល់សេវាមិនមែនជាការទទួលខុសត្រូវតែភាគីរដ្ឋ ឬ វិស័យ ឯកជនតែម្ខាងទេ។

- របៀប និងមានប្រសិទ្ធភាព ចំណាយតិចចំពោះការដោះស្រាយបញ្ហានានារបស់ អ្នកប្រើប្រាស់សេវា (ពលរដ្ឋដែលទទួលសេវាពីអាជ្ញាធរ ឬវិស័យឯកជន)។
- ចំណេញពេលវេលា និងកាត់បន្ថយការចំណាយថវិកាក្នុងការតវ៉ានានា (របស់ពលរដ្ឋ)
- ផ្តល់ព័ត៌មានត្រឹមត្រូវ ដល់អាជ្ញាធរមូលដ្ឋាន ពីគុណភាពនៃសេវាដែលគាត់បានផ្តល់ដល់ពលរដ្ឋក្នុងមូលដ្ឋាន។
- ជា សូចនាករ (អាំងឌិកាទ័រ) ក្នុងការចង្អុលបង្ហាញពីកន្លែងដែលមានបញ្ហាឬភាពបរាជ័យ ក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈរបស់អាជ្ញាធរមូលដ្ឋាន និងអាចធ្វើការកែលម្អឲ្យប្រសើរឡើង នូវដំណើរការលទ្ធកម្មសាធារណៈ។
- ជួយដល់ពលរដ្ឋទទួលបានព័ត៌មាន ពិតនិងច្បាស់លាស់ ហើយអាជ្ញាធរមូលដ្ឋានអាចជៀសផុតពីការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានដែលមិនពិត។

ដូចនេះ ស្ថាប័ននានា គួរសហការគ្នាក្នុងការតាក់តែងប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាមួយ ដ៏សមស្រប ដើម្បីដោះស្រាយការតវ៉ារបស់ពលរដ្ឋ។ ម្យ៉ាងទៀត បើមានប្រព័ន្ធដោះស្រាយការ តវ៉ានោះយន្តការនៃការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានជាសាធារណៈ<sup>3</sup> ក៏មានប្រសិទ្ធភាពដែរ។

រដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ គួរតែបង្កើតឲ្យមានគណៈកម្មការឯករាជ្យក្នុងតំបន់ឬមូលដ្ឋាន ដើម្បីឃ្លាំមើលពីដំណើរការនៃការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា និងរាយការណ៍ពី លទ្ធផលជូនពលរដ្ឋនិងរដ្ឋបាលថ្នាក់ជាតិ ដើម្បីកែលម្អប្រសិនបើចាំបាច់និងធ្វើស្ថាបនីយកម្មយន្តការនេះ។ គណៈកម្មការឯករាជ្យនេះត្រូវមានការចូលរួមពីអង្គការសង្គមស៊ីវិល, ពលរដ្ឋនិងវិស័យឯកជន ព្រោះសង្គមស៊ីវិលនៅជិតមួយពលរដ្ឋ ធ្វើការជាមួយពលរដ្ឋ និងយល់បញ្ហារបស់ពលរដ្ឋ<sup>4</sup> ។

<sup>3</sup>. ការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានសាធារណៈ គឺជាចេតនារបស់រដ្ឋាភិបាលក្នុងការបង្ហាញព័ត៌មានដែលមិនធ្លាប់បានបង្ហាញពីមុន ជាសាធារណៈ។ (ព័ត៌មានបន្ថែម សូមមើលក្នុងសៀវភៅណែនាំ ការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានសាធារណៈ នៃគម្រោងពង្រឹងអភិបាលកិច្ចលទ្ធកម្មថ្នាក់ក្រោមជាតិ ដែលចងក្រងដោយអាជ្ញាធរក្រុងស្ទឹងសែន និងស្រុកកំពង់ស្វាយ ក្រោមជំនួយបច្ចេកទេសពីអង្គការសីលការ)

<sup>4</sup>. ប្រភពពី យន្តការដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈរបស់ CUTS-international

#### IV. ទំនងនៃប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ

ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ ជាធម្មតាមានទីតាំងសម្រាប់ការតវ៉ា (ដូចជា កន្លែងផ្តល់ព័ត៌មាន លេខទូរស័ព្ទសម្រាប់បណ្តឹងតវ៉ា ឬវេទិកាប្រជាពលរដ្ឋ ផ្សេងៗទៀត) មានប្រព័ន្ធសម្រាប់កត់ត្រានិងបញ្ជូនការតវ៉ា ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងការតវ៉ា រហូតដល់ការដោះស្រាយពីគណៈកម្មាការ ដោះស្រាយការតវ៉ា។

##### 1. មធ្យោបាយនៃការតវ៉ា

ពលរដ្ឋអាចធ្វើការតវ៉ាតាមវិធីផ្សេងៗដូចជា៖

- ការសរសេរលិខិត ឬបំពេញតាមទម្រង់ពាក្យតវ៉ាដែលមានស្រាប់ ទៅគណៈកម្មាការ ដោះស្រាយការតវ៉ាក្នុងមូលដ្ឋាន
- តវ៉ាដោយផ្ទាល់មាត់នៅកន្លែងផ្តល់ព័ត៌មាន /ការិយាល័យពលរដ្ឋ/ការិយាល័យរដ្ឋបាល
- តាមទូរស័ព្ទ
- ប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណែត (សារអេឡិចត្រូនិច ឬប្រព័ន្ធអនឡាញ)
- មធ្យោបាយក្រៅផ្លូវការផ្សេងៗដូចជា៖ ធ្វើការតវ៉ាទៅសហគមន៍ តំណាងពលរដ្ឋ ក្រុមប្រឹក្សា ឬតំណាងផ្សេងៗដែលមានការពាក់ព័ន្ធ។

##### 2. ការកត់ត្រាព័ត៌មាននៃការតវ៉ា

ជាទូទៅការតវ៉ាមានលក្ខណៈផ្សេងៗគ្នា ហើយព័ត៌មានខ្លះមានលក្ខណៈស្មុគស្មាញ។ ហេតុនេះ ការមានទម្រង់សម្រាប់កត់ត្រា គឺមានភាពងាយស្រួលក្នុងការកត់ត្រាព័ត៌មាននៃការ តវ៉ារបស់ពលរដ្ឋ។ ព័ត៌មានដែលត្រូវកត់ត្រាមានភាពខុសគ្នាតាមការកំណត់របស់ស្ថាប័នអភិបាលកិច្ចនីមួយៗ ប៉ុន្តែ ជាទូទៅ ក្នុងទម្រង់កត់ត្រាទាំងនោះត្រូវមាន៖

- ឈ្មោះ និងអាស័យដ្ឋានអ្នកតវ៉ា
- លេខទូរស័ព្ទទំនាក់ទំនងរបស់អ្នកតវ៉ា(បើមានព្រោះងាយស្រួលក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់)
- កាលបរិច្ឆេទដាក់/ទទួលពាក្យតវ៉ា
- បញ្ហា ឬព័ត៌មានលំអិតនៃការតវ៉ា(តវ៉ាពីរឿងអ្វី)

- ដំណោះស្រាយ/សំណូមពរដែលអ្នកតវ៉ាចង់បាន
- វិធានការរបស់រដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌចំពោះដោះស្រាយ/សំណូមពរពលរដ្ឋ

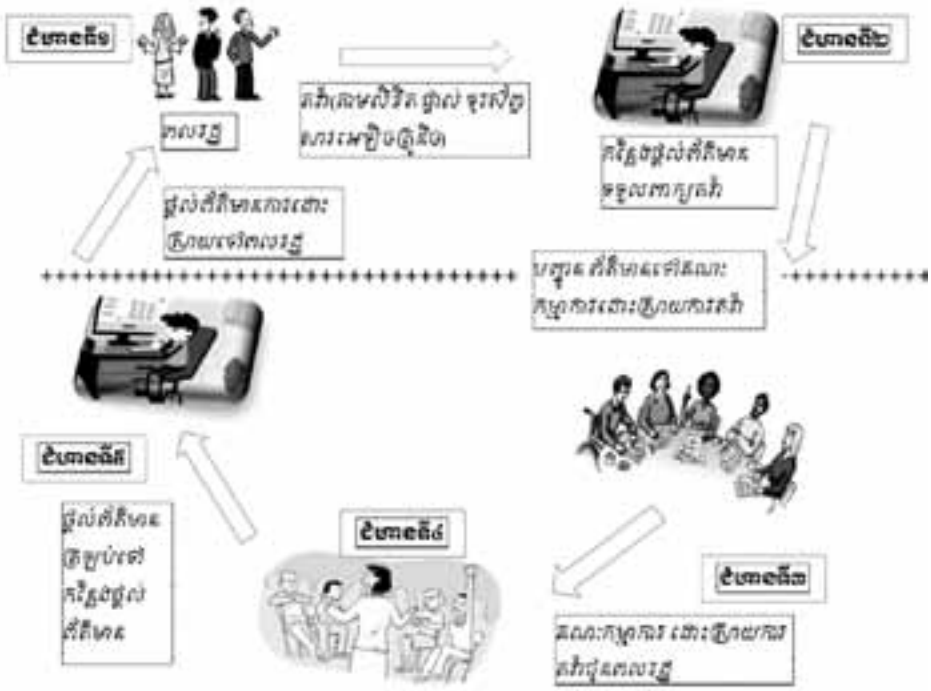
### 3. ការគ្រប់គ្រងការតវ៉ា

ជាធម្មតា ពាក្យតវ៉ាមានច្រើន និង មិនអាចដោះស្រាយតាមពេលកំណត់។ ហេតុនេះឯកសារ ត្រូវមានការគ្រប់គ្រងឲ្យបានសមរម្យ ងាយស្រួលស្វែងរក ប្រើប្រាស់ និងមានសុវត្ថិភាព។

ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងការតវ៉ាដែលមានប្រសិទ្ធភាពត្រូវ៖

