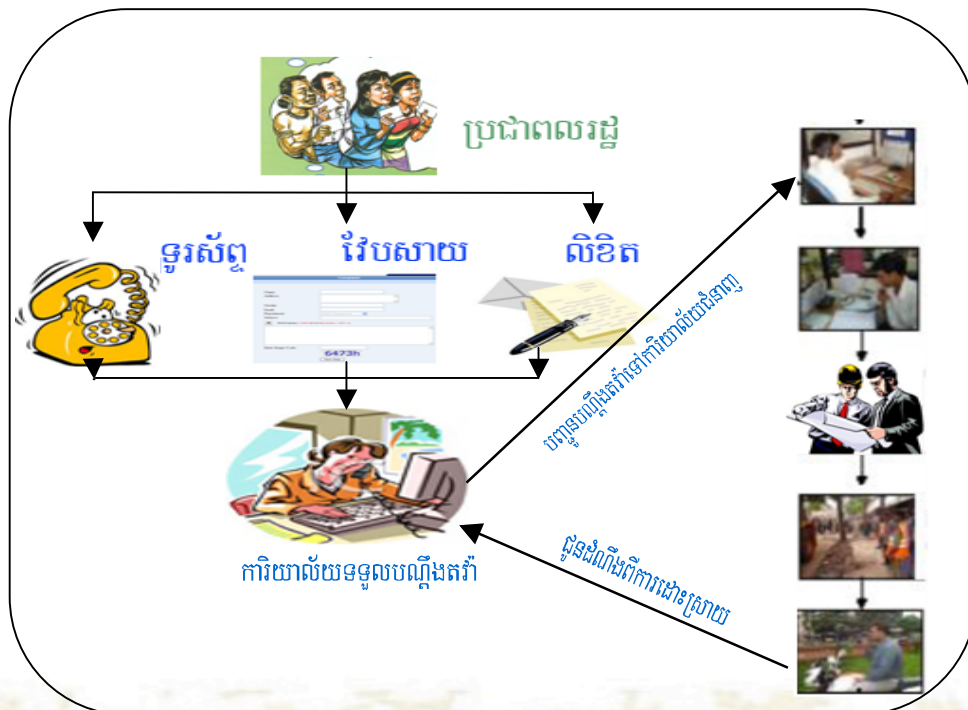


១ កសាងពិស្តារ

រូបភាពគំនិតយុត្តាធិការ

យុត្តាធិការបណ្តុះបណ្តាល



ម៉ូឌុល៤: ឧបករណ៍គណនេយ្យភាពសង្គម

មេរៀន ៤.៧: យន្តការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា

៣៣ * ៣៣

មាតិកា

ទំព័រ

១-និយមន័យ.....	៣
២-ដំណាក់កាលសម្រាប់ការគ្រប់គ្រងបណ្តឹងតវ៉ាមានប្រសិទ្ធភាព.....	៣
៣-ប្រព័ន្ធបណ្តឹងតវ៉ាមានប្រសិទ្ធផលគួរតែ.....	៥

យន្តការបណ្តឹងតវ៉ាសាធារណៈ

១. និយមន័យ

បណ្តឹងការតវ៉ាឬទំនាស់ អាចកំណត់បានថា ជាការបញ្ចេញនូវការមិនពេញចិត្តដែលតម្រូវឱ្យមានការឆ្លើយតប។ ជាទូទៅបណ្តឹងតវ៉ាអាចនិយាយបានថា ជាលើកឡើងនូវការកើតទុកមិនសុខចិត្តលើសកម្មភាពរបស់អង្គភាពណាមួយ។ បណ្តឹងតវ៉ាអាច ទទួលបានតាមរយៈ ប្រព័ន្ធស្របច្បាប់ការដាក់ពន្ធ ជាលាយក្ខណ៍អក្សរ ឬផ្ទាល់មាត់ ទោះជាទម្រង់ណាក៏ដោយ សំដៅធ្វើយ៉ាងណាឱ្យអ្នកទទួលសេវាលើកឡើងនូវមតិយោបល់ដោយងាយ។

ការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា គឺជាយន្តការមួយផ្តល់ដោយស្ថាប័នអភិបាលកិច្ច ទៅដល់ពលរដ្ឋ ដើម្បីបញ្ចេញនូវការមិនពេញចិត្តរបស់ពួកគេអំពីការអនុវត្តមិនគ្រប់គ្រាន់ឬមិនបានល្អរបស់ស្ថាប័ន និងធ្វើឱ្យមានគណនេយ្យភាព។

