



ការធានាគុណភាពសំរាប់ការជួយគាំទ្រ ជនពិការនិងសេវាការងារ

ព័ត៌មានសំរាប់អ្នកដែលកំពុងទទួលបានការជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រ



មាតិកា

សេចក្តីសង្ខេប	3
ការធានាគុណភាព	3
ការធ្វើសវនកម្ម	3
មតិយោបល់ដែលទទួលបានពីអ្នកដែលកំពុងទទួលបានការជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រ	3
លទ្ធផល	3
សេចក្តីផ្តើម.....	4
ការធានាគុណភាព	4
ការធានាគុណភាព និងដំណើរការសវនកម្ម.....	5
1. ការរៀបចំ	6
2. ការវាយតម្លៃដោយក្រុមសវនកម្ម	6
ប្រភេទនានានៃសវនកម្ម	6
ក្រុមសវនកម្ម	6
ដំណើរការសវនកម្ម	7
វិធីសាស្ត្រវាយតម្លៃ	7
ការចូលរួមរបស់លោកអ្នក	7
របៀបនានាដើម្បីចូលរួម	8
ការយល់ព្រម ការសំងាត់ឯកជន និងការប្រើប្រាស់ ព័ត៌មានរបស់លោកអ្នក	8
ប្រធានបទនានាដែលមានក្នុងកិច្ចសម្ភាសន៍ ក្រុមគោលដៅ ឬកម្រងសំណួរនានា	8
ជំនួយ	9
3. ការបញ្ជាក់វិញ្ញាបនប័ត្រ ឬរយៈពេលនៃការកែលម្អ	9
ការបញ្ជាក់វិញ្ញាបនប័ត្រ	9
កិច្ចប្រជុំដើម្បីបង្ហាញពីការរកឃើញ	10
របាយការណ៍របស់ក្រុមសវនកម្ម	10
ការតវ៉ានានា	11
ការតវ៉ាអំពីក្រុមសវនកម្ម	11
ការតវ៉ាទីភ្នាក់ងារជួយគាំទ្រជនពិការ ឬអ្នក ផ្តល់សេវាការងារ	11



សេចក្តីសង្ខេប

ទីភ្នាក់ងារជួយគាំទ្រជនពិការ និងអ្នកផ្តល់សេវាការងារសំរាប់មនុស្សដែលមានពិការភាព (អ្នកផ្តល់សេវា) ដែលត្រូវបានផ្តល់មូលនិធិដោយក្រសួងផ្តល់សេវាសង្គមរបស់រដ្ឋាភិបាលអូស្ត្រាលី ត្រូវបានគេតម្រូវឱ្យមានការធ្វើសវនកម្មជា រៀងរាល់ឆ្នាំលើការធានាគុណភាព។ គោលបំណងនៃការធ្វើសវនកម្មគឺដើម្បីបង្ហាញថាពួកគេកំពុងផ្តល់នូវការជួយ ឧបត្ថម្ភគាំទ្របានល្អបំផុតដែលអាចធ្វើទៅបាន ហើយត្រូវទៅតាម បទដ្ឋានជាតិសំរាប់សេវានានាដល់ជនពិការ (National Standards for Disability Services)។ កូនសៀវភៅតូចនេះពន្យល់ពីដំណើរការធានាគុណភាពនិងពិពណ៌ នាពីអ្វីដែលកើតឡើង នៅពេលគេធ្វើសវនកម្ម។

ការធានាគុណភាព

នៅក្នុងអំឡុងពេលធ្វើសវនកម្ម អ្នកផ្តល់សេវាត្រូវបង្ហាញ – នៅក្នុងចំណោមរឿងដទៃទៀត – ពួកគេកំពុងផ្តល់នូវការ ឧបត្ថម្ភគាំទ្រប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព កំពុងគ្រប់គ្រងកិច្ចប្រតិបត្តិការរបស់ពួកគេប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ជៀសវាងនូវទំនាស់ខាងផលប្រយោជន៍ កំពុងប្រើប្រាស់បុគ្គលិកប្រកបដោយជំនាញ និងកំពុងគ្រប់គ្រងការតវ៉ានានា បានត្រឹមត្រូវ។

ការធ្វើសវនកម្ម

ការធ្វើសវនកម្មជាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងអ្នកផ្តល់សេវារបស់លោកអ្នកដែលត្រូវបំពេញការវាយតម្លៃផ្ទាល់ខ្លួន ហើយបន្ទាប់មក នឹងមានការធ្វើទស្សនកិច្ចពីក្រុមសវនកម្មនៅកន្លែងដែលបុគ្គលិកនិងមនុស្សជាច្រើនដែលកំពុងទទួលបានការឧបត្ថម្ភ គាំទ្រ នឹងផ្តល់នូវមតិយោបល់។

មតិយោបល់ដែលទទួលបានពីអ្នកដែលកំពុងទទួលបានការជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រ