- ទទួលពាក្យតវ៉ាដោយរៀបចំការដាក់លេខកូដពាក្យតវ៉ា និងដាក់កាលបរិច្ឆេទបូកមិ ឃុំ លើពាក្យតវ៉ាតាមដើម្បីងាយស្រួលក្នុងការរកយកមកដោះស្រាយ។
- កំណត់ទីតាំង/ទីកន្លែងសម្រាប់ទទួលពាក្យតវ៉ា(នៅដាច់ដោយឡែកពីការិយាល័យ របស់ រដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ព្រោះអាចធ្វើឲ្យពលរដ្ឋមានភាពអាក្នុងការតវ៉ា)
- បង្កើតប្រព័ន្ធសម្រាប់រក្សាការតវ៉ា (ដូចជា ការចុះបញ្ជីផ្ទាល់ ឬប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក)
- កំណត់នីតិវិធី និងការកត់ត្រាការតវ៉ា(អ្នកទទួល,អ្នកកត់ត្រា ,ការបញ្ជូនទៅស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ...)
- វិភាគ បញ្ជូនពាក្យតវ៉ានិងចាត់វិធានការស៊ើបអង្កេតការតវ៉ា
- ដោះស្រាយ និងផ្តល់ដំណឹងពីការវិវត្តនៃការដោះស្រាយ
- សិក្សាការតវ៉ាជាប្រចាំតាមខែ ត្រីមាស ឬឆមាស និងរាយការណ៍ពីព័ត៌មានអំពីការបំពេញ ការងាររបស់ស្ថាប័នទាំងនោះជាប្រចាំ។

# របៀបផ្តល់នូវការដោះស្រាយការតវ៉ាដូចពលរដ្ឋ



**ជំហានទី១:** ពលរដ្ឋដែលមានបញ្ហា ឬការមិនពេញចិត្តចំពោះការផ្តល់សេវារបស់អាជ្ញាធរ ឬភាគី អ្នកផ្តល់សេវា ធ្វើការតវ៉ាមកកាន់គណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយការតវ៉ាតាមរយៈកន្លែងផ្តល់ព័ត៌មាន (ការិយាល័យពលរដ្ឋ/ការិយាល័យរដ្ឋបាល) ដោយប្រើសំបុត្រ អញ្ជើញមកផ្ទាល់ ហៅទូរស័ព្ទ ឬដោយវិធីផ្សេងៗ។

**ជំហានទី២:** អ្នកទទួលពាក្យតវ៉ា ទទួល និង សិក្សាការតវ៉ាទាំងនោះស្ថិតក្នុងដែនសមត្ថកិច្ចរបស់គណៈកម្មាធិការដែរឬទេ?បើមិនក្នុងដែនសមត្ថកិច្ចគណៈកម្មាធិការ អ្នកទទួលពាក្យត្រូវចុះកាលបរិច្ឆេទ លេខកូដ និងចុះចូលក្នុងបញ្ជីឯកសារតវ៉ា។ បន្ទាប់មកបញ្ជូនពាក្យតវ៉ាទៅ គណៈកម្មាធិការ ដោះស្រាយការតវ៉ាដើម្បីធ្វើការស្រាវជ្រាវនិងដំណោះស្រាយ។ ប្រសិនបើការស្រាវជ្រាវរកឃើញថា ការតវ៉ាមិនស្ថិតក្នុងដែនសមត្ថ

កិច្ចរបស់គណកម្មាធិការទេ អ្នកទទួលការតវ៉ានឹងធ្វើពាក្យតវ៉ាទៅកាន់ ផ្នែកដែលពាក់ព័ន្ធ។

**ជំហានទី៣:** គណកម្មាធិការដោះស្រាយការតវ៉ា ដោះស្រាយបណ្តឹងសារទុក្ខជូនពលរដ្ឋ។ ការដោះស្រាយ អាចជាការដោះស្រាយផ្ទាល់ ឬមានការចូលរួមពីអ្នកពាក់ព័ន្ធដូចជាអ្នកផ្តល់សេវា និងពលរដ្ឋដែលបានធ្វើការតវ៉ា។

**ជំហានទី៤:** គណកម្មាធិការ ផ្តល់ព័ត៌មានពីលទ្ធផលនៃដំណោះស្រាយទៅការិយាល័យ ទទួល ពាក្យតវ៉ា។

**ជំហានទី៥:** ការិយាល័យទទួលពាក្យតវ៉ាជូនដំណឹងពីលទ្ធផលនៃដំណោះស្រាយទៅពលរដ្ឋដែល បានធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា។ បើលទ្ធផលមិនឆ្លើយតបតាមការចង់បាន ពលរដ្ឋអាចធ្វើការតវ៉ាជាថ្មីម្តងទៀត។

**មតិស្តាប់សារ**

មតិស្តាប់សារ គួរធ្វើនៅបញ្ហា ផ្តល់ព័ត៌មាន ឬតាមរយៈសារអេឡិចត្រូនិច (អ៊ីម៉ែល) ឬទូរស័ព្ទវ៉ៃស ឬប្រអប់សំបុត្រ ឬបង្កើតជាគណកម្មាលា ប្រឹក្សាយោបល់។

#### 4. ជម្រើសសម្រាប់ការដោះស្រាយ

ការដោះស្រាយអាចមានជម្រើសផ្សេងៗគ្នាទៅតាមកម្រិតនៃការតវ៉ា។ ជម្រើសទាំងនោះអាចជា៖

- ការសុំទោស៖ អាចធ្វើតាមរយៈទូរស័ព្ទ ឬសរសេរជាសំបុត្រ ឬអង្គប្រជុំ ឬវេទិកាសាធារណៈនានា។
- ការស្រាយបំភ្លឺ៖ គណៈកម្មាការដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈប្រជុំភាគីនៃអ្នកតវ៉ា ដើម្បី ធ្វើការស្រាយបំភ្លឺរកមូលហេតុនៃបញ្ហាដែលកើតមាន។

- ប្រជុំនិងចរចាគ្នារវាងភាគីពាក់ព័ន្ធ៖ គណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ ប្រជុំភាគីមានវិទាទ ធ្វើការសម្របសម្រួល និងស្វែងរកកិច្ចព្រមព្រៀងជា ឯកច្ឆ័ន្ទរវាង ភាគីទំនាស់។
- កំណត់ពេលវេលាជាក់លាក់ និងចាត់វិធានការត្រួតពិនិត្យ៖ កំណត់ពេលវេលាជាក់លាក់ សម្រាប់ដំណើរការដោះស្រាយការតវ៉ា ព្រមទាំងចាត់វិធានការណ៍សមស្របក្នុងការតាមដាន និងត្រួតពិនិត្យ ដើម្បីការដោះស្រាយកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាព។
- ចាត់វិធានការណ៍ ឬបង់ប្រាក់សំណង៖ នៅពេលដែលភាគីទំនាស់មិនមានការព្រមព្រៀងគ្នាជាឯកច្ឆ័ន្ទ ឬលើដំណោះស្រាយណាមួយ ឬមិនមានការចូលរួម ក្នុង ដំណោះស្រាយ ឬបើមានលក្ខណៈធ្ងន់ធ្ងរ គណកម្មាធិការដោះស្រាយការតវ៉ាត្រូវមាន វិធានការណ៍ តែរាល់ការចាត់វិធានការណ៍ត្រូវមានការឆ្លើយតបនឹងគោលការណ៍ គណនេយ្យភាពសង្គម។

**5. ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈដែលមានប្រសិទ្ធភាព<sup>5</sup>**

ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ ជាឧបករណ៍មួយក្នុងចំណោមឧបករណ៍គណនេយ្យភាព សង្គមនានា ដើម្បីឲ្យប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈមានប្រសិទ្ធភាព គួរមានលក្ខណៈ មួយចំនួន ដូចខាងក្រោម៖

- ងាយស្រួលក្នុងការប្រើប្រាស់ មានភាពសាមញ្ញ ឆាប់រហ័ស មានយុត្តិធម៌ មានការឆ្លើយ តបចំពោះពលរដ្ឋ និងមានប្រសិទ្ធភាព គឺមិនត្រូវធ្វើឲ្យមានការរំខានដល់ពលរដ្ឋដូចជា ខាតបង់ពេលវេលា និងលុយកាក់ ធ្វើដំណើរច្រើនលើក ច្រើនសារ មកកាន់ការិយាល័យ សម្រាប់ការតវ៉ាណាមួយ ព្រមទាំងការចំណាយមិនផ្លូវការផ្សេងៗចំពោះសេវាកម្ម។
- ប្រើប្រាស់ពាក្យពេចន៍ដែលងាយយល់ដល់ពលរដ្ឋក្នុងតំបន់។ មាតិកា និងការណែនាំ ផ្សេងៗនៃទំរង់ពាក្យតវ៉ាគួរមានភាពសាមញ្ញ និងច្បាស់លាស់។ ពាក្យ

<sup>5</sup> . ប្រភពពីអង្គការព្រិយ៉ា(PRIA) ឆ្នាំ ២០១១ និងCUTS International



តវ៉ាគួរដាក់នៅកន្លែង ដែលបង្កភាពងាយស្រួលដល់សាធារណៈជនក្នុងការទទួលយកនិងប្រើប្រាស់។

- ការដោះស្រាយការតវ៉ាពិតជាមានសារសំខាន់ ហេតុនេះគួរកំណត់ពេលវេលាឲ្យបានច្បាស់លាស់សម្រាប់ការបដិសេធ ឬទទួលពាក្យតវ៉ាសម្រាប់ការដោះស្រាយ។ លើសពីនេះ ដំណាក់កាល នីមួយៗនៃការដោះស្រាយ គួរបញ្ជាក់ឲ្យបានច្បាស់លាស់ និងផ្សព្វផ្សាយឲ្យ បានទូលំទូលាយ (ជូនដំណឹងដល់អ្នកតវ៉ាពីការវិវត្តនៃដំណោះស្រាយ)។
- ការស៊ើបអង្កេតពីករណីនៃការតវ៉ា គួរត្រូវធ្វើឡើងដោយភាពយុត្តិធម៌ មិនលម្អៀង និងបាន ស៊ីជម្រៅ។ អ្នកតវ៉ា និងអ្នកស៊ើបអង្កេតគឺត្រូវរក្សាការសម្ងាត់ (មិនបញ្ចេញឈ្មោះ)
- គួរចាត់ចំណាត់ថ្នាក់ពាក្យតវ៉ាតាមក្រុម និងតាមចំនួន ព្រមទាំងវិភាគការតវ៉ាឲ្យទាន់ពេល វេលា និងជូនដំណឹងដល់អ្នកតវ៉ាពីសកម្មភាពដែលនឹងត្រូវចាត់ការសម្រាប់ការដោះស្រាយ ។
- អ្នកផ្តល់សេវាត្រូវមាន ឥរិយាបថជាវិជ្ជមាន ចំពោះប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាដែលបានបង្កើត និងគួរយល់ថា វាជាឱកាសដែលធ្វើឲ្យការផ្តល់សេវាមានភាពប្រសើរជាងមុន ជាជាងធ្វើឲ្យ មានការរំខាន។ មន្ត្រីដែលទទួលបន្ទុកការដោះស្រាយការតវ៉ា គប្បីផ្លាស់ប្តូរឥរិយាបថ ចំពោះ ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ និងបានធ្វើឲ្យការផ្តល់សេវារបស់អាជ្ញាធរ និង វិស័យឯកជនកាន់តែមានភាពប្រសើរឡើង <sup>៦</sup>។

