

ការដាក់បណ្តឹងតវ៉ាជាមួយក្រសួងអប់រំ

យើងទទួលស្គាល់ថាពេលខ្លះអ្វីៗមានដំណើរការមិនត្រឹមត្រូវ ហើយអ្នកអាចមានអារម្មណ៍ថា ការរំពឹងទុករបស់អ្នកមិន បានបំពេញ។ ប្រសិនបើអ្នកមានបណ្តឹងតវ៉ាដែលមិនទាន់បានដោះស្រាយ ឬចង់ផ្តល់មតិយោបល់ យើងចង់ឮពីអ្នក។ វាជាការសំខាន់ក្នុងការធ្វើការជាមួយគ្នា និងយាយ ស្តាប់ និងស្វែងរកដំណោះស្រាយដែលមានលក្ខណៈគួរសម និងគោរព ដើម្បីឱ្យយើងអាចកែលម្អសេវាកម្មរបស់យើង។

មុននឹងធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

មុននឹងធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា អ្នកគួរតែ៖

- កំណត់ឱ្យច្បាស់នូវបញ្ហា និងដំណោះស្រាយដែលអ្នកចង់បាន
- ផ្តល់នូវព័ត៌មានពេញលេញ និងការពិត
- សហការជាមួយសំណើណាមួយ សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម
- មិនរាប់បញ្ចូលព័ត៌មានមិនពិត ឬនាំឱ្យកាន់ច្រឡំ
- ប្រព្រឹត្តចំពោះបុគ្គលិកដែលដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាដោយភាពគួរសម និងការគោរព។

ប្រភេទនៃការព្រួយបារម្ភ និងបណ្តឹងតវ៉ា

អ្នកអាចជ្រើសរើសធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា ប្រសិនបើអ្នកជឿជាក់ថាសាលារៀន សាលាមត្តេយ្យ សាលាថ្នាក់ត្រៀម ឬការិយាល័យសាជីវកម្មបាន៖

- ធ្វើអ្វីមួយដែលមិនត្រឹមត្រូវ
- ខកខានមិនបានធ្វើអ្វីមួយដែលពួកគេគួរធ្វើ
- ប្រព្រឹត្តដោយមិនយុត្តិធម៌ ឬមិនគួរសម។

បណ្តឹងតវ៉ា ឬការផ្តល់មតិយោបល់របស់អ្នកអាចមានអំពី៖

- ប្រភេទ កម្រិត ឬគុណភាពនៃសេវាកម្ម
- អាកប្បកិរិយា និងការសម្រេចចិត្តរបស់បុគ្គលិក
- គោលនយោបាយ នីតិវិធី ឬការអនុវត្ត។

បណ្តឹងតវ៉ា និងការផ្តល់មតិយោបល់អាចជាអ្វីដែលយើងត្រូវធ្វើដោយសារតែច្បាប់រដ្ឋ ឬសហព័ន្ធ។ យើងនឹងនិយាយ ជាមួយអ្នក និងជួយអ្នកឱ្យយល់ពីតម្រូវការ និងមូលហេតុដែលតម្រូវការទាំងនេះមាននៅ។

ការធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

ជំហានទី១៖ ការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ានៅជួរមុខ និងដំណោះស្រាយមុនដំបូង

សូមនិយាយជាមួយសាលារៀន សាលាមត្តេយ្យ ឬអ្នកដែលបានធ្វើការសម្រេចចិត្តដើមដំបូង។ យើងលើកទឹកចិត្តដល់ដំណើរការដែលអ្នកធ្វើការសម្រេចចិត្តដើមដំបូង បានទទួលឱកាសដើម្បីដោះស្រាយកង្វល់ ឬបណ្តឹងតវ៉ា កន្លែងណាដែលអាចធ្វើទៅបាន។ នៅក្នុងទីតាំងសាលារៀន នេះអាចជាគ្រូបង្រៀន ឬអ្នកសម្របសម្រួលថ្នាក់។ នៅក្នុងទីតាំងការិយាល័យសាលាដឹកម្ម នេះអាចជាមន្ត្រី ឬអ្នកដឹកនាំក្រុម។