២. ដំណាក់កាលសម្រាប់ការគ្រប់គ្រងបណ្តឹងតវ៉ាមានប្រសិទ្ធភាព

ដំណាក់កាលជាមូលដ្ឋានដើម្បីប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងបណ្តឹងតវ៉ា ឱ្យមានប្រសិទ្ធភាព៖

១. ការទទួលពាក្យបណ្តឹងតវ៉ា (លេខសំគាល់/កូដ)

ជម្រើសសម្រាប់ ការដាក់ បណ្តឹងតវ៉ា៖

- លិខិតសរសេរ (ពាក្យសុំ/ទំនាស់)
- ដោយផ្ទាល់មាត់ (តាមរយៈការិយាល័យគាំទ្រ/ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ)
- ទូរស័ព្ទ
- ប្រព័ន្ធផ្ញេសារ (តាមទូរស័ព្ទដៃ)
- ប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណែត
- របៀបមិនផ្លូវការដទៃទៀត (ប្រាប់ទៅអ្នកដឹកនាំសហគមន៍ដែលមានប្រជាប្រិយភាព/ក្រុមប្រឹក្សាឃុំ-សង្កាត់ និង មន្ត្រីជាប់ឆ្នោតដទៃទៀត)

២. រៀបចំការិយាល័យជាក់លាក់មួយដើម្បីទទួលយកបណ្តឹងតាមបែបបទ និងមធ្យោបាយផ្សេងៗគ្នា

៣. បង្កើតប្រព័ន្ធសំរាប់រក្សាទុកបណ្តឹង (ការចុះឈ្មោះ/កម្មវិធីកុំព្យូទ័រ/excel sheet)

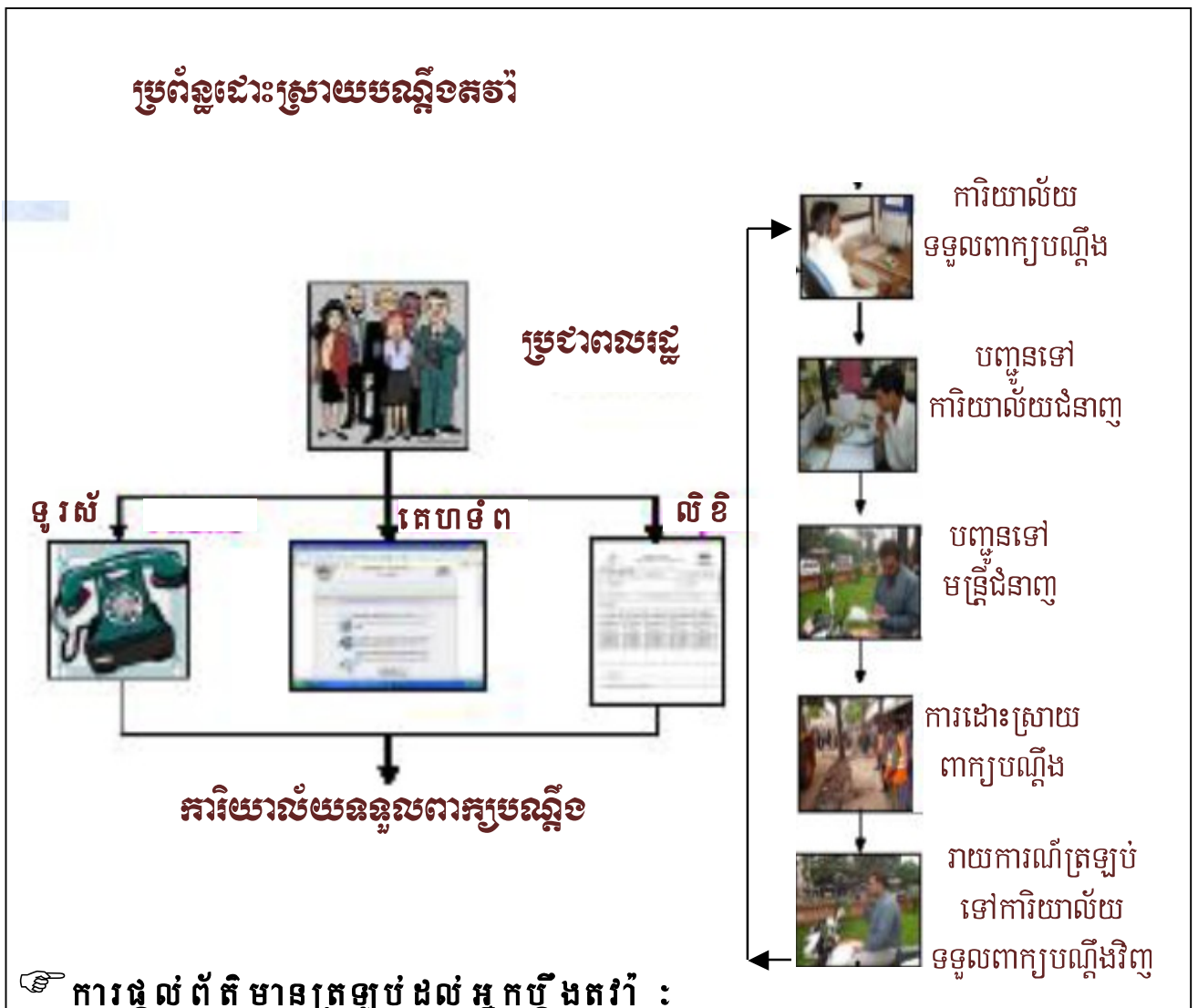
ទម្រង់ បញ្ជី កត់ ត្រាបណ្តឹងតវ៉ា គួរមានចំណុចដូចខាងក្រោម៖