---

<sup>6</sup> . បទពិសោធន៍នៃការអនុវត្តគម្រោង ពង្រឹងអភិបាលកិច្ចបែបប្រជាធិបតេយ្យ តាមរយៈគណនេយ្យភាពសង្គមនៅអាស៊ី លើសេវាផ្គត់ផ្គង់ទឹកស្អាត និងអនាម័យ នៅក្រុងតាខ្មៅ ខេត្តកណ្តាល (២០១១-២០១៣ និងគម្រោងពង្រឹងអភិបាលកិច្ចលទ្ធកម្មថ្នាក់ក្រោមជាតិ នៅក្រុងស្ទឹងសែននិងស្រុកកំពង់ស្វាយ ខេត្តកំពង់ធំ ដែលកំពុងអនុវត្តដោយអង្គការសីលការ។

# ផ្នែកទី២ ដំណើរការបង្កើតប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ

## V. ការធ្វើឱ្យមានប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ

ការដួចផ្តើមគំនិត ក្នុងការបង្កើតឲ្យមានប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ គឺតម្រូវឲ្យ មានការចូលរួមយ៉ាងសកម្មពីអាជ្ញាធរសាធារណៈនៅថ្នាក់ក្រោមជាតិ ដើម្បីការដោះស្រាយរាល់បញ្ហា កង្វល់របស់ពលរដ្ឋ ប្រកបដោយគណនេយ្យភាពសង្គម។ ហេតុនេះការចូលរួមរបស់សាលាក្រុង សាលាស្រុក ពិតជាមានសារៈសំខាន់ក្នុងការបង្កើតឲ្យមានយន្តការថ្មីៗ ស្របតាមបរិបទរបស់សាលាក្រុង សាលាស្រុក ដើម្បីធ្វើឲ្យមានគណនេយ្យភាពចំពោះពលរដ្ឋ ជាពិសេសពលរដ្ឋដែលងាយរងគ្រោះ ដូចជាជនក្រីក្រ ជនពិការ និងស្ត្រីមេម៉ាយ។

មិនតែប៉ុណ្ណោះ ការចូលរួមរបស់ពលរដ្ឋ ក៏នឹងចូលរួមក្នុងការជម្រុញគណនេយ្យភាពរបស់ រដ្ឋាភិបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ ឲ្យកាន់តែប្រសើរឡើងផងដែរ។

អង្គការសីលការ បានអនុវត្តគម្រោងពង្រឹងអភិបាលកិច្ចមូលដ្ឋានបែបប្រជាធិបតេយ្យតាមរយៈ គណនេយ្យភាពសង្គមនៅអាស៊ី ដែលយកក្រុងតាខ្មៅ ខេត្តកណ្តាលជាតំបន់គោលដៅ និងបានប្រើប្រាស់ឧបករណ៍គណនេយ្យភាពសង្គមចំនួន៥។ យន្តការនៃប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជា សាធារណៈរបស់ពលរដ្ឋជាឧបករណ៍មួយដែលត្រូវបានបង្កើត និងប្រើប្រាស់យ៉ាងសកម្ម ព្រមទាំងបានធ្វើឲ្យដំណើរការនៃការផ្តល់សេវារបស់ក្រុង ដូចជាសេវាទឹកស្អាត និងអនាម័យមានភាពប្រសើរ ឡើងផងដែរ។

ហេតុនេះ ក្រោមការអនុវត្តគម្រោង ពង្រឹងអភិបាលកិច្ចលទ្ធកម្មថ្នាក់ក្រោមជាតិ នៅខេត្តកំពង់ធំ អង្គការសីលការ សហការជាមួយអង្គការអភិវឌ្ឍន៍ សេដ្ឋកិច្ច ជនបទ ដោយមានការគាំទ្រថវិកា ពីសហគ្រាសអន្តរជាតិ សម្រាប់វិស័យឯកជននៃសហរដ្ឋអាមេរិក បានបង្កើត វគ្គបណ្តុះបណ្តាលអំពីគណនេយ្យភាពសង្គម និងជួបពិគ្រោះយោបល់ជាមួយអាជ្ញាធរថ្នាក់ខេត្ត /ស្រុក/ ក្រុង ក្នុងការបង្កើតឲ្យមានប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាពលរដ្ឋដូចតទៅ៖

ជាសាធារណៈ

**ជំហានទី១៖ ការកសាងសមត្ថភាព និងបង្ហាញឧបករណ៍គណនេយ្យភាពសង្គម**

រៀបចំវគ្គបណ្តុះបណ្តាល និងកសាងសមត្ថភាពអាជ្ញាធរក្រុង/ស្រុក អំពីគណនេយ្យភាពសង្គម អភិបាលកិច្ចល្អ ការសម្របសម្រួលកិច្ចសន្ទនាពិគ្រោះយោបល់ និងការដោះស្រាយទំនាស់ ព្រមទាំង បានកសាងសមត្ថភាព ដល់គណៈកម្មាការចម្រុះពង្រឹងអភិបាលកិច្ចលទ្ធកម្ម ថ្នាក់ក្រោមជាតិ (គ.ព.អ.ល) និងបង្ហាញឧបករណ៍គណនេយ្យមួយចំនួនដូចជា ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជា សាធារណៈ, ការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានជាសាធារណៈ, ប័ណ្ណដាក់ពិន្ទុសហគមន៍, របាយការណ៍មតិ ពលរដ្ឋ, សវនកម្មសង្គម.....។

បន្ទាប់មកសួរថាតើឧបករណ៍គណនេយ្យណាខ្លះ ដែលការពាក់ព័ន្ធនឹងលទ្ធកម្មសាធារណៈ? ចូរចងចាំថា “ឧបករណ៍ទាំងអស់សុទ្ធតែពាក់ព័ន្ធនឹងលទ្ធកម្មសាធារណៈ តែដើម្បីឲ្យពលរដ្ឋអាចចូលរួម ទាមទារ ឬតវ៉ាបានគួរតែប្រើប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ”

បង្ហាញពីសារប្រយោជន៍របស់ឧបករណ៍មួយនេះ (មើលក្នុងចំណុច III. ទំព័រទី 2) និងសម្របសម្រួលដើម្បីបង្កើត ឬកែសម្រួលប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈដើម្បីឲ្យពលរដ្ឋ ងាយស្រួលប្រើប្រាស់។

**ជំហានទី២៖ ការណាត់ជួបពិភាក្សាក្រៅផ្លូវការ**

រៀបចំកិច្ចប្រជុំពិភាក្សាក្រៅផ្លូវការជាមួយថ្នាក់ដឹកនាំខេត្ត ការិយាល័យផែនការ និងវិនិយោគ អភិបាលរងក្រុងស្ទឹងសែន និងអភិបាលរងស្រុកកំពង់ស្វាយដែលជាតំបន់គោលដៅរបស់គម្រោង ដើម្បីស្វែងយល់ពីប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាដែលមានស្រាប់។ ការពិគ្រោះយោបល់ បានប្រើសំណួរ គន្លឹះដូចតទៅ៖

- តើកន្លងមកមានពលរដ្ឋតវ៉ាមកសាលាក្រុងស្ទឹងសែន ឬសាលាស្រុកកំពង់ស្វាយដែរឬទេ?
- តើការតវ៉ាមានច្រើនករណីឬទេ? ជាករណីអ្វីខ្លះ?
- តើលោក លោកស្រីមានការលំបាកក្នុងការដោះស្រាយការតវ៉ាទាំងនេះដែរទេ?
- តើលោក លោកស្រីចង់ឲ្យដំណើរការដោះស្រាយមានភាពងាយស្រួលជាងនេះដែរឬទេ?
- តើកន្លងមកអាជ្ញាធរក្រុង ស្រុក បានអនុវត្តដំណើរការណ៍ដោះស្រាយការតវ៉ា របស់ពលរដ្ឋ ដូចម្តេច?