អ្នកដែលកំពុងទទួលបានការឧបត្ថម្ភគាំទ្រ មានជំងឺសើម្បីចូលរួម – នេះគឺជាការស្ម័គ្រចិត្តហើយទាមទារអោយមាន ដំណើរការយល់ព្រមមួយ។ ប្រសិនបើលោកអ្នកសំរេចចិត្ត ដើម្បីចូលរួម លោកអ្នកមានឱកាសដើម្បីនិយាយថាតើការ ជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រដែលលោកអ្នកបានទទួលមានប្រសិទ្ធភាពយ៉ាងដូចម្តេចសំរាប់លោកអ្នក។ របៀបនានាដើម្បីចូលរួម មានដូចជា ការនិយាយទៅកាន់សមាជិកក្រុមសវនកម្ម ឬអនុញ្ញាតអោយក្រុមសវនកម្មពិនិត្យមើលឯកសាររបស់លោក អ្នក។ លោកអ្នកអាចជ្រើសរើសថាតើត្រូវធ្វើតាមរបៀបណាមួយ ត្រូវធ្វើតាមរបៀបទាំងពីរ ឬមិនធ្វើតាមរបៀបទាំងនេះតែម្តង។

លោកអ្នកអាចមានជំនួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រពីមនុស្សឯករាជ្យម្នាក់ (ឧទាហរណ៍ ពីសមាជិកគ្រួសារម្នាក់ មិត្តភក្តិម្នាក់ និងអ្នក ផ្តល់យោបល់ម្នាក់ ឬមនុស្សដែលជួយ ឧបត្ថម្ភគាំទ្រឯករាជ្យដទៃម្នាក់) ដើម្បីធ្វើសេចក្តីសំរេចចិត្តថាតើត្រូវ ចូលរួម ឬមិនចូលរួម និងដើម្បីជួយលោកអ្នកនៅក្នុងអំឡុងពេលនិយាយទៅកាន់ក្រុមសវនកម្ម ប្រសិនបើលោកអ្នក កត់ត្រាការ។ វាជាការសំខាន់ដែលលោកអ្នកជ្រើសរើសនរណាម្នាក់ដែលស្គាល់អ្នកបានច្បាស់ ក៏ប៉ុន្តែមិនមែនជាអ្នកមក ពីអ្នកផ្តល់សេវាដែលកំពុងធ្វើសវនកម្មឡើយ។

លទ្ធផល

នៅចុងបញ្ចប់នៃការធ្វើសវនកម្ម ក្រុមធ្វើសវនកម្មធ្វើសេចក្តីសំរេចចិត្តមួយថាតើអ្នកផ្តល់សេវារបស់លោកអ្នកអាចត្រូវ ធានាបញ្ជាក់ ដែលគេត្រូវការដើម្បីអោយពួកគេបន្តទទួលបានមូលនិធិ។ ក្រុមសវនកម្ម អាច ផ្តល់អនុសាសន៍ ឬការទាមទារតម្រូវនានា អំពីការកែលម្អនានាដែលត្រូវធ្វើ នៅមុនពេលគេចេញវិញ្ញាបនប័ត្រអោយ។



សេចក្តីផ្តើម

ក្រសួងផ្តល់សេវាសង្គម ទទួលខុសត្រូវក្នុងការពិនិត្យមើលលើការធានា គុណភាពនៅក្នុងរដ្ឋាភិបាលអូស្ត្រាលី ដែលបានផ្តល់មូលនិធិអោយ ទីភ្នាក់ងារជួយគាំទ្រជនពិការនិងសេវាការងារនានាសំរាប់មនុស្សដែលមានភាពពិការ (អ្នកផ្តល់សេវា)។ ក្រសួងមានប្រព័ន្ធជាគុណភាពដើម្បីធានាថាអង្គការទាំងនេះ ផ្តល់នូវសេវានានាបានល្អបំផុត ដែលអាចធ្វើទៅបានទៅដល់មនុស្សដែលមានភាពពិការដែលពួកគេជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រ។

ដើម្បីទទួលបានការធានាបញ្ជាក់ ទទួលបានវិញ្ញាបនបត្រអនុវត្តតាមច្បាប់គំរូ (Certificate of Compliance) និងទទួលបានមូលនិធិពីក្រសួង រាល់អ្នកផ្តល់សេវាទាំងអស់ ត្រូវតែបង្ហាញតាមរយៈការធ្វើសវនកម្មឯករាជ្យមួយដែល ពួកគេត្រូវធ្វើទៅតាមបទដ្ឋានជាតិសំរាប់សេវានានាដល់ជនពិការ។ សវនកម្មគឺជាប់ពាក់ព័ន្ធជាមួយនឹងការវាយតម្លៃ លើបណ្តា អង្គការនានា មិនមែនមនុស្សដែលកំពុងទទួលបានការជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រពីអ្នកផ្តល់សេវាទេ។

កូនសៀវភៅនេះមានគោលបំណងដើម្បីជួយអ្នកដែលកំពុងទទួលបានការជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រអោយយល់ដឹងអំពី ដំណើរការធ្វើសវនកម្ម អំពីតួនាទីរបស់ក្រុមសវនកម្ម និងរបៀបដែលពួកគេអាចចូលរួមនៅក្នុងសវនកម្ម។

ការធានាគុណភាព

ការធានាគុណភាព សំដៅទៅលើការវាយតម្លៃជាប្រព័ន្ធ ដំណើរការនានានៅក្នុងការវាយតម្លៃនិងការបញ្ជាក់វិញ្ញាបនបត្រ ដែលធានាថាបណ្តាអង្គការនានាធ្វើប្រតិបត្តិការតាមបទដ្ឋានខ្ពស់មួយ ដោយផ្តល់នូវគ្រប់គ្រងល្អនិងមានប្រសិទ្ធិភាព ដែលត្រូវទៅតាមលទ្ធផលដែលបានគំរូ ទាមទារ។

