

ការដាក់ពាក្យបណ្តឹងទៅភ្នាក់ងារស៊ើបអង្កេតបណ្តឹងតវ៉ា (Ombudsman)

ប្រសិនបើអ្នកគិតថា អ្នកត្រូវបានគេប្រព្រឹត្តចំពោះដោយមិនស្មើភាពដោយបុគ្គលិក ឬទីភ្នាក់ងាររដ្ឋាភិបាលរដ្ឋឥណ្ឌូស្ត្រី (NSW) ឬដោយស្ថាប័នផ្តល់សេវាមិនមែនរដ្ឋាភិបាលជាក់លាក់មួយចំនួន ឬដោយបុគ្គលិករបស់ពួកគេ នោះអ្នកអាចប្តឹងមកយើងខ្ញុំ។ យើងខ្ញុំអាចទទួលពាក្យបណ្តឹងនានាអំពី៖

- អាជ្ញាធរ និងក្រសួងនានារបស់រដ្ឋាភិបាលរដ្ឋ NSW
- រដ្ឋាភិបាលក្នុងតំបន់ ឧ. សាលាក្រុងក្នុងតំបន់ ទីប្រឹក្សាសាលាក្រុង និងបុគ្គលិកសាលាក្រុង
- មជ្ឈមណ្ឌលឃុំឃាំង
- មជ្ឈមណ្ឌលយុត្តិធម៌យុវជន និង
- ស្ថាប័នផ្តល់សេវាកម្មសហគមន៍ ទាំងរបស់រដ្ឋាភិបាល និងមិនមែនរដ្ឋាភិបាលលើបញ្ហានានាអំពីសេវាកម្មសម្រាប់គ្រួសារ និងកុមារ ជំនួយគាំទ្រ និងការស្នាក់នៅសម្រាប់ជនពិការ ការថែទាំតាមផ្ទះ និងសហគមន៍ ជម្រក និងសេវាផ្សេងៗទៀត។

យើងខ្ញុំក៏ពិនិត្យមើល និងតាមដានផងដែរនូវការស៊ើបអង្កេតពីការចោទប្រកាន់នានាទាក់ទងនឹងការការពារកុមារប្រឆាំងនឹងនិយោជិតទាំងឡាយរបស់បណ្តាទីភ្នាក់ងារមិនមែនរដ្ឋាភិបាលជាក់លាក់ រួមទាំងសាលារៀន មជ្ឈមណ្ឌលថែទាំកុមារទាំងអស់។

យើងខ្ញុំមានការទទួលខុសត្រូវក្នុងការត្រួតពិនិត្យ និងតាមដានរបៀបដែលស្ថាប័នផ្តល់សេវាពីការភាព ស៊ើបអង្កេតបទចោទប្រកាន់ពីការរំលោភបំពាន និងការធ្វេសប្រហែសចំពោះជនពិការ ដែលស្នាក់នៅក្នុងក្រុមផ្គត់ផ្គង់តាមទីស្នាក់អាស្រ័យ។

យើងខ្ញុំស៊ើបអង្កេតការប្រព្រឹត្តិដែលអាចជា៖ ការរើសអើងដែលមិនត្រឹមត្រូវ មិនស្របច្បាប់ មិនសមហេតុផល មិនយុត្តិធម៌ ឬសង្កត់សង្កិន ដោយផ្អែកលើហេតុផលមិនត្រឹមត្រូវ ឬមូលដ្ឋានមិនទាក់ទង ផ្អែកលើកហុសនៃច្បាប់ ឬការពិត ឬមិនដូច្នោះ គឺខុសតែម្តង។

ភ្នាក់ងារស៊ើបអង្កេតបណ្តឹងតវ៉ារដ្ឋឥណ្ឌូស្ត្រី (NSW Ombudsman) គឺអញ្ជាត្រឹមត្រូវ និងឯករាជ្យពីរដ្ឋាភិបាលរដ្ឋឥណ្ឌូស្ត្រី។ យើងខ្ញុំដោះស្រាយបណ្តឹងនានាដោយមិនលំអៀង ហើយសេវាកម្មរបស់យើងខ្ញុំ គឺឥតគិតថ្លៃចំពោះសាធារណជន។

តើខ្ញុំដាក់ពាក្យបណ្តឹងយ៉ាងដូចម្តេច?