បន្ទាប់មកឲ្យអាជ្ញាធរក្រុង/ស្រុក បង្ហាញពីប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាដែលសាលាក្រុង/ស្រុក ធ្លាប់បាន អនុវត្តកន្លងមកហើយ។

**ជំហានទី៣៖ វិភាគប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា ដែលមានស្រាប់**

អ្នកពាក់ព័ន្ធទាំងអស់សិក្សាស្វែងយល់ពី ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាដែលមានស្រាប់របស់ រដ្ឋបាលក្រុង/ស្រុកនិងវិភាគដូចខាងក្រោម៖

ក្នុងការអនុវត្ត  
ជំហានទី២ និងទី  
៣ អាចធ្វើឡើង  
ក្នុងពេល២មធ្ម  
ទើសិនជាមាន  
ពេលវេលា។

- សិក្សាពីប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាដែលមានស្រាប់ ។
- ពិភាក្សាលម្អិតជាមួយមន្ត្រីសាលាក្រុងសាលាស្រុក និងអ្នកពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗដើម្បីស្វែងរកចំណុចខ្លាំងនិងចន្លោះខ្វះខាតរបស់ប្រព័ន្ធ។ការវិភាគត្រូវគិតពីកម្រិតនៃការយល់ដឹងរបស់ពលរដ្ឋពីឧបករណ៍ភាពងាយស្រួលប្រើប្រាស់ ការជួយសម្រួលដល់ពលរដ្ឋ។បន្ទាប់មករិះរក វិធី/ដំណើរការដើម្បីបំពេញចន្លោះខ្វះខាត។
- សិក្សាពីប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈរបស់ប្រទេសផ្សេងៗ ដែលទទួលបានជោគជ័យនិងការលំបាកនិងការប្រឈម ដែលកើតកន្លង មកផងដែរ។
- ពិភាក្សាគ្នាដើម្បីធ្វើការសំរេចចិត្ត។

## ជំហានទី៤៖ ការបង្កើតគណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ

រៀបចំកិច្ចប្រជុំផ្លូវការជាមួយអ្នកពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីពិភាក្សាស៊ីជម្រៅអំពី៖

- គោលបំណងនៃការបង្កើតឲ្យមានគណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធ តុលាការ
- កំណត់ពីទីតាំងសំរាប់ដាក់ពាក្យតវ៉ា
- សមាសភាព តួនាទី និងភារកិច្ចរបស់គណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធ តុលាការ
- ទំរង់ពាក្យតវ៉ា
- នីតិវិធីក្នុងការទទួល និងគ្រប់គ្រងពាក្យតវ៉ារបស់គណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅ ប្រព័ន្ធតុលាការ
- ដែនសមត្ថកិច្ចរបស់គណៈកម្មាធិការដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ។

### VI. ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ារបស់ក្រុម/ស្រុក

អភិបាលរងខេត្ត មន្ត្រីពីការិយាល័យផែនការនិងវិនិយោគខេត្ត អភិបាលរងក្រុង និងអភិបាល រងស្រុកបានចូលរួមយ៉ាងសកម្មក្នុងការបង្កើតឲ្យមានប្រព័ន្ធដោះស្រាយ ការតវ៉ាជាសាធារណៈ ដូចជា ការសិក្សាស្រាវជ្រាវ វិភាគ ផ្តួចផ្តើមផ្តល់គំនិតថ្មី និងត្រួតពិនិត្យកែលំអលើខ្លឹមសារជាដើម។ ដោយ មានការចូលរួម និងលះបង់ពេលវេលាដ៏មានតម្លៃនេះ យើងបានបង្កើតប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជា សាធារណៈសម្រាប់អនុវត្តនៅសាលាក្រុងស្ទឹងសែន និងសាលាស្រុកកំពង់ស្វាយដែលមាន គណៈកម្មាធិការសំរាប់ដោះស្រាយការតវ៉ាដែលឈ្មោះជាផ្លូវការហៅថា៖ គណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ។

#### ❖ សាលាក្រុងស្ទឹងសែន

##### ក. គោលបំណង៖

ការបង្កើតឲ្យមានគណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ នៅក្រុង ស្ទឹងសែន ខេត្តកំពង់ធំ មានគោលបំណងដូចតទៅ៖

- ដោះស្រាយការទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការរបស់ពលរដ្ឋពិសេសពាក់ព័ន្ធលទ្ធកម្ម សាធារណៈ ដែលក្រុមអ្នកម៉ៅការ/អ្នកផ្តល់សេវាមិនគោរពតាមកិច្ចសន្យានៅក្រុងស្ទឹងសែន ។
- ផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈ អំពីប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈនៅក្រុងស្ទឹងសែន ។

**ខ.ទីតាំង**

- ទីតាំងទទួលពាក្យ: ការិយាល័យពលរដ្ឋសាលាក្រុងស្ទឹងសែន
- ឈ្មោះពេញ: **គណកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ**
- លេខទូរស័ព្ទទំនាក់ទំនង:

ប្រធានគណកម្មាធិការ: ០១២ ៨៤៦ ៣៣៧  
 ប្រធានការិយាល័យពលរដ្ឋ: ០៩២៩៤៨ ៥៨៥

**គ.សមាសភាព តួនាទី ភារកិច្ចគណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ**

**១. សមាសភាពគណៈកម្មាធិការ**

គណកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការមានសមាសភាពចំនួន៧នាក់ និងមានរាយនាមដូចខាងក្រោម៖

លោក អ៊ា គឹមឡុន	អភិបាលរងក្រុង	ជាប្រធាន
លោក ស្រី ស្រៀង	សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាក្រុង	ជាអនុប្រធាន
កញ្ញា ទឹម សុខអ៊ុម	នាយករងរដ្ឋបាលសាលាក្រុង	ជាអនុប្រធាន
លោកស្រី ខ្លួត សារី	សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាក្រុង	ជាសមាជិក
លោក យក់ អឿន	សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាក្រុង	ជាសមាជិក
លោក ឡេង សារិក	សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាក្រុង	ជាសមាជិក
លោក អ៊ឹងគៀនហួត	ប្រធានការិយាល័យអភិវឌ្ឍន៍ក្រុង	ជាសមាជិក

**ការិយាល័យពលរដ្ឋ៖ ជាកន្លែងទទួលពាក្យតវ៉ា**

**២. តួនាទី ភារកិច្ចគណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ**

➤ **ប្រធានគណៈកម្មាធិការ**

- ដឹកនាំ និងរៀបចំប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ
- ចាត់តាំងភារកិច្ចជូនសមាជិកដែលជាក្រុមការងារក្នុងគណៈកម្មាធិការ
- ដឹកនាំកិច្ចប្រជុំរបស់គណៈកម្មាធិការ និងតាមដានពាក្យតវ៉ា
- ពិនិត្យ និងកែសម្រួលឯកសារពាក់ព័ន្ធនឹងប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ារបស់ពលរដ្ឋ
- អនុម័តសេចក្តីព្រាងឯកសារពាក់ព័ន្ធ និងប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា
- ពិនិត្យ និងវាយតម្លៃការអនុវត្តការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់ពលរដ្ឋ
- មានសិទ្ធិអញ្ជើញមន្ត្រី និងអង្គភាពពាក់ព័ន្ធ ទៅនឹងការតវ៉ា មកបំភ្លឺឬដោះស្រាយ
- កំណត់រយៈពេលនៃដំណោះស្រាយចំពោះការតវ៉ា
- ដំណោះស្រាយ(ត្រូវប្រព្រឹត្តទៅដោយមិនលំអៀង និងមានភាពយុត្តិធម៌សម្រាប់ ភាគីទាំង អស់) និងធ្វើការតាមដាន
- ផ្សព្វផ្សាយពីលទ្ធផលនៃដំណោះស្រាយដល់អ្នកតវ៉ា

➤ **អនុប្រធានគណៈកម្មាធិការ**

- ជាជំនួយដល់ប្រធានក្នុងការដឹកនាំអង្គប្រជុំក្នុងដំណើរការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់ពលរដ្ឋ
- ជំនួសប្រធាន ពេលប្រធានអវត្តមាន
- ធ្វើសេចក្តីរាយការណ៍ជូនប្រធាន ពីដំណើរការវិវត្តនៃដំណោះស្រាយការតវ៉ា

➤ **នាយករង្វើបាលសាលាក្រុង**

- ជាសេនាធិការរបស់គណកម្មការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់
- ទទួលខុសត្រូវក្នុងការរៀបចំកិច្ចប្រជុំដោះស្រាយការតវ៉ា
- ធ្វើសេចក្តីរាយការណ៍ជូនគណកម្មការដោះស្រាយទំនាស់ពិសេសប្រធាន និងអនុប្រធាន (ពេលគាត់អវត្តមាន) អំពីដំណើរការវិវត្តនៃប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា

- ទទួលខុសត្រូវលើការចាត់ចែងការកត់ត្រាកំណត់ហេតុពេលដោះស្រាយការតវ៉ា, រក្សាទុក និង បញ្ជូនមកការិយាល័យពលរដ្ឋដើម្បីផ្សព្វផ្សាយនិងរក្សាទុកជាឯកសារ។

➢ **សមាជិកនៃគណៈកម្មាធិការ**

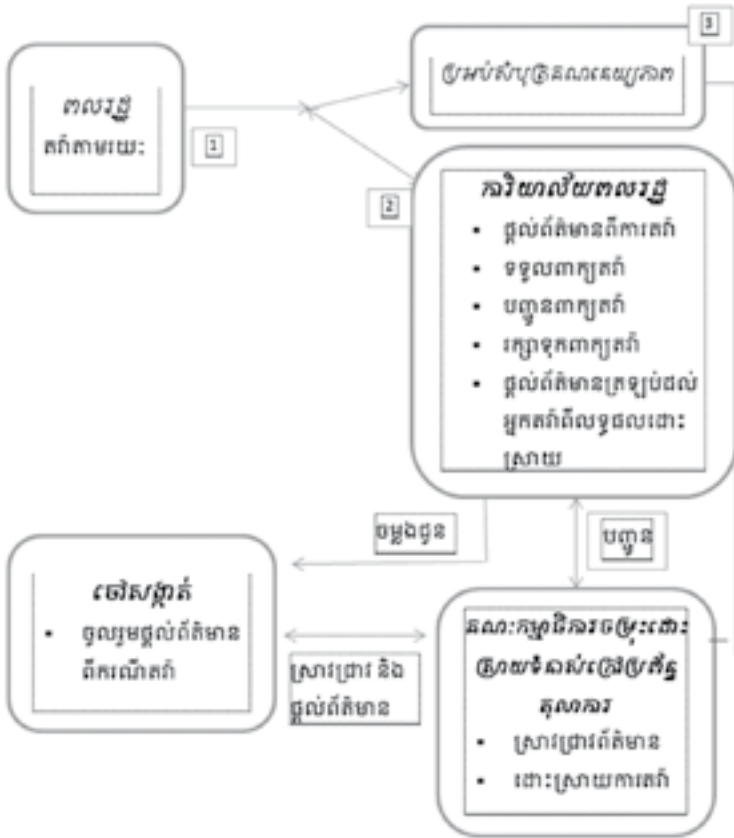
- សិក្សាស្រាវជ្រាវ និងប្រមូលព័ត៌មាន ពីការតវ៉ាពិសេសផ្នែកលទ្ធកម្មសាធារណៈ
- រាយការណ៍ ពីលទ្ធផលស្រាវជ្រាវជូនគណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយការតវ៉ា
- ចូលរួមកិច្ចប្រជុំដោះស្រាយការតវ៉ាទៅតាមជំនាញនិងសមត្ថកិច្ច
- ត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃការអនុវត្តការដោះស្រាយការតវ៉ា
- ធ្វើការបកស្រាយចម្ងល់នានារបស់អ្នកតវ៉ា
- សហការជាមួយនឹងស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធដើម្បីដោះស្រាយការតវ៉ា
- ឆ្លើយតបទៅពលរដ្ឋ ដោយផ្ទាល់ឬប្រយោល តាមការប្រជុំឬវេទិកាសាធារណៈ
- បំពេញការងារនានា តាមការប្រគល់ជូនរបស់ប្រធានគណៈកម្មការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់។