សំរាប់អ្នកផ្តល់សេវា ការធានាគុណភាពនេះ ធ្វើប្រតិបត្តិការដូចជាដំណើរការទទួលស្គាល់ជាផ្លូវការមួយ ដែលបានវា សំរែងជាមួយនឹងបទដ្ឋានជាតិសំរាប់សេវានានាដល់ជនពិការ ដែលពួកគេត្រូវបង្ហាញថាពួកគេកំពុងអនុវត្តបានយ៉ាង សមស្រប។

ទិដ្ឋភាពសំខាន់នានានៃប្រព័ន្ធជាគុណភាព រួមមានការធានាថាពួកគេ:

- ផ្តល់ការជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រដែលត្រូវទៅតាមកម្មវត្ថុនានានិងជួយសំរួលការចូលរួមរបស់មនុស្សដែលមានភាពពិការ
- ផ្តល់នូវភស្តុតាងនៃការរៀបចំឯកសារដែលបង្ហាញថាពួកគេមានប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងល្អ មានគោលនយោបាយច្បាស់លាស់ និងការចូលរួមពីមនុស្សដែលមានភាពពិការ និងគ្រួសារ/អ្នកមើលថែរក្សារបស់ពួកគេ
- ជៀសវាងនូវទំនាស់ខាងផលប្រយោជន៍ និងផ្តល់អាទិភាពដល់មនុស្សដែលមានភាពពិការ

ជ្រើសរើសបុគ្គលិកដែលមានជំនាញនិងមានការ បណ្តុះបណ្តាលសមស្របដើម្បីធ្វើការប្រកបដោយ ប្រសិទ្ធិភាពជាមួយមនុស្សដែលមានភាពពិការដែលពួកគេជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រ ឬជួយ

- គ្រប់គ្រងការតវ៉ានានាទល់នឹងពួកគេនៅក្នុងរបៀបមួយដែលធានាថាមនុស្សនានាទទួលបានការជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្ររបស់ពួកគេដែលអាចធ្វើការតវ៉ាបានដោយសេរី ឬទំនាស់ណាមួយត្រូវបានដោះស្រាយ។

ព័ត៌មានថែមទៀត

ព័ត៌មានថែមទៀតស្តីអំពី បទដ្ឋានជាតិសំរាប់សេវានានាដល់ជនពិការ អាចរកមើលឃើញនៅលើអ៊ីនធឺណែត។ [បទដ្ឋានជាតិសំរាប់សេវានានាដល់ជនពិការ](#)



ការធានាគុណភាព និងដំណើរការធ្វើសវនកម្ម

គុណភាពសំរាប់អ្នកផ្តល់សេវា គឺផ្អែកលើវដ្តបីឆ្នាំម្តង និងមានទស្សនកិច្ចសវនកម្មរៀងរាល់ឆ្នាំ។

ដំណាក់កាលនៅក្នុងដំណើរការមាន៖

ការរៀបចំ

- បុគ្គលិកដែលផ្តល់សេវាត្រូវធ្វើការវាយតម្លៃខ្លួនឯងនៃការអនុវត្តតាមបទដ្ឋានជាតិសំរាប់សេវានានាដល់ជនពិការ។
- លោកអ្នកធ្វើការសំរេចចិត្តថាតើលោកអ្នកចង់ ឬមិនចង់ចូលរួមនៅក្នុងការធ្វើសវនកម្មហើយប្រសិនបើលោកអ្នកពិតជាចង់ នោះលោកអ្នកទទួលបានជំនួយគាំទ្រដើម្បីរៀបចំចាត់ចែងការចូលរួមរបស់លោកអ្នក។

ការវាយតម្លៃដោយក្រុមសវនកម្ម

- អ្នកផ្តល់សេវាគឺ ត្រូវបានវាយតម្លៃរៀបចំនឹងបទដ្ឋានជាតិសំរាប់សេវានានាដល់ជនពិការ។
- ការនេះ រួមមាន មតិយោបល់ពីអ្នកដែលកំពុងទទួលបានការជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្ររបស់ពួកគេ (មតិយោបល់ដំបូង ឬការអនុញ្ញាតអោយមើលឯកសារនានា)។
- ការណ៍នេះ ក៏រួមមានមតិយោបល់ពីបុគ្គលិករបស់អង្គការ។

ការបញ្ជាក់វិញ្ញាបនបត្រ ឬរយៈពេលនៃការកែលម្អ

- អ្នកផ្តល់សេវាអាចត្រូវផ្តល់អោយការធានាបញ្ជាក់ ឬតម្រូវអោយធ្វើការកែលម្អ។
- កិច្ចប្រជុំដើម្បីពិភាក្សាពីការរកឃើញនៃសវនកម្ម។
- រាយការណ៍អំពីការរកឃើញនៃសវនកម្ម។

រឿងទាំងនេះ ត្រូវពន្យល់ពិស្តារដូចខាងក្រោម។



1. ការរៀបចំ

នៅមុនពេលទស្សនកិច្ចរបស់ក្រុមសវនកម្ម លោកអ្នកនិងអ្នកផ្តល់សេវារបស់លោកអ្នក ត្រូវរៀបចំសំរាប់ដំណើរការធ្វើសវនកម្ម។ រឿងនេះអាចជាប់ទាក់ទងខ្លះ ឬទាក់ទងទាំងអស់នៃចំណុចដូចតទៅ:

- អ្នកផ្តល់សេវាដែលដឹកនាំធ្វើការវាយតម្លៃខ្លួនឯងអំពីគោលនយោបាយបាយនិងនីតិវិធីផ្តល់ខ្លួននានារបស់ពួកគេ – លោកអ្នកអាចត្រូវបានស្នើដើម្បីជួយ ដោយការពិភាក្សាថាតើអង្គការកំពុងធ្វើការបំរើលោកអ្នកយ៉ាងដូចម្តេចដោយផ្ទាល់ ឬតាមរយៈការផ្តល់នូវមតិយោបល់សរសេរជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។
- អ្នកផ្តល់សេវាជូនដំណឹងដល់លោកអ្នកពីគោលបំណងនិងការកំណត់ពេលវេលានៃការធ្វើសវនកម្ម។
- លោកអ្នកធ្វើការជ្រើសរើសថាតើចង់ ឬមិនចង់ចូលរួមដោយមានជំនួយក្នុងការសំរេចចិត្តពីមនុស្សឯករាជ្យម្នាក់ ប្រសិនបើត្រូវការ (មើលផ្នែកស្តីពី 'ជំនួយ' សំរាប់ជាគំនិតថាតើមនុស្សឯករាជ្យជានរណា)។
- លោកអ្នកត្រូវបានទាក់ទងដើម្បីកំណត់ពីវិធីសាស្ត្រ និងពេលវេលានៃការចូលរួមរបស់លោកអ្នក ប្រសិនបើលោកអ្នកជ្រើសរើសដើម្បីចូលរួម។

2. ការវាយតម្លៃដោយក្រុមសវនកម្ម

ក្រោយពីដំណាក់កាលរៀបចំត្រូវបានបញ្ចប់ ដំណាក់កាលបន្ទាប់នៃដំណើរនៅក្នុងការធានាគុណភាពគឺការវាយតម្លៃដោយក្រុមសវនកម្ម។

រឿងនេះជាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងការទៅធ្វើទស្សនកិច្ចរបស់ក្រុមសវនកម្មដល់អ្នកផ្តល់សេវាយ៉ាងហោចណាស់ម្តងក្នុងមួយឆ្នាំដែលអាចជាទស្សនកិច្ចមួយថ្ងៃ ពីរបីថ្ងៃ អាស្រ័យទៅលើថាតើអង្គការនោះធំប៉ុណ្ណា។

ប្រភេទនាវានៃការធ្វើសវនកម្ម

ការធ្វើសវនកម្មត្រូវតែធ្វើបញ្ចប់ជារៀងរាល់ឆ្នាំ។ ជារៀងរាល់បីឆ្នាំម្តង មានការបញ្ជាក់វិញ្ញាបនប័ត្រ/ការបញ្ជាក់វិញ្ញាបនប័ត្រសវនកម្មឡើងវិញ ហើយនៅក្នុងអំឡុងអន្តរកាលពីរឆ្នាំ មានសវនកម្មឃ្នាំមើល ដើម្បីត្រួតពិនិត្យថាអ្នកផ្តល់សេវាបន្តអនុវត្តតាមបទដ្ឋានជាតិសំរាប់សេវានានាដល់ជនពិការ។ សវនកម្មឃ្នាំមើលគឺជាទំរង់តូចមួយនៃការបញ្ជាក់វិញ្ញាបនប័ត្រសវនកម្ម។

ក្រុមសវនកម្ម

ក្រុមធ្វើសវនកម្ម គឺមកពីស្ថាប័នក្នុងការបញ្ជាក់វិញ្ញាបនប័ត្រឯករាជ្យមួយ មានន័យថាគ្មានសមាជិកនៃក្រុមធ្វើសវនកម្មណាម្នាក់ជាប់ទាក់ទង ឬមានទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នកផ្តល់សេវាទេ។ ការធ្វើដូចនេះ គឺដើម្បី ធានាថាក្រុមធ្វើសវនកម្មអាចធ្វើការវិនិច្ឆ័យមួយដោយត្រឹមត្រូវនិងមិនលំអៀង។

ក្រុមនេះបង្កើតឡើងដោយមានសមាសភាព:

- សវនករជាអ្នកដឹកនាំម្នាក់
- អ្នកជំនាញបច្ចេកទេសអតិថិជន (ជាអ្នកមានពិការភាពដែលជួយក្រុមសវនកម្មដើម្បីយល់ដឹងពីបទពិសោធន៍នានារបស់មនុស្សពិការ) និងដែលអាចមាន
- សវនករដទៃទៀត (ចំនួនអាស្រ័យទៅលើទំហំនៃសេវារបស់លោកអ្នក)

សមាជិកទាំងអស់នៃក្រុមសវនកម្មមានការបណ្តុះបណ្តាលនៅក្នុងប្រព័ន្ធការធានាគុណភាពនិងដំណើរការសវនកម្ម។