វគ្គបណ្តុះបណ្តាលស្តីពី “មូលដ្ឋានគ្រឹះនៃគណនេយ្យភាពសង្គម”

- ឈ្មោះ អាស័យដ្ឋាន និងលេខទូរស័ព្ទទំនាក់ទំនងរបស់អ្នកដាក់ប្តឹង
- កាលបរិច្ឆេទទទួលបណ្តឹង
- ពណ៌នាពីបណ្តឹង (ដើមហេតុនៃ បញ្ហា ប្តឹងពីអ្វី)
- តើអ្នកប្តឹងចង់ឱ្យគេដោះស្រាយយ៉ាងដូចម្តេច?
- សកម្មភាពបន្ទាន់ដែលត្រូវចាត់វិធានការចំពោះបណ្តឹងតវ៉ា

ព័ត៌មានអំពីបណ្តឹងតវ៉ា ត្រូវផ្ញើទៅឱ្យថ្នាក់លើ និងអ្នករៀបចំគោលនយោបាយជាទៀងទាត់ ។

៤. ដំណើរការនិងការរក្សាបណ្តឹង (ផ្ញើជូនផ្នែកនិងមន្ត្រីពាក់ព័ន្ធ)
៥. ចុះស៊ើបអង្កេត
៦. ផ្តល់ដំណឹងដល់អ្នកប្តឹងពីវិវត្តរបស់ពាក្យបណ្តឹង
៧. វិភាគពាក្យបណ្តឹងទទួលបានជាបន្តបន្ទាប់ ដើម្បីធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវដំណើរការ



- នៅការិយាល័យក្រចចេញចូលតែមួយ
- ប្រព័ន្ធទូរស័ព្ទឥតគិតថ្លៃសេវា/ប្រព័ន្ធទូរលេខ
- តាមប្រៃសានីយ៍
- តាមសហគមន៍/អង្គភាពជំនាញ
- តាមរយៈក្រុមប្រឹក្សា
- ប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណែត/អ៊ីម៉ែល

 ៨ វិស័យនៃសំណង

- ការសុំទោស
- ការពន្យល់បកស្រាយ
- ការធានាអះអាងដោយធ្វើសកម្មភាពជាថ្មី និងការត្រួតពិនិត្យតាមដាន
- សកម្មភាពដោះស្រាយ
- សំណងជាប្រាក់

៣. ប្រព័ន្ធបណ្តុះបណ្តាលតាមវិស័យនៃប្រសិទ្ធផលគួរតែ

- ងាយស្រួលរក និងផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈឱ្យបានទូលំទូលាយ
- ងាយស្រួលយល់ និងប្រើប្រាស់បាន
- ប្រើភាសាសាមញ្ញ
- រហ័ស (កំណត់ពេលវេលាដោះស្រាយជាក់លាក់ និងផ្តល់ដំណឹងដល់អ្នកប្តឹងពីការវិវត្ត)
- យុត្តិធម៌ និងមិនលំអៀងក្នុងការសើបអង្កេត
- រក្សាការសង្ខត រវាងមន្ត្រីទទួលបណ្តឹង និងអ្នកប្តឹង
- ផ្តល់ព័ត៌មានដល់មន្ត្រីថ្នាក់លើ ដើម្បីធ្វើឱ្យប្រសើរនូវការផ្តល់សេវា
- បែងចែកបណ្តឹង និងកំណត់ទំហំនៃបណ្តឹងតវ៉ា
- អាចកំណត់បាននៅពេលវេលាឆ្លើយតបសមស្រប
- អាចឱ្យអ្នកប្តឹងដឹងពីសកម្មភាពដែលត្រូវដោះស្រាយបណ្តឹង