➢ **ប្រធានការិយាល័យពលរដ្ឋ**

- ទទួល ពិនិត្យ និងចុះបញ្ជីពាក្យតវ៉ា
- វិភាគពាក្យតវ៉ា សង្ខេបពាក្យតវ៉ា និងកត់ត្រាពាក្យតវ៉ា
- បញ្ជូនពាក្យតវ៉ា និងរាយការណ៍ទៅគណៈកម្មាធិការពីការតវ៉ា
- រក្សាទុករាល់ពាក្យតវ៉ា និងដំណោះស្រាយការតវ៉ា
- សម្របសម្រួលការងារទាក់ទងការដោះស្រាយការតវ៉ា
- ប្រមូលព័ត៌មានពីការតវ៉ារបស់ពលរដ្ឋ ឬអ្នកផ្តល់សេវាឬសង្កាត់ពាក់ព័ន្ធ
- រាយការណ៍ពីដំណោះស្រាយការតវ៉ា ឬការបដិសេធការតវ៉ាទៅ ភាគីដែលបានធ្វើការតវ៉ា
- ត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃការអនុវត្តការដោះស្រាយការតវ៉ា។



**របៀបសម្របសម្រួលនៃការទទួល និងដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ**  
**សាលាក្រុងស្ទឹងសែន**



**ក. គោលបំណង:**

ការបង្កើតឲ្យមាន គណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការនៅស្រុកកំពង់ស្វាយ ខេត្តកំពង់ធំ មានគោលបំណងដូចតទៅ:

- ដោះស្រាយការទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការរបស់ពលរដ្ឋពិសេសពាក់ព័ន្ធលទ្ធកម្មសាធារណៈ ដែលក្រុមអ្នកម៉ៅការ/អ្នកផ្តល់សេវាមិនគោរពតាមកិច្ចសន្យានៅស្រុកកំពង់ស្វាយ ។
- ផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈ អំពីប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈនៅស្រុកកំពង់ស្វាយ ។

**ខ. ទីតាំង**

- ទីតាំងទទួលពាក្យ: ការិយាល័យរដ្ឋបាលក្នុងសាលាស្រុកកំពង់ស្វាយ
- ឈ្មោះពេញ: **គណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ**
- លេខទូរស័ព្ទទំនាក់ទំនង:
  - ប្រធានគណៈកម្មាធិការ ០១២ ៧៨ ៣០ ៩២
  - ប្រធានការិយាល័យរដ្ឋបាល និងហិរញ្ញវត្ថុ ០១៧ ៥១ ២៤ ៩៤

**គ.សមាសភាព តួនាទី ភារកិច្ចគណៈកម្មាធិការដោះស្រាយទំនាស់**

**១. សមាសភាពគណៈកម្មាធិការ**

គណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ មានសមាសភាពចំនួន ០៩នាក់ និងមានរាយនាមដូចខាងក្រោម៖

លោក អ៊ិត សុផាន់	អភិបាលរងស្រុក	ជាប្រធាន
លោក ឈាន សារី	សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាស្រុក	ជាអនុប្រធាន
លោក លឹម ធាង	នាយករងរដ្ឋបាលសាលាស្រុក	ជាសមាជិកអចិន្ត្រៃយ៍
លោក ស៊ឹម ឆេងលាម	សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាស្រុក	ជាសមាជិក
លោកស្រី យ៉េង សុគីន	ប្រធានការិយាល័យរដ្ឋបាល និងហិរញ្ញវត្ថុ	ជាសមាជិក
លោក អ៊ុំ ភេន	អនុប្រធានការិយាល័យអន្តរ វិស័យ	ជាសមាជិក
លោក ស៊ាន់ សុភាព	អនុប្រធានអង្គភាពលទ្ធកម្ម	ជាសមាជិក
លោក ង៉ែត ពលវិទូ	ប្រធានការិយាល័យអភិវឌ្ឍ ស្រុក	ជាសមាជិក
ក. ស សុខវី	មន្ត្រីការិយាល័យផែនការ និងគាំទ្រឃុំ-សង្កាត់	ជាសមាជិក

❖ **ការិយាល័យរដ្ឋបាលនិងហិរញ្ញវត្ថុខេត្តត្បូងឃ្មុំ**

**២. តួនាទី ភារកិច្ចគណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ**

➤ **ប្រធានគណៈកម្មាធិការ**

- ដឹកនាំ និងរៀបចំប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ
- ចាត់តាំងភារកិច្ចជូនសមាជិកដែលជាក្រុមការងារក្នុងគណៈកម្មាធិការ
- ដឹកនាំកិច្ចប្រជុំរបស់គណៈកម្មាធិការ និងតាមដានពាក្យតវ៉ា
- ពិនិត្យ និងកែសម្រួលឯកសារពាក់ព័ន្ធនឹងប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ារបស់ពលរដ្ឋ
- អនុម័តសេចក្តីព្រាងឯកសារពាក់ព័ន្ធ និងប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា
- ពិនិត្យ និងវាយតម្លៃការអនុវត្តការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់ពលរដ្ឋ
- មានសិទ្ធិអញ្ជើញមន្ត្រីនិងអង្គភាពពាក់ព័ន្ធនឹងការតវ៉ាមកបំភ្លឺឬដោះស្រាយ
- កំណត់រយៈពេលនៃដំណោះស្រាយចំពោះការតវ៉ា
- ដំណោះស្រាយ(ត្រូវប្រព្រឹត្តទៅដោយមិនលំអៀង និងមានភាពយុត្តិធម៌សម្រាប់ភាគី ទាំងអស់) និងធ្វើការតាមដាន
- ផ្សព្វផ្សាយពីលទ្ធផលនៃដំណោះស្រាយដល់អ្នកតវ៉ា

➤ **អនុប្រធានគណៈកម្មាធិការ**

- ជាជំនួយដល់ប្រធានក្នុងការដឹកនាំអង្គប្រជុំក្នុងដំណើរការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់ពលរដ្ឋ
- ជំនួសប្រធាន ពេលប្រធានអវត្តមាន
- ធ្វើសេចក្តីវាយការណ៍ ជូនប្រធាន ពីដំណើរការវិវត្តនៃដំណោះស្រាយការតវ៉ា

➤ **នាយករងរដ្ឋបាលសាលាស្រុក**

- ជាសេនាធិការរបស់គណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់
- ទទួលខុសត្រូវក្នុងការរៀបចំកិច្ចប្រជុំដោះស្រាយការតវ៉ា
- ធ្វើសេចក្តីវាយការណ៍ជូនគណៈកម្មការដោះស្រាយទំនាស់ពិសេសប្រធាន និងអនុប្រធាន (ពេលគាត់អវត្តមាន)អំពីដំណើរការវិវត្តនៃប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា

- ទទួលខុសត្រូវលើការចាត់ចែងការកត់ត្រាកំណត់ហេតុពេលដោះស្រាយការតវ៉ា, រក្សាទុកនិង បញ្ជូនមកការិយាល័យពលរដ្ឋដើម្បីផ្សព្វផ្សាយនិងរក្សាទុកជាឯកសារ។

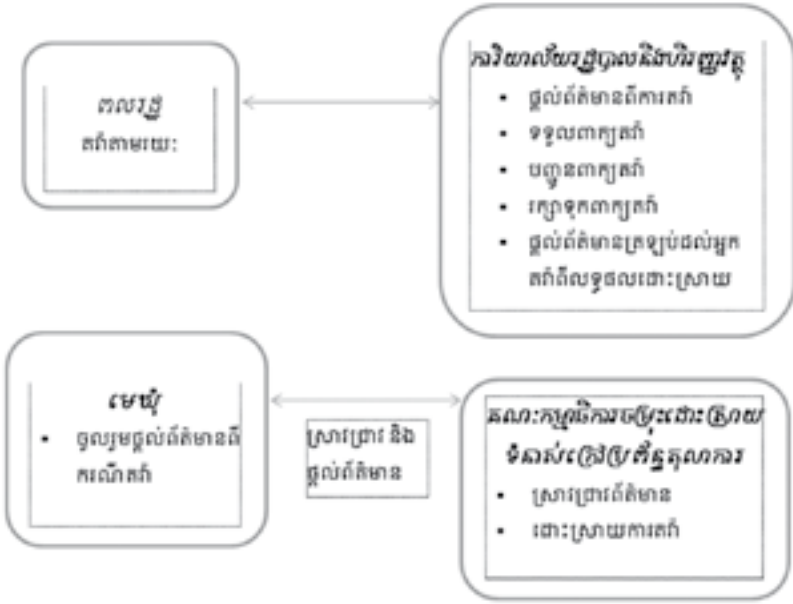
➢ **សហជីពនៃគណៈកម្មាធិការ**

- សិក្សាស្រាវជ្រាវ និងប្រមូលព័ត៌មាន ពីការតវ៉ាពិសេសផ្នែកលទ្ធកម្មសាធារណៈ
- រាយការណ៍ ពីលទ្ធផលស្រាវជ្រាវ ជូនគណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយការតវ៉ា
- ចូលរួមកិច្ចប្រជុំដោះស្រាយការតវ៉ាទៅតាមជំនាញនិងសមត្ថកិច្ច
- ត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃការអនុវត្តការដោះស្រាយការតវ៉ា
- ធ្វើការបកស្រាយចម្ងល់នានារបស់អ្នកតវ៉ា
- សហការជាមួយនឹងស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធដើម្បីដោះស្រាយការតវ៉ា
- ឆ្លើយតបទៅពលរដ្ឋ ដោយផ្ទាល់ឬប្រយោល តាមការប្រជុំឬវេទិកាសាធារណៈ
- បំពេញការងារនានាតាមការប្រគល់ជូន របស់ប្រធានគណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់។

