

សេវាកម្មដោះស្រាយបណ្តឹងសារទុក្ខរបស់គម្រោងបែងចែកដីដើម្បីសង្គមកិច្ច និងការអភិវឌ្ឍសេដ្ឋកិច្ចជំហានទី ២

នីតិវិធីខាងក្រោមពិពណ៌នាអំពីនីតិវិធីសម្រាប់ពាក្យបណ្តឹង បណ្តឹងសារទុក្ខ បណ្តឹងជំទាស់ ដែលត្រូវបញ្ជូនមក ផ្នែក សេវាកម្មដោះស្រាយបណ្តឹងសារទុក្ខ (GRS) របស់ធនាគារពិភពលោក។ បុគ្គលិកគម្រោង ព្រមទាំង អ្នកម៉ៅការ និងអ្នកផ្តល់ប្រឹក្សាដែលបានចូលរួមត្រូវប្រាប់អំពីដំណើរការ និងលក្ខខណ្ឌទាំងនេះ។ បុគ្គលិក គម្រោងនឹងត្រូវជូនដំណឹងយ៉ាងសកម្មដល់ក្រុមអ្នកពាក់ព័ន្ធទាំងអស់អំពី សេវាកម្មដោះស្រាយបណ្តឹងសារទុក្ខ (GRS) របស់ធនាគារពិភពលោក ក្នុងរបៀបមួយដែលនឹងយល់យ៉ាងច្បាស់អំពីសិទ្ធិ និងទំនួលខុសត្រូវ។

គោលបំណង និងប្រវត្តិ

សេវាកម្មដោះស្រាយបណ្តឹងសារទុក្ខ (GRS) របស់ធនាគារពិភពលោកផ្តល់ជូននូវរបៀបងាយៗសម្រាប់ សហគមន៍ និងបុគ្គលដែលរងផលប៉ះពាល់ពីគម្រោងដាក់ជូនបណ្តឹងសារទុក្ខរបស់ពួកគេដោយផ្ទាល់ទៅថ្នាក់ គ្រប់គ្រងរបស់ធនាគារ។ GRS ត្រូវធានាថា បណ្តឹងសារទុក្ខ (ពាក្យបណ្តឹង) ត្រូវបានដាក់ជូនយ៉ាងទាន់ពេល វេលាទៅក្រុមការងារ និង/ឬប្រធានគ្រប់គ្រងរបស់ធនាគារពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីពិនិត្យ និងចាត់ការ ប្រសិនបើ សមស្រប។ គោលដៅគឺដើម្បីពង្រឹងសមត្ថភាពឆ្លើយតប និងគណនេយ្យភាពរបស់ធនាគារ។

យន្តការដោះស្រាយបណ្តឹងសារទុក្ខ (GRMs) កម្រិតគម្រោង ដែលពួកគេមាន នៅតែជាឧបករណ៍ចម្បង សម្រាប់ការលើកឡើង និងដោះស្រាយបណ្តឹងសារទុក្ខទាក់ទិននឹងគម្រោងនៅក្នុងប្រតិបត្តិការក្រោមជំនួយ របស់ធនាគារ។ អ្វីដែល GRS អនុវត្តគឺអនុញ្ញាតឲ្យធនាគារដោះស្រាយបញ្ហាដែលមិនអាចដោះស្រាយនៅ កម្រិតគម្រោង ដោយមិនប៉ះពាល់ដល់ GRMs ដែលមានស្រាប់។