ដំណើរការសវនកម្ម

នៅក្នុងអំឡុងពេលនៃការវាយតម្លៃរបស់ពួកគេ ក្រុមសវនកម្មត្រូវការមតិយោបល់ពីអ្នកដែលកំពុងទទួលការឧបត្ថម្ភគាំទ្រនិងបុគ្គលិកផ្តល់សេវា។ ការនេះជាប់ទាក់ទង ទាំងមតិយោបល់ដែលផ្តល់អោយជាដំបូងនិងការវិភាគឯកសារដែលបានផ្តល់អោយ។

ក្រុមសវនកម្ម មានទំនាក់ទំនងទៅវិញទៅមកជាមួយអ្នកដែលកំពុងទទួលការឧបត្ថម្ភគាំទ្រ:

- ទទួលបានមតិយោបល់ដែលផ្តល់អោយជាដំបូង របស់ពួកគេតាមរយៈវិធីសាស្ត្រផ្ទាល់មាត់ ឬ តាមរយៈការសរសេរជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។
- ការវិភាគឯកសារនិងកំណត់ត្រានានារបស់ពួកគេ
- ក្រុមធ្វើសវនកម្មមានទំនាក់ទំនងទៅវិញទៅមកជាមួយបុគ្គលិករបស់អង្គការនីមួយៗ:
- ការវិភាគព័ត៌មានលើការគ្រប់គ្រងរបស់អង្គការគោលនយោបាយនិងនីតិវិធីនានានិងការរៀបចំចាត់ចែងមូលនិធិ។
- ការប្រជុំជាមួយបុគ្គលិកដើម្បីពិភាក្សាពីការ ធានាគុណភាពនៅក្នុងអង្គការ។

វិធីសាស្ត្រវាយតម្លៃ

ឆ្លងតាមការធ្វើទំនាក់ទំនងទៅវិញទៅមកជាមួយ អ្នកដែលកំពុងទទួលការឧបត្ថម្ភគាំទ្រនិងបុគ្គលិករបស់អង្គការនីមួយៗ គេត្រូវអោយក្រុមសវនកម្មវាយតម្លៃទូលំទូលាយនិងលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យក្នុងការធានាគុណភាព។ លក្ខណៈវិនិច្ឆ័យត្រូវស្របទៅតាមលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យនីមួយៗរបស់បទដ្ឋានជាតិសំរាប់សេវានានាដល់ជនពិការ។

ក្រុមសវនកម្ម ដាក់ពិន្ទុអោយអ្នកផ្តល់សេវារបស់លោកអ្នកផ្អែកទៅលើកម្រិតបីពិន្ទុ ថា តើពួកគេប្រតិបត្តិធ្វើតាមបានល្អ ឬមិនបានល្អចំពោះបទដ្ឋានជាតិ សំរាប់សេវានានាដល់ជនពិការ។

ការចូលរួមរបស់លោកអ្នក

ក្រុមសវនកម្ម មិនត្រូវការដើម្បីនិយាយទៅកាន់មនុស្សគ្រប់គ្នាដែលកំពុងទទួលការឧបត្ថម្ភគាំទ្រទេនៅក្នុងអំឡុងពេលធ្វើសវនកម្ម។ លោកអ្នកមានសិទ្ធិដោយសេរីដើម្បីយល់ព្រម ឬមិនយល់ព្រមដើម្បីចូលរួមនិងមានសិទ្ធិដោយសេរីដើម្បីមានមនុស្សឯករាជ្យម្នាក់ដើម្បីជួយលោកអ្នកនៅក្នុងការធ្វើសេចក្តីសំរេចចិត្តនេះ ប្រសិនបើត្រូវការ (មើលផ្នែកស្តីពី 'ជំនួយ' សំរាប់ការស្នើសុំនានាចំពោះមនុស្សឯករាជ្យដែលអាចមាន)។

ក្រុមសវនកម្មជ្រើសរើសអ្នកដែលនឹងចូលរួមពីបណ្តាមនុស្សទាំងនោះដែលបានយល់ព្រមនៅក្នុងការធ្វើសវនកម្ម។ ពួកគេរួមមាន មនុស្សដែលមានភាពពិការ អាយុ: និងប្រវត្តិសាស្ត្រវប្បធម៌ ស្ថានភាពរស់នៅ និងបទពិសោធន៍ផ្សេងៗ។



របៀបនានាដើម្បីចូលរួម

ប្រសិនបើលោកអ្នកពិតជាចង់ចូលរួមនៅក្នុងការធ្វើ សវនកម្ម មានរបៀបសំខាន់ពីរយ៉ាងសំរាប់លោកអ្នកដើម្បីចូលរួម។

លោកអ្នកអាចផ្តល់មតិយោបល់ដំបូង តាមរយៈវិធីសាស្ត្រមួយនៃបណ្តាវិធីសាស្ត្រដូចតទៅ (មានវិធីសាស្ត្រខ្លះ ឬវិធីសាស្ត្រទាំងអស់នេះអាចមាន):

- កិច្ចសម្ភាសន៍ទល់មុខជាមួយនិងសមាជិកក្រុមសវនកម្ម។
- កិច្ចសម្ភាសន៍តាមទូរស័ព្ទជាមួយនិងសមាជិកក្រុមសវនកម្ម។
- ការផ្តោតជាក្រុមជាមួយនិងអ្នកដែលកំពុងទទួលបានការជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រ។
- កម្រងសំណួរនិង/ឬទម្រង់បែបបទផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់មកវិញ។
- ការនិយាយលេងក្រៅផ្លូវការជាមួយនិងសមាជិកក្រុមសវនកម្មអំពីអ្វីដែលលោកអ្នកគិតពីសេវារបស់លោកអ្នក។

