

កំណត់សម្គាល់ទី ៣ សម្រាប់ការអនុវត្ត ៖ ការបញ្ជូន

ការបញ្ជូនចាំបាច់ត្រូវមានព័ត៌មានស្តីពីសេវាបញ្ជូនដែលសមស្រប និង អាចស្វែងរកបាននៅក្នុងមូលដ្ឋាន។ អង្គការ Better Work និង អង្គការ CARE អន្តរជាតិបានណែនាំជំហាននានាដូចខាងក្រោមនៅក្នុងការធ្វើឲ្យមានការបញ្ជូន៖

- ជំហានទី១. គូរផែនទីប្រព័ន្ធបញ្ជូន
- ជំហានទី២. ផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានអំពីការបញ្ជូន
- ជំហានទី៣. ប្រមូលមតិត្រឡប់អំពីសេវាបញ្ជូន



ជំហានទី១. គួរផែនទីប្រព័ន្ធបញ្ជូន

ដើម្បីគួរផែនទីការបញ្ជូនបានចាំបាច់ត្រូវមានការស្រាវជ្រាវមុនពេលដោះស្រាយសំណុំរឿងនានា ធ្វើដូច្នេះនឹងពុំមានភាពយឺតយ៉ាវនៅក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានពិតប្រាកដអំពីការបញ្ជូនទៅកាន់ជនដែលធ្វើការលាតត្រដាង។ គេបានណែនាំឲ្យទាក់ទងសេវាបញ្ជូនដោយផ្ទាល់ដើម្បីស្វែងយល់អំពីសេវានានាដែលពួកគេផ្តល់ជូនព្រមទាំងជំហាននានាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការទទួលបានសេវាទាំងនោះផងដែរ (ពោលគឺ សំណួរដែលពួកគេអាចសួរនៅក្នុងការពិគ្រោះយោបល់ដោយផ្ទាល់ ឬ យ៉ាងជាក់ស្តែង ឬ ប្រភេទឯកសារដែលពួកគេអាចស្នើសុំ)។

ជាផ្នែកមួយនៃលំហាត់គួរផែនទីនេះ ការត្រួតពិនិត្យយ៉ាងប្រុងប្រយ័ត្នគឺចាំបាច់ដើម្បីធានាចំពោះលទ្ធភាពប្រើប្រាស់ និងគុណភាពរបស់សេវាបញ្ជូន។ នេះសំដៅលើការធានាថា ពុំមានឧបសគ្គក្នុងការប្រើប្រាស់សេវានានាដោយសារតែសោហ៊ុយ និងពេលវេលាដែលអាចកើតឡើងចំពោះជនស្វែងរកសេវាទាំងនេះដែលអាចរារាំងការព្យាបាល និង ការជាសះស្បើយឡើងវិញបន្ថែមទៀតនោះទេ ជាពិសេសប្រសិនបើជនរងគ្រោះបានឆ្លងកាត់ដំណើរការដឹងឆ្ងាយដើម្បីទទួលបានការគាំទ្រចាំបាច់នោះ។ នៅក្នុងតំបន់ដែលមានកម្មករចំណាកស្រុកមកពីក្រុមជាតិពន្ធនិងក្រុមភាសាខុសៗគ្នានោះការគួរផែនទីចាំបាច់ត្រូវតែពិចារណាអំពីសេវា ដែលផ្តល់ជូននូវភាសាជាតិ ដើម្បីគាំទ្រពួកគេឲ្យទទួលបានការថែទាំដែលមានគុណភាពកាន់តែល្អប្រសើរឡើង។ គុណភាពរបស់សេវាទាំងនោះអាចប្រែប្រួលទៅតាមកម្រិតនៃការបណ្តុះបណ្តាល ការគិតគូរអំពីយេនឌ័រ បរិក្ខារ និង ធនធានដែលអ្នកផ្តល់សេវាមានផងដែរ។