➢ **ប្រធានការិយាល័យរដ្ឋបាលនិងហិរញ្ញវត្ថុ**

- ទទួល ពិនិត្យ និងចុះបញ្ជីពាក្យតវ៉ា
- វិភាគពាក្យតវ៉ា សង្ខេបពាក្យតវ៉ា និងកត់ត្រាពាក្យតវ៉ា
- បញ្ជូនពាក្យតវ៉ា និងរាយការណ៍ទៅគណៈកម្មាធិការពីការតវ៉ា
- រក្សាទុករាល់ពាក្យតវ៉ា និងដំណោះស្រាយការតវ៉ា
- សម្របសម្រួលការងារទាក់ទងការដោះស្រាយការតវ៉ា
- ប្រមូលព័ត៌មានពីការតវ៉ារបស់ពលរដ្ឋ ឬអ្នកផ្តល់សេវាឬសង្កាត់ពាក់ព័ន្ធ
- រាយការណ៍ពីដំណោះស្រាយការតវ៉ា ឬការបដិសេធការតវ៉ាទៅ ភាគីដែលបានធ្វើការតវ៉ា
- ត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃការអនុវត្តការដោះស្រាយការតវ៉ា។

**របៀបសម្រួលនៃការទទួល និងដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ**  
**សាលាស្រុកកំពង់ស្វាយ**



**៣. ការប្រជុំរបស់គណៈកម្មាធិការ**

មាន២ប្រភេទការប្រជុំជាអចិន្ត្រៃយ៍និងការប្រជុំដោះស្រាយទំនាស់

- គណៈកម្មាធិការត្រូវប្រជុំជាអចិន្ត្រៃយ៍ រៀងរាល់ខែដើម្បីពិនិត្យនូវកិច្ចការដែលបាន អនុវត្តនិងបញ្ហាដែលពាក់ព័ន្ធជូនគណៈអភិបាលនិងក្រុមប្រឹក្សាក្រុង/ស្រុក
  - គណៈកម្មាធិការត្រូវប្រជុំដោះស្រាយទំនាស់៖ រាល់ពាក្យតវ៉ាឬបណ្តឹងដែលទទួលបាន ពីមូលដ្ឋានត្រូវរៀបចំកិច្ចប្រជុំដោះស្រាយឲ្យបានសមស្របតាមពេលវេលា។
- ❖ គណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ ត្រូវរាយការណ៍ជូនគណៈអភិបាល និងក្រុមប្រឹក្សាក្រុង/ស្រុកអំពីសកម្មភាពនិងលទ្ធផលដែលបានអនុវត្ត។

## ៤. ទំនប់ពាក្យតវ៉ា

ទម្រង់ពាក្យតវ៉ាត្រូវរៀបចំឲ្យសាមញ្ញ និងងាយប្រើប្រាស់សម្រាប់ពលរដ្ឋ (សូមមើលក្នុង ឧបសម្ព័ន្ធ)។

## ៥. នីតិវិធីទទួលនិងគ្រប់គ្រងពាក្យតវ៉ា (ជាភារកិច្ចរបស់ប្រធានការិយាល័យពលរដ្ឋ/ រដ្ឋបាលនិងហិរញ្ញវត្ថុ)

- អ្នកតវ៉ាដាក់ពាក្យតវ៉ានៅ៖
  - ការិយាល័យពលរដ្ឋសំរាប់សាលាក្រុងស្ទឹងសែន
  - ការិយាល័យរដ្ឋបាលនិងហិរញ្ញវត្ថុសំរាប់សាលាស្រុកកំពង់ស្វាយ
- ប្រធានការិយាល័យពលរដ្ឋ/រដ្ឋបាលនិងហិរញ្ញវត្ថុទទួលពាក្យតវ៉ា ធ្វើកំណត់បង្ហាញជូនគណៈកម្មាធិការដោះស្រាយ និងរក្សាការសម្ងាត់ របស់អ្នកធ្វើការតវ៉ា (មិនបញ្ចេញឈ្មោះអ្នកតវ៉ា)
- ចុះបញ្ជីពាក្យតវ៉ា
- បញ្ជូនពាក្យតវ៉ាទៅគណៈកម្មាធិការដោះស្រាយទំនាស់
- រក្សាទុកឯកសារតវ៉ា និងដំណោះស្រាយ

## ៦. ផែនការសម្របសម្រួលការងារ

គណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការមានសិទ្ធិក្នុងការដោះស្រាយ គ្រប់រូបភាពទំនាស់ដែលកើតក្នុងដែនរដ្ឋបាលក្រុង/ស្រុក។

## VII. ការធ្វើស្ថាបនីយកម្មឧបករណ៍

ការគាំទ្រផ្នែកបច្ចេកទេស និងការដឹកនាំឲ្យអនុវត្តប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ នៅ សាលាក្រុង និងសាលាស្រុកក្នុងរយៈពេលជាក់លាក់ ធ្វើឲ្យយន្តការដោះស្រាយ ការតវ៉ាជា សាធារណៈទទួលបានជោគជ័យ ព្រោះអ្នកទទួលសេវាអាចបង្ហាញនូវភាពអសកម្ម របស់អ្នក ផ្តល់សេវានិងផ្តល់ការកែលម្អបែបស្ថាបនា ឯអ្នកផ្តល់សេវាទទួលនូវការផ្តល់ព័ត៌មាន ត្រលប់បែប ស្ថាបនាហើយធ្វើការកែលម្អបាន។ ដូចនេះ គេអាចធ្វើស្ថាបនីយកម្មប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា ជាសាធារណៈដោយបញ្ចូលប្រព័ន្ធនេះទៅក្នុងស្ថាប័ន និងដាក់ឲ្យប្រើប្រាស់ជាសាធារណៈ។

ដើម្បីធានាបាននូវនិរន្តរភាពនៃប្រព័ន្ធនេះ ទាំងភាគីអ្នកតវ៉ា និងអ្នកផ្តល់សេវាគួរធ្វើដូចខាងក្រោម៖

**សង្គមស៊ីវិល**

- ពន្យល់ណែនាំពលរដ្ឋ ពីប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ
- ផ្សព្វផ្សាយពីប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ ដូចជាទីតាំងលេខទូរស័ព្ទ របៀបតវ៉ា និងការដាក់ពាក្យ តាមរយៈ វិទ្យុ កាសែត ខិត្តប័ណ្ណ បដា ក្តារព័ត៌មាន ឬវិទ្យុជាដើម
- លើកទឹកចិត្តសហគមន៍ឲ្យប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដែលមានស្រាប់ និងយន្តការដែលទើប កែលំអ្វីរបស់ក្រុង ឬស្រុក។

**ភាគីអ្នកតវ៉ា/ប្រើប្រាស់សេវា**

- យល់ ពីប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ
- ចូលរួមអនុវត្តការតវ៉ាតាមប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ
- ចូលរួមកែលំអការតវ៉ា និងប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ ដើម្បីឲ្យមាន ដំណើរការកាន់តែប្រសើរឡើង។

**ភាគីអ្នកផ្តល់សេវា/អាជ្ញាធរ**

- ជួបប្រជុំ និងប្រឹក្សាជាមួយមន្ត្រីសាលាក្រុង/ស្រុក និងក្រុមប្រឹក្សាឃុំ/សង្កាត់ ពីយន្តការគណនេយ្យភាពសង្គម និងប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ។
- បង្កើនសមត្ថភាពមន្ត្រីពាក់ព័ន្ធស្តីពីឧបករណ៍គណនេយ្យភាពសង្គម ជាពិសេស ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ។
- បើកចំហផ្លូវចិត្តទទួលយកការតវ៉ា និងការកែលំអពីពលរដ្ឋនិងធ្វើឲ្យពលរដ្ឋហ៊ានផ្តល់ មតិកែលំអ។
- ផ្តល់បច្ចេកទេស បង្កើតកន្លែងទទួលពាក្យតាម ឃុំ / សង្កាត់ / ស្រុក / ក្រុង។ បន្ទប់ទទួលពាក្យដាច់ដោយឡែក និងមានអ្នកប្រចាំការដើម្បីទទួលពាក្យ។

- ណែនាំពីការចុះបញ្ជីពាក្យតវ៉ាដល់ថ្នាក់ឃុំ/សង្កាត់/ស្រុក/ក្រុង កែលំអ ទំរង់ពាក្យតវ៉ា យន្តការតវ៉ាតាម ទូរស័ព្ទ ត្រូវមានការត្រួតពិនិត្យពាក្យ តវ៉ាជាប្រចាំតាមឃុំ/សង្កាត់ និងអង្គភាពមូលដ្ឋានក្រុង ឬស្រុក។
- បង្កើតឲ្យមានវេទិកាពិគ្រោះយោបល់ ដើម្បីផ្តល់ឱកាសឲ្យពលរដ្ឋ មន្ត្រីសាលាក្រុង/ ស្រុក/មន្ត្រីឃុំ/សង្កាត់ ក្រុមប្រឹក្សា អ្នកមេឃោតាម អាច លើកឡើងពីទុក្ខកង្វល់ និងស្វែងរកដំណោះស្រាយ។
- វេទិកាសាធារណៈ ក៏ធ្វើឲ្យពលរដ្ឋដឹងពីទុក្ខលំបាករបស់អាជ្ញាធរ ធ្វើ ឲ្យមានការយល់ ចិត្តគ្នា និងកសាងទំនុកចិត្តរវាងអាជ្ញាធរ និងពលរដ្ឋ ល្អជាងមុន។



# ផ្នែកទី៣ ការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា ជាសាធារណៈ

សាលាក្រុងស្ទឹងសែន និងសាលាស្រុកកំពង់ស្វាយបានបង្កើតប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា ជាសាធារណៈ ហើយពលរដ្ឋចាប់ផ្តើមយល់ដឹង និងប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធនេះ ដើម្បីសំដែងនូវការ ព្រួយបារម្ភ ឬការមិនពេញចិត្តលើអនុវត្តការងាររបស់អ្នកផ្តល់សេវាក្នុងជាពិសេសលើលទ្ធកម្ម សាធារណៈនិងទាមទារឲ្យមានការដោះស្រាយឲ្យបានសមស្របនឹងមានប្រសិទ្ធភាព។