លោកអ្នកអាចអនុញ្ញាតអោយក្រុមធ្វើសវនកម្មដើម្បីមើលឯកសាររបស់លោកអ្នកជាមួយនិងព័ត៌មានអំពីលោកអ្នក និងការជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រដែលលោកអ្នកបានទទួល។ សូមមើលផ្នែកខាងក្រោមសំរាប់ព័ត៌មានស្តីពីការសម្ងាត់ឯកជន និងការប្រើប្រាស់ព័ត៌មានរបស់លោកអ្នក។

ការយល់ព្រម ការសម្ងាត់ឯកជន និងការប្រើប្រាស់ព័ត៌មានរបស់លោកអ្នក

ការចូលរួមនៅក្នុងដំណើរការធានាគុណភាព គឺស្ម័គ្រចិត្ត ហើយលោកអ្នកមិនតម្រូវអោយចូលរួមទេ ប្រសិនបើលោកអ្នកមិនចង់។ ប្រសិនបើលោកអ្នកចង់ នោះក្រុមសវនកម្មតម្រូវអោយលោកអ្នកធ្វើការយល់ព្រមជាផ្លូវការដើម្បីចូលរួម។ ការនេះជាធម្មតាទាក់ទងនឹងការចុះហត្ថលេខាលើទម្រង់បែបបទយល់ព្រម ឬវីដេអូបើកនៃឯកសារមិនអាចធ្វើបាន មានរបៀបដទៃទៀតដែលគេអាចប្រើប្រាស់បានដែលវាសមរម្យជាងនេះទេ។

ព័ត៌មានទាំងអស់ដែលប្រមូលបានពីលោកអ្នក - មិនថាព័ត៌មានតាមរយៈមតិយោបល់ដំបូង ឬពិធីសាររបស់លោកអ្នក - ត្រូវបានការពារដោយវិធានការនានាទាក់ទងនឹងការសម្ងាត់ឯកជននិងការសំងាត់។ នៅពេលដែលអ្នកផ្តល់សេវារបស់លោកអ្នកដឹងថានរណាបានចូលរួម នោះក្រុមធ្វើសវនកម្ម មិនបង្ហាញអត្តសញ្ញាណព័ត៌មានដែលបានប្រមូលជាក់លាក់ពីលោកអ្នកទេ។ ព័ត៌មានទាំងអស់ត្រូវបានវាយការណ៍ជាមួយគ្នាក្នុងរបៀបមួយដែលមិនបង្ហាញអត្តសញ្ញាណបុគ្គលនានាទេ ហើយមិនមានឈ្មោះត្រូវបានដាក់បញ្ចូលទេ។

ប្រសិនបើលោកអ្នកយល់ព្រមហើយក្រុមធ្វើសវនកម្មប្រមូលព័ត៌មានអំពីលោកអ្នកពិធីសាររបស់លោកអ្នក ការណ៍នេះត្រូវបានចាត់ទុកថាជាការរើសប ហើយវាត្រូវបានប្រើប្រាស់តែដើម្បីវាយតម្លៃថាតើអ្នកផ្តល់សេវារបស់លោកអ្នកមានធ្វើត្រូវទៅតាមបទដ្ឋានជាតិនិមួយៗសំរាប់សេវានានាដល់ជនពិការឬទេនៅក្នុងករណីជាក់លាក់របស់លោកអ្នក។ ព័ត៌មានមិនត្រូវបានប្រើប្រាស់ក្នុងគោលបំណងណាមួយលើសពីការធ្វើសវនកម្មទេ។ ការធ្វើបាយការណ៍ទាំងអស់គឺជាការសំងាត់។

ប្រធានបទនានាដែលមានក្នុងកិច្ចសម្ភាសន៍ ក្រុមគោលដៅ ឬកម្រងសំណួរនានា

ប្រសិនបើលោកអ្នកចូលរួមជាដំបូងទៅក្នុងដំណើរការនៃការធានាគុណភាពតាមរយៈវិធីសាស្ត្រលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬវិធីសាស្ត្រផ្ទាល់មាត់ណាមួយដែលបានកំណត់បញ្ជាក់ខាងលើ សំណួរនានាមានទាក់ទងនឹងប្រភេទនៃប្រធានបទនានាដូចតទៅ:



- តើលោកអ្នកពេញចិត្ត ឬមិនពេញចិត្តយ៉ាងដូចម្តេចជាមួយនឹងអ្នកផ្តល់សេវារបស់លោកអ្នក ហើយហេតុអ្វី?
- តើលោកអ្នកទទួលបានការជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រពីអ្នកផ្តល់សេវារបស់លោកអ្នកដូចដែលលោកអ្នកចង់និងត្រូវការឬទេ?
- តើលោកអ្នកមានឱកាសដើម្បីផ្តល់មតិយោបល់និងធ្វើការជ្រើសរើសនានាទាក់ទងនឹងការជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រដែលអ្នកទទួលបាន។
- តើលោកអ្នកបានទទួលបានព័ត៌មាន ការអប់រំ ការប្រៀនប្រដៅ ការធ្វើជាតំណាងបានប្រសិទ្ធិភាពឬទេ ប្រសិនបើលោកអ្នកត្រូវការ?
- តើលោកអ្នកមានការតវ៉ានានាទៅលើអ្នកផ្តល់សេវា វា និងថាតើលោកអ្នកដឹងពីដំណើរនានាដើម្បីធ្វើការតវ៉ាឬទេ?
- តើអ្វីដែលលោកអ្នកចង់ផ្លាស់ប្តូរឬចង់កែលម្អទៅលើ អ្នកផ្តល់សេវារបស់លោកអ្នក?