ប្រសិនបើអ្នកនៅតែមិនពេញចិត្តនឹងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកដែលគេដោះស្រាយ អ្នកអាចទាក់ទងអ្នកគ្រប់គ្រងផ្ទាល់របស់ បុគ្គលនោះ។ នេះអាចជានាយកសាលា ឬនាយកសាលាមត្តេយ្យនៅក្នុងទីតាំងសាលារៀន ឬអ្នកគ្រប់គ្រង ឬនាយកនៅ ក្នុងការិយាល័យសាលាដឹកម្ម។ ស្នើសុំរៀបចំពេលវេលាដើម្បីទាក់ទងជាមួយពួកគេ ហើយពិភាក្សាអំពីកង្វល់របស់អ្នក។

អ្នកប្រហែលជាចង់ដាក់ក្តីកង្វល់របស់អ្នកនៅក្នុងអ៊ីម៉ែល។

បណ្តឹងតវ៉ាកាត់ច្រើនត្រូវបានដោះស្រាយយ៉ាងឆាប់រហ័ស ប៉ុន្តែបញ្ហាសុភមង្គលមួយចំនួនអាចចំណាយពេលច្រើនជាង នេះ។ យើងនឹងប្រាប់អ្នកឱ្យដឹង ប្រសិនបើនេះជាករណី។

ជំហានទី២៖ ដំណោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ានៅការិយាល័យកណ្តាល

ប្រសិនបើអ្នកមិនពេញចិត្តនឹងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកដែលគេដោះស្រាយនៅថ្នាក់មូលដ្ឋានទេ អ្នកអាចទទួលបានជំនួយពីអង្គការទទួលមតិយោបល់អតិថិជនរបស់យើង (CFU)។

ទំនាក់ទំនងមក CFU៖

- [ទម្រង់បែបបទពាក្យបណ្តឹងតវ៉ាតាមអនឡាញ \(online complaint form\)](#)
- ទូរស័ព្ទ 1800 677 435

យើងអាចជួយអ្នកជាមួយបណ្តឹងតវ៉ាទាក់ទងនឹងសាលាមត្តេយ្យ និងសាលារៀនដោយ៖

- ផ្តល់ការប្រឹក្សាយោបល់អំពីបញ្ហានៅពីក្រោយបណ្តឹងតវ៉ា
- សម្របសម្រួលជាមួយសាលារៀន និងសាលាមត្តេយ្យ ដើម្បីធានាបាននូវជម្រើសទាំងអស់សម្រាប់ដំណោះស្រាយដែលបានរកឃើញ
- ពិនិត្យឡើងវិញដោយមិនលំអៀង នូវការតវ៉ាដែលមិនបានដោះស្រាយនៅថ្នាក់មូលដ្ឋាន រួមទាំងតាមរយៈការពិនិត្យឡើងវិញ។

យើងអាចគាំទ្រអ្នកទាក់ទងនឹងបណ្តឹងតវ៉ាអំពីការិយាល័យសាលាដឹកម្ម ដោយ៖

- ភ្ជាប់អ្នកទៅបុគ្គល ឬទីកន្លែងដែលត្រឹមត្រូវដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក
- បញ្ជូនបញ្ហារបស់អ្នក ប្រសិនបើមិនអាចដោះស្រាយបានទេ ទៅអ្នកគ្រប់គ្រង ឬនាយកប្រតិបត្តិដែលពាក់ព័ន្ធ។

ជំហានទី៣៖ ការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាខាងក្រៅ

ប្រសិនបើយើងមិនអាចដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកពីជំហានទី១ ទៅជំហានទី២បានទេ អ្នកអាចជ្រើសរើសដើម្បីស្វែងរកជំនួយឯករាជ្យពី [Ombudsman SA](#)។ កាលៈទេសៈនៃបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក នឹងកំណត់ថាតើអ្នកអាចជួយអ្នកបានដែរឬទេ។

ទំនាក់ទំនងភ្នាក់ងារខាងក្រៅ៖

Ombudsman SA (OSA)

ការហៅទូរស័ព្ទឥតគិតថ្លៃ៖ 1800 182 150

អ៊ីម៉ែល៖ ombudsman@ombudsman.sa.gov.au

ដោយអាស្រ័យលើលក្ខណៈនៃបញ្ហានោះ ជាធម្មតា OSA នឹងសួរអ្នក ថាតើអ្នកបានលើកយកបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកទៅ សាលារៀន សាលាមត្តេយ្យ ឬ CFU ហើយឬនៅ មុនពេលទៅជួប Ombudsman។