សូមចាប់ផ្តើមដោយទាក់ទងទីភ្នាក់ងារដែលពាក់ព័ន្ធ។ ទីភ្នាក់ងារជាច្រើនមានមជ្ឈមណ្ឌលសេវាកម្មអតិថិជន សម្រាប់ដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងនានាពីសាធារណជន។

ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការការណែនាំនៅពេលណាក៏ដោយ អ្នកអាចទាក់ទងមកយើងខ្ញុំ។ ប្រសិនបើយើងខ្ញុំមិនអាចជួយអ្នកបានទេ យើងខ្ញុំអាចនឹងណែនាំអ្នកទៅកាន់នរណាម្នាក់ ដែលគេអាចជួយដោះស្រាយបាន។

ប្រសិនបើអ្នកចង់ឱ្យយើងខ្ញុំពាក់ព័ន្ធ ពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នកគួរសរសេរជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។ ទោះយ៉ាងនេះក្តី យើងខ្ញុំអាចទទួលពាក្យបណ្តឹងជាពាក្យសម្តី ក្នុងកាលៈទេសៈជាក់លាក់មួយចំនួន ឧទាហរណ៍ បណ្តឹងអំពីបញ្ហាសេវាសហគមន៍។

ប្រសិនបើអ្នកមានការលំបាកក្នុងការសរសេរសំបុត្រ ដោយសារបញ្ហាភាសា ឬពិការភាព - យើងខ្ញុំអាចជួយបាន។ យើងខ្ញុំអាចរៀបចំផងដែរឱ្យមានការបកប្រែ អ្នកបកប្រែភាសា និងសេវាផ្សេងៗទៀត។

តើខ្ញុំគួររួមបញ្ចូលអ្វីខ្លះនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹងរបស់ខ្ញុំ?

ពន្យល់ដោយសង្ខេបនូវកិច្ចការនានារបស់អ្នក ដោយប្រើពាក្យខ្លួនឯង។ អ្នកគួររួមបញ្ចូលព័ត៌មានឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់ ដើម្បីឱ្យយើងខ្ញុំធ្វើការវាយតម្លៃបណ្តឹងរបស់អ្នក និងកំណត់ពីការឆ្លើយតបដ៏សមស្របបំផុត។

- នៅពេលសរសេរពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នក សូមពិចារណា៖
- តើអ្វីដែលបានកើតឡើង? តើវាកើតឡើងនៅទីណា? តើវាកើតឡើងនៅពេលណា (ពេលវេលា និងកាលបរិច្ឆេទ)? តើនរណាបានជាប់ពាក់ព័ន្ធ?
 - តើមានសាក្សីដែរឬទេ? (រួមបញ្ចូលសេចក្តីលម្អិត)
 - តើមានភស្តុតាងអ្វីដែលគាំទ្រផលបណ្តឹងរបស់អ្នកដែរឬទេ?
 - តើមានភស្តុតាងខាងវេជ្ជសាស្ត្រដែរឬទេ? តើមានរូបថត ឬឯកសារដែលពាក់ព័ន្ធដែរឬទេ?
 - តើអ្នកបានប្តឹងទៅកាន់ទីភ្នាក់ងារណាមួយផ្សេង ឬបានចាត់វិធានការណាមួយផ្សេងទៀតដែរឬទេ (រួមបញ្ចូលសេចក្តីលម្អិត)?
 - តើវិធានការ ឬលទ្ធផលអ្វីដែលអ្នកចង់ឃើញ ចេញពីពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នក?
 - សូមភ្ជាប់ច្បាប់ចម្លងនៃឯកសារពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ ឧទាហរណ៍ ភស្តុតាងផ្នែកវេជ្ជសាស្ត្រ រូបថតនានា ។ល។

មិនមែនគ្រប់សំណួរទាំងនេះសុទ្ធតែពាក់ព័ន្ធនោះទេ។ ទោះជាយ៉ាងណា អ្នកគួរតែរួមបញ្ចូលព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ ដូច្នោះយើងខ្ញុំអាចយល់ច្បាស់ពីបញ្ហានោះ។

តើមានអ្វីកើតឡើងចំពោះពាក្យបណ្តឹងរបស់ខ្ញុំ?

ប្រសិនបើយើងខ្ញុំមានអំណាច និងធនធានដើម្បីពិនិត្យពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នក យើងខ្ញុំនឹងធ្វើ។ ពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នកត្រូវបានវាយតម្លៃ និងចាត់ចែងទៅឱ្យបុគ្គលិកផ្នែកសំណុំរឿង។ អាទិភាពត្រូវបានផ្តល់ទៅឱ្យបញ្ហាទាំងឡាយណាដែលធ្ងន់ធ្ងរ ជាពិសេស ប្រសិនបើវាជាបញ្ហាដែលទំនងជាប៉ះពាល់ដល់មនុស្ស។ ប្រសិនបើយើងខ្ញុំមិនអាចទទួលយកពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នក យើងខ្ញុំនឹងប្រាប់ដល់អ្នកនូវមូលហេតុនានា។