ពលរដ្ឋអាចធ្វើការតវ៉ា ដោយប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ តាមរយៈគណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការនៃក្រុងស្ទឹងសែន/ស្រុកកំពង់ស្វាយ (ដែលមានទីតាំងទទួលពាក្យនៅការិយាល័យពលរដ្ឋប្រជុំបាលនិងហិរញ្ញវត្ថុ)។ ការតវ៉ាទាំងនោះ អាចធ្វើនៅក្នុងដែនសមត្ថកិច្ចក្រុងស្ទឹងសែន និងស្រុកកំពង់ស្វាយ។

## ១. ការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ

### ក. ពលរដ្ឋ/អ្នកទទួលសេវា

- រាយការណ៍ដោយផ្ទាល់ជាបុគ្គល ឬចងក្រងក្រុម ដោយសរសេរជាលិខិត ឬទៅបំពេញទំរង់ ពាក្យតវ៉ានៅកន្លែងផ្តល់និងទទួលពាក្យតវ៉ា (ការិយាល័យពលរដ្ឋប្រជុំបាលនិងហិរញ្ញវត្ថុនៅសាលាស្រុកកំពង់ស្វាយ)
- ឬសរសេរសំបុត្រតវ៉ា ដាក់ក្នុងប្រអប់សំបុត្រគណនេយ្យភាព (សំរាប់ក្រុងស្ទឹងសែន) តែករណីនេះត្រូវចំណាយពេលយូរ ទំរាំពាក្យតវ៉ា មកដល់គណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ។

### ខ. គណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ

គណៈកម្មការដោះស្រាយទំនាស់មានតួនាទីដោះស្រាយពាក្យតវ៉ារបស់ពលរដ្ឋតាមជំហានដូចតទៅ៖

**ជំហានទី១:** ការិយាល័យទទួលពាក្យការតវ៉ាសិក្សាពាក្យតវ៉ា (ពាក្យតវ៉ាណាស្ថិតក្នុង ដែនសមត្ថកិច្ច របស់គណៈកម្មាធិការ និងពាក្យតវ៉ាណាមិនស្ថិតក្នុងដែនសមត្ថកិច្ច នឹង ត្រូវបញ្ជូនទៅភាគីពាក់ព័ន្ធ) និងធ្វើកំណត់បង្ហាញភ្ជាប់ជាមួយពាក្យតវ៉ា ចុះលេខពាក្យ តវ៉ាក្នុងបញ្ជីទទួលពាក្យតវ៉ារួចបញ្ជូនពាក្យតវ៉ា (តែរក្សាការសម្ងាត់ជូនអ្នកតវ៉ា) ទៅគណៈ កម្មាធិការដោះស្រាយទំនាស់របស់ក្រុង/ស្រុក។

**ជំហានទី២:** គណៈកម្មាធិការដោះស្រាយទំនាស់រៀបចំផែនការស៊ើបអង្កេតពីករណីតវ៉ា របស់ពលរដ្ឋ។

**ជំហានទី៣:** ចុះស៊ើបអង្កេត ប្រមូលនិងវិភាគព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធការតវ៉ា ដោយមានចៅ សង្កាត់ ឬមេឃុំ

ចាំជួយសហការ និងផ្តល់ព័ត៌មាន។

**ជំហានទី៤:** ដោះស្រាយការតវ៉ាទៅតាមនីតិវិធីរបស់គណៈកម្មាធិការដោះស្រាយ ទំនាស់

**ជំហានទី៥:** ជូនដំណឹងពីលទ្ធផលនៃដំណោះស្រាយការតវ៉ាដល់ពលរដ្ឋដែលបានតវ៉ា និងបញ្ជូន លទ្ធផលនេះទៅការិយាល័យពលរដ្ឋ/រដ្ឋបាលនិងហិរញ្ញវត្ថុ រួចចុះបញ្ជីទទួល លទ្ធផល ដោះស្រាយ ការតវ៉ានិងរក្សាទុកជាឯកសារ។

**សម្គាល់:** ចៅសង្កាត់ និងមេឃុំមិនស្ថិតក្នុងគណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយ ទំនាស់ក្រៅ ប្រព័ន្ធតាលាការទេ តែត្រូវចូលរួមក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មាន និងភស្តុតាង ពីករណីដែលកើតឡើង តាមតំរូវការរបស់គណៈកម្មាធិការចម្រុះដោះស្រាយ ទំនាស់ក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ។

# ផ្នែកទី៤ ការប្រឈម និងមេរៀនជាបទពិសោធន៍នៃការអនុវត្តប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា

## VIII. បញ្ហាប្រឈម និងមេរៀនជាបទពិសោធន៍

ការយល់ដឹងពីបញ្ហាប្រឈម ដែលអាចជួបប្រទះក្នុងពេលពង្រឹងប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈរបស់សាលាក្រុង និងសាលាស្រុក ពិតជាមានសារសំខាន់ណាស់។ ការផ្ដួចផ្ដើមគំនិតអំពី គណនេយ្យភាពសង្គមនៅស្ថាប័នសាធារណៈ ជាទូទៅតែងជួបបញ្ហាក្នុងការបង្កើតឲ្យមានស្ថាបនីយកម្ម និងដែននៃអំណាច។ អំណាចភាគច្រើន ប្រមូលផ្ដុំនៅថ្នាក់លើ និងមានវប្បធម៌ការិយាធិបតេយ្យបិទជិត។ ហេតុនេះ ការចូលរួមរបស់ពលរដ្ឋ ត្រូវគេគិតថាជាការគំរាមកំហែងដល់អាជ្ញាធរថ្នាក់លើ។

ម្យ៉ាងទៀត ដោយសារចំណេះដឹង និងការចូលរួមរបស់ពលរដ្ឋទទួលបានឱកាសទាប ធ្វើឲ្យពលរដ្ឋមិនទទួលបានការផ្តល់សេវាពេញលេញ។ ជាឧទាហរណ៍ ពលរដ្ឋនៅតំបន់ក្រុង ឬទីប្រជុំជន ទទួលបានសិទ្ធិ និងឱកាសច្រើន តែពលរដ្ឋក្រីក្រនៅជនបទមានសិទ្ធិលើភាពជាម្ចាស់តិចតួច និងខ្វះមធ្យោបាយ ប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដែលមានស្រាប់ជាផ្លូវការ។

ខាងក្រោមនេះ ជាការប្រឈម និងមេរៀនជាបទពិសោធន៍ដែលបានជួបប្រទះក្នុងពេលបង្កើត និងប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ារបស់ក្រុង/ស្រុក៖

### 1. ការប្រឈម

- ការយល់ដឹងពីខ្លឹមសារគណនេយ្យភាពសង្គម និងឧបករណ៍គណនេយ្យភាពសង្គម ពិសេស ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈរបស់អាជ្ញាធរ និងពលរដ្ឋ មិនទាន់បានស៊ីជម្រៅ និង អាជ្ញាធរមានភាពមមាញឹកខ្លាំងក្នុងការងារស្នូលផ្សេងៗ ធ្វើឲ្យឱកាសនៃអនុវត្តមិនទាន់បាន ប្រសើរគ្រប់ជ្រុងជ្រោយ។

- សាលាក្រុង/ស្រុក នៅខ្វះខាតធនធានមនុស្ស និងថវិកាសម្រាប់ដំណើរការប្រព័ន្ធដោះស្រាយ ការតវ៉ាប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។
- ការផ្លាស់ប្តូរតួនាទីមន្ត្រីពាក់ព័ន្ធរបស់សាលាក្រុង/ស្រុក បានជះឥទ្ធិពលក្នុងការគ្រប់គ្រង ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ារបស់ពលរដ្ឋ ព្រោះការតែងតាំងមន្ត្រីថ្មីត្រូវការពេលវេលាដើម្បីណែនាំពីប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាដែលបានបង្កើតរួច។
- ដោយសារគម្រោងពង្រឹងអភិបាលកិច្ចលទ្ធកម្មថ្នាក់ក្រោមជាតិ ជាគម្រោងថ្មីទើបសាកល្បង ក្នុងក្រុង និងស្រុកគោលដៅ ធ្វើឲ្យឱកាសនៃការអនុវត្តរបស់អាជ្ញាធរ និងការចូលរួមរបស់ ពលរដ្ឋ ឬអ្នកមៅការមិនទាន់មានភាពល្អប្រសើរ ដោយពលរដ្ឋមួយចំនួននៅមិនទាន់យល់ដឹង ពីប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ា របៀបតវ៉ា ព្រមទាំងសិទ្ធិ និងតួនាទីក្នុងការចូលរួមរបស់គាត់ក្នុងការអភិវឌ្ឍតាមរយៈការសង្កេតកិច្ចលទ្ធកម្មសាធារណៈ ដែលជាហេតុធ្វើឲ្យប្រព័ន្ធ មិនសូវមានដំណើរការ ព្រោះមិនសូវទទួលបាននូវការចូលរួម ផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់ ការផ្តល់ មតិយោបល់ ការបង្ហាញពីតម្រូវការ ឬអ្វីដែលជាបញ្ហា។

**2. មេរៀនជាមតិសោធន៍**

- បច្ចុប្បន្នបណ្តាញអ៊ិនធឺណែត ផ្តល់ភាពងាយស្រួលក្នុងការទំនាក់ទំនងគ្នា តែបណ្តាញ អ៊ិនធឺណែតនៅកម្ពុជា មិនទាន់បានគ្រប់ដណ្តប់ទូលំទូលាយទៅដល់ជនបទ ដូចនេះការ តវ៉ាតាម បណ្តាញអ៊ិនធឺណែតមានការលំបាកសម្រាប់ពលរដ្ឋ។ ម្យ៉ាងទៀត សាលាក្រុង / ស្រុក ភាគច្រើនមិនមានធនធានគ្រប់គ្រាន់ក្នុងការបង្កើត និងប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយនេះ ហេតុនេះការបង្កើតប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាត្រូវធ្វើឲ្យសាមញ្ញ ងាយស្រួលប្រើប្រាស់ សម្រាប់អ្នកអនុវត្ត ដូចជា ការប្រើប្រអប់សំបុត្រគណនេយ្យភាពសង្គម ទូរស័ព្ទ ការអញ្ជើញ មកផ្ទាល់ ឬតាមវីធីផ្សេងៗ កំណត់ដោយរដ្ឋបាលមូលដ្ឋាន ។
- ដើម្បីឲ្យប្រព័ន្ធមានដំណើរការល្អប្រសើរ ការពង្រឹងសមត្ថភាពដល់អ្នកអនុវត្តប្រព័ន្ធ ដូចជា គណៈកម្មាធិការដោះស្រាយការតវ៉ា មន្ត្រីក្រោមឱវាទ