ការវាយតម្លៃអំពីភាពអាចស្វែងរកបាន និង គុណភាពរបស់សេវាកម្ម មិនគួរធ្វើឡើងតែមួយលើកនោះទេ ពីព្រោះសេវាកម្មមួយចំនួនក្នុងចំណោមសេវាកម្មទាំងនេះអាចផ្លាស់ប្តូរទីតាំង ឬ ព័ត៌មានទំនាក់ទំនង ឬ អាចត្រូវបានបញ្ចប់ដោយសារតែបញ្ហាមូលនិធិ។ វាមានសារសំខាន់នៅក្នុងការត្រួតពិនិត្យការគួរផែនទីនេះឡើងវិញជាទៀងទាត់ (ពោលគឺ យ៉ាងហោចណាស់ជារៀងរាល់ឆ្នាំ)។

ការប្រឹក្សាយោបល់ជាមួយអង្គការស្ត្រីក្នុងមូលដ្ឋាន អង្គការនានានៅកម្រិតមូលដ្ឋាន អង្គការមិនស្វែងរកប្រាក់ចំណេញ អង្គការ

អន្តរជាតិ សហជីពពាណិជ្ជកម្ម និង អ្នកជំនាញផ្នែកអំពើហិង្សានិងការបៀតបៀនទាក់ទងនឹងយេនឌ័រ (GBVH) អាចជួយសម្រួលដល់ដំណើរការគួរផែនទីនេះ ជាពិសេសនៅក្នុងការស្វែងយល់អំពីលទ្ធភាពប្រើប្រាស់ និង គុណភាពរបស់សេវាកម្មទាំងនោះ។ អង្គការមួយចំនួនក្នុងចំណោមអង្គការទាំងនេះអាចផ្តល់ជូននូវសេវាកម្មនានាដែលបានរៀបរាប់នៅខាងក្រោម។

នៅកម្រិតអប្បបរមា ការគួរផែនទីការបញ្ជូនគួរតែពិចារណាអំពីសេវានានាដូចខាងក្រោម៖

- **កន្លែងស្នាក់នៅពេលមានវិបត្តិ៖** ការរើចេញពីកន្លែងស្នាក់នៅធម្មតាប្រហែលជាចាំបាច់ ដែលតម្រូវឲ្យមានការកំណត់កន្លែងស្នាក់នៅពេលមានវិបត្តិ។ ធានាថាព័ត៌មានអំពីទីតាំងរបស់មនុស្សម្នាក់ត្រូវបានរក្សាទុកយ៉ាងមានសុវត្ថិភាព និង រក្សាការសម្ងាត់។
- **សេវាផ្លូវច្បាប់៖** នេះរួមបញ្ចូលព័ត៌មានអំពីសិទ្ធិ និង ទំនួលខុសត្រូវតាមផ្លូវច្បាប់ និង ណែនាំសេវាផ្លូវច្បាប់ដែលមានភ្នាក់ងារល្អៗល្បីល្បាញ ដែលអាចស្វែងរកបាន រួមទាំងសេវាឥតគិតថ្លៃ និង សេវាដែលទទួលបានមូលនិធិពីរដ្ឋាភិបាលផងដែរ។ ធានាថារាល់ការស្នាក់នៅយ៉ាងស្របច្បាប់ពុំមានជម្លោះផលប្រយោជន៍ជាមួយក្រុមហ៊ុននោះទេ។
- **សេវាកុមារ៖** កុមារប្រហែលជាជាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងហេតុការណ៍ណាមួយ នៅក្នុងករណីនេះគួរតែមានការគាំទ្រយ៉ាងសមស្របសម្រាប់កុមារ។
- **សេវាឧក្រិដ្ឋជន៖** ប្រសិនបើឧក្រិដ្ឋជនគឺជាសមាជិកម្នាក់នៃកម្លាំងពលកម្មនោះ ត្រូវផ្តល់ការគាំទ្រយ៉ាងសមស្របនៅក្នុងការពិគ្រោះយោបល់ សេវាផ្នែកច្បាប់ និង សេវាដទៃទៀតដើម្បីធ្វើឲ្យពួកគេអាចដោះស្រាយបញ្ហានានាដែលនៅក្រោយហេតុការណ៍នោះបាន។
- **ការអនុវត្តច្បាប់៖** ប្រសិនបើលក្ខខណ្ឌតម្រូវនៃការរាយការណ៍ជាចាំបាច់មានអត្ថភាពនោះ ត្រូវធានាថាអ្នកមានព័ត៌មានលម្អិតសម្រាប់ទីភ្នាក់ងារអនុវត្តច្បាប់ដែលសមស្រប។ ប្រសិនបើមានចូរពិចារណាប្រើប្រាស់អង្គភាព ឬ នាយកដ្ឋាននានាដែលមានឯកទេសផ្នែក GBVH ដើម្បីជៀសវាងបង្កការប៉ះទង្គិចផ្លូវចិត្តម្តងទៀតនៅក្នុងការចូលរួមជាមួយមន្ត្រីច្បាប់។