ជំនួយ

ប្រសិនបើលោកអ្នកត្រូវការនរណាម្នាក់ដើម្បីជួយលោកអ្នកនៅក្នុងការចូលរួមនៅក្នុងការធ្វើសវនកម្ម រឿងនេះត្រូវបានគេអនុញ្ញាតអោយ។ វាជាការសំខាន់ដែលលោកអ្នកជ្រើសរើសនរណាម្នាក់ដែលស្គាល់លោកអ្នកបានល្អ ក៏ប៉ុន្តែមិនមែនជាអ្នកមកពីអ្នកផ្តល់សេវាដែលកំពុងត្រូវបានគេធ្វើការសវនកម្មឡើយ។ ឧទាហរណ៍ខ្លះនៃអ្នកដែលលោកអ្នកអាចជ្រើសរើស រួមមាន សមាជិកគ្រួសារ មិត្តភក្តិ អ្នកផ្តល់យោបល់ពីទីភ្នាក់ងារដទៃទៀត(ប្រសិនបើលោកអ្នកកំពុងទទួលបានការជួយពិគ្រោះយោបល់ពីទីភ្នាក់ងារដែលកំពុងត្រូវបានគេធ្វើសវនកម្ម) ឬអ្នកជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រឯករាជ្យផ្សេងទៀត។

3. ការបញ្ជាក់វិញ្ញាបនប័ត្រ ឬរយៈពេលនៃការកែលម្អ

ក្រោយពីក្រុមសវនកម្មបានបញ្ចប់ការវាយតម្លៃរបស់ខ្លួនហើយ ពួកគេធ្វើសេចក្តីសម្រេចចិត្តមួយថាតើអ្នកផ្តល់សេវារបស់លោកអ្នកត្រូវទៅតាមបទដ្ឋានជាតិសំរាប់សេវានានាដល់ជនពិការទេ និងត្រូវបានបញ្ជាក់វិញ្ញាបនប័ត្រអោយឬទេ។ ពួកគេក៏ធ្វើទំនាក់ទំនងពីការរកឃើញរបស់ពួកគេនៅក្នុងអង្គប្រជុំនៅចុងបញ្ចប់នៃការធ្វើសវនកម្មនិង របាយការណ៍ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរត្រូវបានផ្តល់ជូនក្រោយការធ្វើសវនកម្ម។

ការបញ្ជាក់វិញ្ញាបនប័ត្រ

ក្រុមធ្វើសវនកម្មធ្វើសេចក្តីសម្រេចចិត្តថាតើអ្នកផ្តល់សេវារបស់លោកអ្នកត្រូវផ្តល់វិញ្ញាបនប័ត្រឬទេ?

ប្រសិនបើមានការបញ្ជាក់វិញ្ញាបនប័ត្រសវនកម្ម ហើយក្រុមសវនកម្មធ្វើសេចក្តីសម្រេចថាពួកគេអនុវត្តតាមបទដ្ឋានជាតិសំរាប់សេវានានាដល់ជនពិការ អ្នកផ្តល់សេវារបស់លោកអ្នកត្រូវបានបញ្ជាក់វិញ្ញាបនប័ត្រ ហើយវិញ្ញាបនប័ត្រអនុវត្តតាមច្បាប់គំរូ ត្រូវបានចេញអោយ។ នៅពេលណាដែលមានការធ្វើសវនកម្មឃ្លាំមើល ហើយពួកគេអនុវត្តតាមបទដ្ឋានជាតិសំរាប់សេវានានាដល់ជនពិការ វិញ្ញាបនប័ត្រត្រូវបានរក្សាទុក។ ការស្នើសុំនានាសំរាប់ការកែលម្អតូចតាចអាចត្រូវផ្តល់ជូនក៏ប៉ុន្តែអ្នកផ្តល់សេវារបស់លោកអ្នកមិន តម្រូវអោយផ្លាស់ប្តូរអ្វីទេ។ ពួកគេបន្តទទួលបានការផ្តល់មូលនិធិពីក្រសួង។