ដូច្នេះបណ្តឹងសារទុក្ខដែលដាក់ជូនដោយផ្ទាល់ទៅក្រុមការងារគម្រោង ឬការិយាល័យប្រចាំប្រទេសត្រូវដោះស្រាយនៅកម្រិតគម្រោង លើកលែងតែដើមបណ្តឹងបញ្ជាក់យ៉ាងច្បាស់ថាដាក់ជូន GRS នៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង របស់ពួកគេ ឬក្រុមការងារ ឬថ្នាក់គ្រប់គ្រងពិចារណាថា ការបញ្ជូនសំណុំរឿងទៅ GRS គឺល្អជាង។ ពាក្យ បណ្តឹងដែលកំពុងដោះស្រាយនៅកម្រិតគម្រោងអាចត្រូវបានបញ្ជូនទៅ GRS គ្រប់ពេល នៅដំណាក់កាល ក្រោយ ជាពិសេស ប្រសិនបើសេចក្តីសម្រេចប្រកបដោយជោគជ័យ (តាមការយល់ឃើញ ឬជាក់ស្តែង) មិនអាចធ្វើទៅបាន (ការកើនឡើង)។

អ្វីដែល GRS អនុវត្ត

GRS សម្រួលដល់ការពិនិត្យ និងសេចក្តីសម្រេចរួមលើបណ្តឹងសារទុក្ខ តាមរយៈការពិនិត្យ និងការចុះបញ្ជី ពាក្យបណ្តឹង និងបញ្ជូនវាទៅក្រុមការងារ/ប្រធានគ្រប់គ្រងដែលត្រូវទទួលខុសត្រូវ។ GRS អនុវត្តមុខងារខាង ក្រោមក្នុងរវាងរយៈពេលកំណត់មួយ:

- ទទួលពាក្យបណ្តឹងពីក្រុមអ្នកពាក់ព័ន្ធ
- វាយតម្លៃ និងកំណត់អំពីសិទ្ធិ និងប្រភេទរបស់ពួកគេ
- បញ្ជូនពាក្យបណ្តឹងទៅក្រុមការងារ/ប្រធានគ្រប់គ្រងសមស្រប
- បន្ទាប់មកជាមួយនឹងក្រុមការងារធានាថាពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានដោះស្រាយ
- បញ្ជូនបុគ្គលដែលរងផលប៉ះពាល់ពីគម្រោងទៅកូនបំណុល ឬភាគីផ្សេង ប្រសិនបើសមស្រប។

អ្វីដែល GRS មិនអនុវត្ត

GRS មិនផ្តល់សេវាកម្មសន្ទនាកម្ម ឬដោះស្រាយទំនាស់ជាលក្ខណៈឯករាជ្យទេ។

ការប្រើប្រាស់ GRS មិនប៉ះពាល់ដល់ ឬកំណត់កម្រិតសមត្ថភាពរបស់បុគ្គលដែលរងផលប៉ះពាល់ពីគម្រោង ក្នុងការជួបជាមួយក្រុមប្រឹក្សាអធិការកិច្ចរបស់ធនាគារ ឬឧបាស្រ័យផ្សេងទៀត តាមរបៀបណាមួយនេះ។

តើនរណាអាចដាក់ពាក្យបណ្តឹង?

ពាក្យបណ្តឹងអាចត្រូវបានដាក់ជូនដោយបុគ្គលម្នាក់ ឬច្រើននាក់ ឬតំណាងរបស់ពួកគេ ដែលជឿជាក់ថាផលប៉ះពាល់មិនល្អដោយផ្ទាល់ពីប្រតិបត្តិការក្រោមជំនួយរបស់ធនាគារ (IBRD/IDA) យ៉ាងសកម្ម (មានន័យថា មិនបិទ)។¹

ពាក្យបណ្តឹងទាក់ទិននឹងលទ្ធកម្ម ទាក់ទិនប្រតិបត្តិការក្រោមហិរញ្ញប្បទានរបស់ធនាគារក៏អាចត្រូវបានដាក់ជូន ដោយអ្នកដេញថ្លៃ ឬអ្នកដែលអាចក្លាយជាអ្នកដេញថ្លៃ (ក្រុមហ៊ុន ឬបុគ្គល) ដល់ធនាគារ តាមរយៈ GRS ផងដែរ។ ទោះបីជាយ៉ាងណា ពាក្យបណ្តឹងទាំងនេះ នឹងត្រូវបានដំណើរការទៅតាម BP 11.00 និងមិនតាម នីតិវិធី GRS ដែលបានចែងខាងក្រោមទេ។