បណ្តឹងភាគច្រើនអាចដោះស្រាយបាន ដោយគ្មានការស៊ើបអង្កេតតាមផ្លូវការ។ យើងខ្ញុំនឹងទូរស័ព្ទ ឬសរសេរទៅកាន់ទីភ្នាក់ងារ ឬបុគ្គលដែលពាក់ព័ន្ធហើយស្នើសុំការពន្យល់។ បញ្ហាជាច្រើនអាចដោះស្រាយបានយ៉ាងពេញចិត្តតាមវិធីនេះ។

ប្រសិនបើយើងខ្ញុំមិនទាន់ពេញចិត្ត នឹងការឆ្លើយតបរបស់ទីភ្នាក់ងារនោះទេ យើងខ្ញុំអាចធ្វើការស៊ើបអង្កេតជាផ្លូវការ។ យើងខ្ញុំនឹងប្រាប់ដល់អ្នកពីអ្វីដែលយើងខ្ញុំស្នើឱ្យធ្វើ ជាមួយនឹងពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នក។

តើមានអ្វីកើតឡើងនៅក្នុងការស៊ើបអង្កេត?

ជំហានដំបូងនៅក្នុងការស៊ើបអង្កេត ជាធម្មតាគឺសាកសួរទីភ្នាក់ងារ ឬបុគ្គលដែលពាក់ព័ន្ធឱ្យផ្តល់យោបល់អំពីបណ្តឹងរបស់អ្នក និងពន្យល់ពីវិធានការនានារបស់ពួកគេជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។ យើងខ្ញុំអាចប្រាប់អ្នកពីអ្វីដែលពួកគេនិយាយ និងអ្វីដែលយើងខ្ញុំគិតពីការពន្យល់របស់ពួកគេ។ បញ្ហាខ្លះអាចដោះស្រាយបាននៅដំណាក់កាលនេះ ហើយការស៊ើបអង្កេតមិនត្រូវបានបន្តឡើយ។ ប្រសិនបើការស៊ើបអង្កេតបន្តជាធម្មតា វាត្រូវបានធ្វើឡើងជាលក្ខណៈផ្លូវការ ហើយអាចចំណាយពេលច្រើនខែ មុននឹងត្រូវបានបញ្ចប់ ហើយរាយការណ៍ត្រូវបានចេញឱ្យ។ អ្នកនឹងត្រូវបានប្រាប់ ប្រសិនបើពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នកនឹងត្រូវដោះស្រាយតាមរបៀបនេះ ហើយអ្វីដែលទំនងជាកើតឡើង។

ប្រសិនបើយើងខ្ញុំយល់ថា ពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នកត្រូវបានផ្តល់យុត្តិធម៌ហើយការរកឃើញនានានឹងត្រូវបានរាយការណ៍ទៅទីភ្នាក់ងារដែល ពាក់ព័ន្ធនិងរដ្ឋមន្ត្រីដែលទាក់ទង។ អ្នកក៏អាចត្រូវបានប្រាប់ពីសេចក្តី សន្និដ្ឋាននិងការរកឃើញនានាផងដែរ។

ការដាក់ពាក្យបណ្តឹងទៅភ្នាក់ងារស៊ើបអង្កេតបណ្តឹងតវ៉ា

- Khmer

នៅក្នុងរបាយការណ៍ ភ្នាក់ងារស៊ើបអង្កេតបណ្តឹងតវ៉ា (Ombudsman) អាចផ្តល់អនុសាសន៍ឱ្យ៖

- ទីភ្នាក់ងារនោះពិចារណាឡើងវិញ ឬផ្លាស់ប្តូរវិធានការ ឬសេចក្តីសម្រេច
- មានការផ្លាស់ប្តូរច្បាប់ ក្បួន ឬនីតិវិធី ឬ
- ទីភ្នាក់ងារនោះចាត់វិធានការណាមួយផ្សេងទៀតដែលសមស្របទៅតាម កាលៈទេសៈ ឧទាហរណ៍ សំណងសម្រាប់ការខាតបង់ផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ ឬក្នុងករណីធ្ងន់ធ្ងរ ចាប់ផ្តើមវិធានការរឹតយ ឬនីតិវិធីព្រហ្មទណ្ឌ។

យើងខ្ញុំមិនអាចបង្ខំទីភ្នាក់ងារ ឬអ្នកផ្តល់សេវាកម្មណាមួយ ឱ្យគោរពតាម អនុសាសន៍របស់យើងខ្ញុំឡើយ តែទោះជាយ៉ាងនេះក៏ដោយ ជាធម្មតាពួកគេ នឹងធ្វើតាម។ ប្រសិនបើពួកគេមិនធ្វើតាម ហើយយើងខ្ញុំជឿជាក់ថាវាស្ថិតក្នុង ផលប្រយោជន៍សាធារណៈ/សង្គមទាំងមូល ក្នុងការធ្វើបែបនេះ យើងខ្ញុំអាច ធ្វើរបាយការណ៍ពិសេសមួយទៅកាន់សភា។

តើនរណាអាចធ្វើពាក្យបណ្តឹងទៅកាន់ភ្នាក់ងារ ស៊ើបអង្កេតបណ្តឹងតវ៉ា (Ombudsman)?