ប្រសិនបើក្រុមធ្វើសវនកម្មសំរេចថាអ្នកផ្តល់សេវារបស់លោកអ្នក មិនអនុវត្តតាមបទដ្ឋានជាតិសំរាប់សេវានានាដល់ជនពិការ នោះ ការធ្វើសវនកម្មបញ្ជាក់អំពីអ្វីដែលត្រូវកែតម្រូវនិងផ្តល់កាលបរិច្ឆេទកំណត់នៅពេលណាដែលសេចក្តីត្រូវការនេះ ត្រូវកើតមាន នៅពេលដែលផ្នែកនានានៃបញ្ហាត្រូវបានកែតម្រូវហើយវាត្រូវទៅតាមការតម្រូវនានាសំរាប់ការផ្តល់វិញ្ញាបនប័ត្រ ការផ្តល់មូលនិធិពីក្រសួង នឹងបន្ត។ ប្រសិនបើបញ្ហាមិនត្រូវបានដោះស្រាយទេនៅក្នុងរយៈពេលដែលតម្រូវនោះអ្នកផ្តល់សេវារបស់លោកអ្នក អាចបាត់បង់ការបញ្ជាក់វិញ្ញាបនប័ត្ររបស់ខ្លួន ហើយការផ្តល់មូលនិធិពីក្រសួងក្នុងពេលអនាគត អាចជួបគ្រោះភ័យ។

សំរាប់អ្នកដែលកំពុងទទួលបានការជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រខាងផ្តល់យោបល់ ឬសេវាការងារ នេះមានន័យថាមានប្រព័ន្ធមួយស្ថិតនៅជារៀងរាល់ឆ្នាំដើម្បីធានាថាការកែលម្អ ត្រូវបានធ្វើចំពោះគុណភាពនិងប្រព័ន្ធនានាដែលជួយគាំទ្រត្រូវបានដឹកនាំធ្វើ។ ដោយសារតែអ្នកផ្តល់សេវា មិនអាចបញ្ជាក់វិញ្ញាបនប័ត្របានទេ ប្រសិនបើវាមិនមានការកែលម្អចាំបាច់ទាំងអស់ត្រូវបានធ្វើ។ ការនេះមានគោលបំណងដើម្បីធានាអោយមានការជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្របានល្អបំផុតនិងសមរម្យដែលអាចធ្វើទៅបានបំផុត ជាមួយនឹងដំណើរការកើតមានសំរាប់ការកែលម្អជាបន្តបន្ទាប់។

កិច្ចប្រជុំដើម្បីបង្ហាញពីការរកឃើញ

ក្រុមធ្វើសវនកម្ម រៀបចំប្រជុំមួយនៅពេលបញ្ចប់សេចក្តីសន្និដ្ឋាននៃការធ្វើសវនកម្មដើម្បីបញ្ជាក់និងពិភាក្សាពីការរកឃើញនានារបស់ពួកគេ។ បុគ្គលិកពីអង្គការចូលរួមការប្រជុំនេះ។ លោកអ្នកក៏អាចជ្រើសរើសដើម្បីចូលរួមប្រសិនបើលោកអ្នកប្រាថ្នាចង់។ យ៉ាងណាក៏ដោយនេះមិនមែនជាការចាំបាច់នោះទេ។

របាយការណ៍របស់ក្រុមធ្វើសវនកម្ម

ក្រុមធ្វើសវនកម្ម ក៏អាចសរសេររបាយការណ៍មួយផងដែរ។ របាយការណ៍នេះបញ្ជាក់ពីការកំណត់កំរិតរបស់ពួកគេទៅលើបទដ្ឋានជាតិសំរាប់សេវានានាដល់ជនពិការនិមួយៗ និងការវាយតម្លៃជារួមរបស់ពួកគេ។ របាយការណ៍បញ្ជាក់ពីចំណុចខ្លាំងនានារបស់អ្នកផ្តល់សេវា ក៏ដូចជាផ្នែកនានាដែលការកែលម្អ ត្រូវបានស្នើឡើង ឬទាមទារតម្រូវ។ ក្រសួងនិងអ្នកផ្តល់សេវាទទួលបានឯកសារចម្លងមួយច្បាប់នៃរបាយការណ៍នេះ។



ការតវ៉ានា

មនុស្សទាំងអស់ដែលកំពុងទទួលបានការជួយឧបត្ថម្ភគាំទ្រមានសិទ្ធិដើម្បីធ្វើការតវ៉ាទាំងទៅលើការអនុវត្តន៍របស់ក្រុមសវនកម្ម ឬអំពីទីភ្នាក់ងារជួយគាំទ្រជនពិការ ឬអ្នកផ្តល់សេវាការងារ។ លេខទំនាក់ទំនងខាងក្រោមនេះគឺជាចំណុចចាប់ផ្តើមសំរាប់ធ្វើការតវ៉ានា។

ការតវ៉ាអំពីក្រុមសវនកម្ម

ប្រសិនបើលោកអ្នកមានបំណងដើម្បីធ្វើការតវ៉ាណាមួយអំពីក្រុមសវនកម្ម លោកអ្នកគួរតែជូនដំណឹងទៅអ្នកផ្តល់សេវារបស់លោកអ្នក។

ការតវ៉ាអំពីទីភ្នាក់ងារជួយគាំទ្រជនពិការ ឬអ្នកផ្តល់សេវាការងារ

ប្រសិនបើលោកអ្នកមានបំណងដើម្បីធ្វើការតវ៉ាណាមួយអំពីអ្នកផ្តល់សេវាទៅអោយនរណាម្នាក់ក្រៅពីទីភ្នាក់ងារ ឬសេវា ឬក្រុមសវនកម្មរបស់លោកអ្នក នោះលោកអ្នកអាចទាក់ទងមក៖



ការដោះស្រាយការតវ៉ា និងសេវាបញ្ជូនបន្ត
(Complaints Resolution and Referral Service)
ទូរស័ព្ទ: 1800 880 052