របៀបដាក់ពាក្យបណ្តឹង

ពាក្យបណ្តឹងអាចត្រូវបានដាក់ជូនតាមច្រើនរបៀប។

- តាមអ៊ីម៉ែល: ផ្ញើអ៊ីម៉ែលទៅកាន់ grievances@worldbank.org។
- តាមទូរស័ព្ទ: +1-202-614-7313
- តាមសំបុត្រ:

ធនាគារពិភពលោក **សេវាកម្មដោះស្រាយបណ្តឹងសារទុក្ខ**
 MSN MC 10-1018
 1818 H St NW
 Washington, DC 20433, USA

- តាមរយៈការិយាល័យប្រចាំប្រទេស មជ្ឈមណ្ឌលព័ត៌មានសាធារណៈ

¹ នេះរួមមាន កម្ចី ជំនួយ មូលធនអាណត្តិព្យាបាលភាព, TA និងប្រតិបត្តិការកាបូន។

បំណុលមានបែបបទពាក្យបណ្តឹងភ្ជាប់ជាមួយក៏មានផងដែរ។

ភាសាប្រើក្នុងពាក្យបណ្តឹង

ពាក្យបណ្តឹងអាចត្រូវបានដាក់ជូនដោយប្រើប្រាស់ភាសាផ្លូវការរបស់ប្រទេស។ រាល់លិខិតឆ្លើយឆ្លងទាំងអស់របស់ GRS ជាមួយនឹងដើមបណ្តឹងនឹងត្រូវធ្វើឡើងជាភាសាអង់គ្លេស និងជាភាសាប្រើក្នុងពាក្យបណ្តឹងប្រសិនបើអាច។

ក្នុងករណីភាពលំអៀងណាមួយរវាងច្បាប់នៃភាសាទាំងពីរ

នោះច្បាប់ជាភាសាអង់គ្លេសនឹងត្រូវមានឧត្តមានភាព។

ការដំណើរការពាក្យបណ្តឹងដែលមិនបានដាក់ជូនជាភាសាអង់គ្លេសនឹងត្រូវការរយៈពេលឆ្លើយតបបន្ថែមដោយសារត្រូវការបកប្រែ។

ព័ត៌មានចាំបាច់

ខ្លឹមសារពាក្យបណ្តឹង. ពាក្យបណ្តឹងត្រូវបញ្ជាក់យ៉ាងច្បាស់លាស់អំពីហេតុប៉ះពាល់មិនល្អ ដែលចោទប្រកាន់ថាបណ្តាលមកពី ឬអាចបណ្តាលមកពីប្រតិបត្តិការក្រោមជំនួយរបស់ធនាគារ។ ពាក្យបណ្តឹងនេះត្រូវសំអាងដោយឯកសារ និងលិខិតទំនាក់ទំនងដែលមាន ក្នុងករណីដែលអាច និងសមស្រប។ ដើមបណ្តឹងក៏អាចបញ្ជាក់អំពីលទ្ធផលដែលចង់បានក្នុងពាក្យបណ្តឹង មានន័យថា របៀបដែលវាអាចត្រូវបានដោះស្រាយ។ ឯកសារពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ត្រូវបានផ្តល់ជូនជាមួយនឹងពាក្យបណ្តឹង ឬតាមសំណើសុំរបស់ GRS តាមរយៈលិខិតជូនដំណឹងបន្ថែម។ ឧបសម្ព័ន្ធ 6 ផ្តល់ជូននូវទម្រង់បែបបទដែលបានស្នើសម្រាប់ដាក់ជូន។