អ្នកណាក៏អាចធ្វើពាក្យបណ្តឹងទៅកាន់ ភ្នាក់ងារស៊ើបអង្កេតបណ្តឹងតវ៉ា (Ombudsman) បានដែរ។ ប្រសិនបើអ្នកមិនចង់ធ្វើពាក្យបណ្តឹងដោយ ខ្លួនឯង អ្នកអាចស្នើឱ្យនរណាម្នាក់ផ្សេងទៀតជាសាច់ញាតិ មិត្តភក្តិ ម៉ែធាវី ស្នាក់ ឬគ្រូបង្រៀនសុខុមាលភាព ធ្វើពាក្យបណ្តឹងក្នុងនាមរបស់អ្នក។ សមាជិកសភាក៏អាចធ្វើពាក្យបណ្តឹងឱ្យអ្នកបានផងដែរ។

តើខ្ញុំអាចរំពឹងអ្វីខ្លះពីភ្នាក់ងារស៊ើបអង្កេតបណ្តឹង តវ៉ា (Ombudsman)?

យើងខ្ញុំនឹងពិចារណា និងយកចិត្តទុកដាក់ដោយត្រឹមត្រូវចំពោះពាក្យបណ្តឹង របស់អ្នក។ ប្រសិនបើវាជាអ្វីដែលយើងខ្ញុំអាចធ្វើបាន និងគួរស៊ើបអង្កេត យើងខ្ញុំនឹងធ្វើដូច្នោះឱ្យបានរហ័សតាមដែលអាចធ្វើទៅបាន អាស្រ័យទៅតាម កម្រិតទម្ងន់ការងារនៅពេលនោះ និងធនធាននានាដែលមាន។

ប្រសិនបើពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នកមិនត្រូវបានស៊ើបអង្កេត យើងខ្ញុំនឹងប្រាប់អ្នក ពីមូលហេតុ។ ប្រសិនបើមានជម្រើសផ្សេងៗក្នុងការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង របស់អ្នក យើងខ្ញុំនឹងពន្យល់ពីជម្រើសទាំងនេះដល់អ្នក។ អំណាច និងធន ធានរបស់យើងខ្ញុំមានកម្រិត ក៏ប៉ុន្តែនៅក្នុងភាពមានកម្រិតទាំងនេះ យើងខ្ញុំ នឹងធ្វើអ្វីដែលយើងខ្ញុំគិតថាសមស្រប ដើម្បីដោះស្រាយក្តីកង្វល់នានាដែល បានលើកឡើងប្រាប់ដល់យើងខ្ញុំ។

សូមទំនាក់ទំនងមកយើងខ្ញុំ សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម

ពេលវេលាដែលយើងខ្ញុំបើកការ៖ ថ្ងៃច័ន្ទ ដល់សុក្រ ពីម៉ោង 9 រៀងថ្ងៃ - 5 ល្ងាច (ផ្នែកទំនាក់ទំនងសួរព័ត៌មាន បិទនៅម៉ោង 4 ល្ងាច)

ប្រសិនបើអ្នកចង់មកជួបយើងខ្ញុំ យើងខ្ញុំសូមឱ្យអ្នកធ្វើការ ណាត់ជួបជាមុន។ សូមទូរស័ព្ទមកយើងខ្ញុំជាមុន ដើម្បីឱ្យ ប្រាកដថាពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នក ស្ថិតក្នុងវេយ្យាករណ៍ (អំណាចតាមផ្លូវច្បាប់)របស់យើងខ្ញុំ នឹងមានបុគ្គលិក ដែលអាចជួបអ្នកបាន។

Level 24, 580 George Street
Sydney NSW 2000

អ៊ីម៉ែល: nswombo@ombo.nsw.gov.au

វិបសាយ: www.ombo.nsw.gov.au

ទូរស័ព្ទ: 02 9286 1000

ទូរសារ: 02 9283 2911

ទូរស័ព្ទតតិតថ្ងៃ (នៅក្រៅទីក្រុងស៊ីដនី):
1800 451 524

សេវាបន្តជាតិ 133 677

សេវាអ្នកបកប្រែភាសាតាមទូរស័ព្ទ (TIS): 131 450
យើងខ្ញុំអាចរៀបចំឱ្យមានអ្នកបកប្រែម្នាក់តាមរយៈ
TIS ឬអ្នកអាចទាក់ទង TIS ដោយខ្លួនឯង
មុននឹងទាក់ទងមកយើងខ្ញុំ។