ជំហានទី២. ការផ្សព្វផ្សាយ ព័ត៌មានអំពីការបញ្ជូន

ព័ត៌មានអំពីការបញ្ជូនក៏គួរតែត្រូវបានផ្តល់ជូនជាសាធារណៈផងដែរ ដែលប្រជាជនអាចជ្រើសរើសប្រើប្រាស់ព័ត៌មានទាំងនោះ ដោយមិនចាំបាច់ដាក់ពាក្យបណ្តឹង។ ការបញ្ជូនគួរតែត្រូវបានធ្វើឡើងយ៉ាងទូលំទូលាយដើម្បីធានាថា ជនរងគ្រោះ ឧត្តរជីវី និងសាក្សីជាសក្តានុពលអាចទទួលបានព័ត៌មាននេះក្រៅពីតាមរយៈបណ្តាញផ្លូវការ។ ការបញ្ជូនអាចត្រូវបានចែករំលែកនៅតាមកន្លែងនានាដូចតទៅ រួមមានជាអាទិ៍ ការបណ្តុះ បណ្តាលចូលកាន់តំណែង ការបណ្តុះបណ្តាលអំពីសុខភាពការងារ និងសុវត្ថិភាព សមភាពយេនឌ័រ និង GBVH កាសែត បន្ទប់ទទួលទានអាហារថ្ងៃត្រង់ក្តារប្រកាសព័ត៌មានសាធារណៈកិច្ចប្រជុំរបស់និយោជិត ឬ សាលាក្រុង និង មណ្ឌលផ្តល់សេវាវេជ្ជសាស្ត្រ និងសុខាភិបាល។

ជំហានទី៣. ប្រមូលមតិ ត្រឡប់អំពីសេវាបញ្ជូន

មតិត្រឡប់គួរតែទទួលបានពីនិយោជិតទាំងឡាយពាក់ព័ន្ធនឹងសេវាបញ្ជូនដែលត្រូវបានស្នើផ្តល់។ ការប្រមូលមតិត្រឡប់នេះអាចធ្វើឡើងតាមរយៈកិច្ចសន្ទនានៅពេលក្រោយជាមួយនិយោជិតដែលត្រូវបានបញ្ជូនទៅទទួលសេវានៅខាងក្រៅ ឬ តាមរយៈការស្ទង់មតិជាមួយកម្លាំងពលកម្មទូទៅ។ ដំណើរការប្រមូលមតិត្រឡប់ជាបន្តបន្ទាប់អាចជួយវាយតម្លៃលទ្ធភាពប្រើប្រាស់ និងគុណភាពរបស់សេវាដែលត្រូវបានផ្តល់ជូន បន្ថែមទៀតបាន។