អ្នកម៉ៅការ និងប្រជាពលរដ្ឋ ត្រូវការ ជាចាំបាច់។ ម្យ៉ាងទៀត អាជ្ញាធរត្រូវ ផ្សព្វផ្សាយពីប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ារបស់ក្រុង/ស្រុក ដែលបង្កើតរួចឲ្យ បានទូលំទូលាយដល់ពលរដ្ឋ និងអ្នកផ្តល់សេវាលទ្ធកម្មសាធារណៈ ព្រម ទាំងនីតិវិធីក្នុងការតវ៉ា ព្រោះវាអាចធ្វើឲ្យពលរដ្ឋមានឱកាសស្មើគ្នាក្នុងការ ប្រើប្រព័ន្ធ និង ធ្វើឲ្យប្រព័ន្ធមាននិរន្តរភាព។ កិច្ចការនេះអាចធ្វើបានតាម រយៈការចែករំលែកបទពិសោធន៍ល្អៗ ករណីសិក្សាផ្អែកលើបទពិសោធន៍ ដែលបានពីការអនុវត្តកន្លងមកក្នុងមូលដ្ឋាននានា ការប្រជុំ ផ្សព្វផ្សាយក្នុង មូលដ្ឋាន ការបណ្តុះបណ្តាល វេទិកាសាធារណៈ យុទ្ធនាការផ្សព្វផ្សាយ កម្មវិធីវិទ្យុ ឬតាមវិធីសាស្ត្រផ្សេងៗកំណត់ដោយក្រុង/ស្រុក។

- បង្កើតឲ្យមានបណ្តាញស្ម័គ្រចិត្តនៅកម្រិតសហគមន៍ សម្រាប់បង្កើនការ ផ្សារភ្ជាប់ ទំនាក់ទំនង រវាងពលរដ្ឋ និងអាជ្ញាធរពិតជាសំខាន់ដើម្បីធ្វើឲ្យ ភាគីទាំងពីរកាន់តែយល់ពីគ្នាទៅវិញទៅមក ព្រោះបណ្តាញនេះនឹងជា ស្ពានចម្លង(ទទួល និងបញ្ជូន) ថែរក្សានូវការតវ៉ា និងការដោះស្រាយ។
- បង្កើនការទទួលខុសត្រូវ ក្នុងការអនុវត្តប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាជាសា ធារណៈ ដោយអាជ្ញាធរ ក៏ដូចជាអ្នកផ្តល់សេវាកម្មត្រូវមានឆន្ទៈបើកចំហ ក្នុងការដោះស្រាយ ដោះស្រាយឲ្យ ទាន់ពេលវេលា មានភាពយុត្តិធម៌ និង ទទួលយកមតិកែលំអពីអ្នកតវ៉ាតាមរយៈការផ្តល់ ព័ត៌មានត្រឡប់បែប ស្ថាបនា។ ការធ្វើបែបនេះធ្វើឲ្យពលរដ្ឋឬអ្នកទទួលសេវាមានភាព ជឿជាក់ មានចិត្តភ្លាហាន ក្នុងការតវ៉ាមក គណៈកម្មាធិការដោះស្រាយទំនាស់ របស់ក្រុង/ស្រុកក៏ដូច ជាការផ្តល់នូវការកែលំអដល់អ្នកផ្តល់សេវាដើម្បីឲ្យ សេវាកម្មមានលក្ខណៈកាន់តែប្រសើរ។
- ប្រព័ន្ធដោះស្រាយការតវ៉ាមានដំណើរការល្អ ធ្វើឲ្យអ្នកផ្តល់សេវាពង្រឹងនូវ គុណភាពសេវា ឯពលរដ្ឋកាន់តែយល់ច្បាស់ពីតួនាទីរបស់ខ្លួន ដែលកត្តា នេះ នឹងញ៉ាំងឲ្យសេវាកម្ម សាធារណៈកាន់តែមានគុណភាព នឹងជាកត្តា ជួយសម្រាលបន្តិកការងាររបស់អាជ្ញាធរ និង មានការអភិវឌ្ឍបែបវិជ្ជមាន ក្នុងមូលដ្ឋាន។

## ឯកសារយោង

1. យន្តការដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ របស់អង្គការព្រឹយ៉ា ([www.pria.org](http://www.pria.org) )
2. យន្តការដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ របស់ CUT International ដែលអាចទាញចេញពី គេហទំព័រ <http://cuts-international.org/advocacy-pgrm.htm> (accessed on Dec 27, 2012)
3. នីតិវិធីដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈសម្រាប់ការផ្តល់សេវាក្រុង: [http://www.academia.edu/818821/ Grievance Redressal in Urban Service Delivery How Effective are They](http://www.academia.edu/818821/Grievance_Redressal_in_Urban_Service_Delivery_How_Effective_are_They)(Accessed on Dec 31, 2012)
4. យន្តការដោះស្រាយការតវ៉ាជាសាធារណៈ: [http://meecl.nic.in/pfc/vol5\\_GRIEVANCE-Redressal.pdf](http://meecl.nic.in/pfc/vol5_GRIEVANCE-Redressal.pdf)
5. សៀវភៅណែនាំស្តីពី “នីតិវិធី និងបែបបទនៃការសម្រុះសម្រួលដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងរបស់ ការិយាល័យពលរដ្ឋ” នៃក្រសួងមហាផ្ទៃ បោះពុម្ពខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១០

**ឧបសម្ព័ន្ធ**

**ឧបសម្ព័ន្ធ** (ទំរង់ពាក្យបណ្តឹងរបស់ការិយាល័យពលរដ្ឋក្រសួងមហាផ្ទៃ)

**ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា  
ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ  
ពាក្យបណ្តឹង**

ខ្ញុំបាទ / ខាងខ្ញុំឈ្មោះ: ..... សញ្ជាតិ ..... ឆ្នាំកំណើត .....  
 មុនរបបច្បាប់ខ្លួន ..... ចំលំនៅបច្ចុប្បន្នផ្ទះលេខ ..... ផ្លូវ ..... ក្រុម ..... ភូមិ .....  
 ឃុំ សង្កាត់ ..... ស្រុក ក្រុង ខណ្ឌ ..... រាជធានី ខេត្ត .....

**សូមគោរពទុក**

លោក លោកស្រីប្រធានគណៈកម្មាការ ..... ។

**កម្មបត្យ:** ពាក្យបណ្តឹងអំពី ..... ។

សេចក្តីដូចជាខងម្រាប ដូចក្នុងកម្មបត្យត្រូវបានលើ ខ្ញុំបាទ ខាងខ្ញុំ សូមដម្រាបដូចខាង:

១. ករណីបាទកើតឡើង:(បរិយាយហេតុការណ៍បាទកើតឡើង ដែលមើលឃើញ ឬដឹង)
២. នៅពេលណា? ទីកន្លែង? កើតឡើងដូចម្តេច?
៣. ឧរណាអ្នកប្រព្រឹត្ត? ឈ្មោះអ្វី? តួនាទី? អាស័យដ្ឋាន?
៤. ឧរណាបាទឃើញហេតុការណ៍នេះ? ឈ្មោះអ្វី? តួនាទី? អាស័យដ្ឋាន?
៥. សូមបញ្ជាក់កស្តុតាងដូចជា ឈ្មោះឯកសារ អ្នកកាត់កាប់ឯកសារ ទីកន្លែង (ប្រសិនបើមានកស្តុតាង)
៦. សូមផ្តល់ឯកសារពាក់ព័ន្ធខ្លឹកករណីត្រូវបានលើនេះ (ប្រសិនបើមាន)

អាស្រ័យហេតុនេះ សូមលោកប្រធាន មេត្តាសម្រុះសម្រួលដោះស្រាយ ឬអន្តរាគមន៍តាម  
 សំណើខ្ញុំបាទ / ខាងខ្ញុំដោយអនុគ្រោះ។

សូមលោកប្រធានទទួលការគោរពដ៏ខ្ពង់ខ្ពស់អំពីខ្ញុំបាទ ខាងខ្ញុំ  
 ថ្ងៃទី ..... ខែ ..... ឆ្នាំ .....  
**ហត្ថលេខា ជិតស្នាមមេដៃស្តីអ្នកកត់**

លេខកូដ:.....

**ទំរង់ពាក្យសុំ**

ឈ្មោះ:..... លេខទូរស័ព្ទ.....  
អាសយដ្ឋាន.....

**ការពណ៌នាពីការសុំ**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ឱលោះស្រាយវិធីសាស្ត្រសម្រាប់ល្អប្រសើរ**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

កាលបរិច្ឆេទ

ហត្ថលេខាស្នាមមេដៃស្តីអ្នកសុំ





### សហការអនុវត្តជោយ



### គាំទ្រថវិកា



អង្គការសីលការ ផ្ទះលេខ៥៥B-៥៥C ផ្លូវលេខ៣៩០  
សង្កាត់បឹងកេងកង៣ ខណ្ឌចំការមន រាជធានីភ្នំពេញ  
ទូរស័ព្ទ: ០២៣ ២១៧ ៨៧២/២១០ ៩០២/០១២ ៧៩ ២៣ ៧៩  
អ៊ីមែល: [silaka@silaka.org](mailto:silaka@silaka.org) វិបសាយ: [www.silaka.org](http://www.silaka.org)

អង្គការម៉ូដ ផ្ទះលេខ១៣ ផ្លូវលេខ១ ភូមិកំពង់ធំ  
សង្កាត់កំពង់រទេះ ក្រុងស្ទឹងសែន ខេត្តកំពង់ធំ  
អ៊ីមែល: [sinalpeanh@modecambodia.org](mailto:sinalpeanh@modecambodia.org)  
វិបសាយ: [www.modecambodia.org](http://www.modecambodia.org)