អត្តសញ្ញាណ. ពាក្យបណ្តឹងត្រូវតែបញ្ជាក់អំពីអត្តសញ្ញាណរបស់បុគ្គលដែលបានដាក់ពាក្យបណ្តឹង និងថាតើខ្លួនជាបុគ្គល និង/ឬសហគមន៍ដែលរងផលប៉ះពាល់ពីគម្រោង ឬអ្នកតំណាង។ ដើមបណ្តឹងអាចសុំឱ្យរក្សាអត្តសញ្ញាណរបស់បុគ្គលមួយចំនួន ឬទាំងអស់ជាការសម្ងាត់។ សំណើសុំរក្សាការសម្ងាត់ និងហេតុផលសម្រាប់ការស្នើសុំនោះ ត្រូវដាក់ជូនជាមួយនឹងពាក្យបណ្តឹង។

អ្នកតំណាង. ដើមបណ្តឹងអាចប្រើប្រាស់អ្នកតំណាង (ឧ. ក្នុងករណីដែលគិតថាចាំបាច់ត្រូវរក្សាភាពសម្ងាត់របស់បុគ្គល ឬសហគមន៍) ដែលក្នុងករណីនេះ ឈ្មោះ និងព័ត៌មានទំនាក់ទំនងរបស់អ្នកតំណាងត្រូវតែមានបញ្ចូលនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង។

ប្រសិនបើដើមបណ្តឹងប្រើប្រាស់អ្នកតំណាងស្របច្បាប់ដើម្បីជួយពួកគេនៅក្នុងការដាក់ពាក្យបណ្តឹង អ្នកតំណាងស្របច្បាប់ត្រូវចុះហត្ថលេខាលើពាក្យបណ្តឹង និងផ្តល់ភស្តុតាងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ (ដូចជា លិខិតដែលបានចុះហត្ថលេខាដោយដើមបណ្តឹង) អំពីសិទ្ធិអំណាចរបស់អ្នកតំណាងស្របច្បាប់ក្នុងការធ្វើជាតំណាង និងអនុវត្តសកម្មភាពជួសមុខឱ្យដើមបណ្តឹងទាក់ទិននឹងពាក្យបណ្តឹង។ GRS នឹងទាក់ទងដោយផ្ទាល់ជាមួយនឹងអ្នកតំណាងស្របច្បាប់ ប្រសិនបើចាំបាច់ និងសមស្រប ព្រមទាំងនឹងរក្សាជូនដំណឹងដល់អ្នក

តំណាងស្របច្បាប់ និងដើមបណ្តឹងអំពីស្ថានភាពនៃពាក្យបណ្តឹង។

ដោយមិនគិតអំពីអ្នកដែលដាក់ពាក្យបណ្តឹង ពាក្យបណ្តឹងដែលពុំមានព័ត៌មានទំនាក់ទំនងរបស់ដើមបណ្តឹង នឹងមិនត្រូវបានទទួលយកទេ។ ព័ត៌មានទំនាក់ទំនងគឺសំខាន់ណាស់នៅក្នុងការធានាឲ្យបានថា ពាក្យបណ្តឹង ត្រូវបានដោះស្រាយយ៉ាងលឿន និងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។

វិសាលភាព និងភាពត្រឹមត្រូវនៃពាក្យបណ្តឹង

ពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានចាត់ទុកថា *មានភាពត្រឹមត្រូវ* ប្រសិនបើវាស្របទៅតាមលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យខាងក្រោម:

- ពាក្យបណ្តឹងទាក់ទងទៅនឹងគម្រោងក្រោមជំនួយរបស់ធនាគារពិភពលោក (IBRD ឬ IDA) សម្រាប់ដែលការវាយតម្លៃ បានចាប់ផ្តើមរួចរាល់ហើយ និងដែលមិនទាន់បានបិទនៅឡើយ។
- ពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានដាក់ដោយបុគ្គល និង/ឬសហគមន៍ដែលរងផលប៉ះពាល់ពីគម្រោង ឬអ្នក តំណាងរបស់ពួកគេ ដែលជឿថា ពួកគេត្រូវបាន ឬអាចត្រូវបានរងផលប៉ះពាល់មិនល្អពីគម្រោង។

បញ្ហាខាងក្រោមត្រូវបានដកចេញ:

- ពាក្យបណ្តឹងទាក់ទងគម្រោង IFC ឬ MIGA (ទាំងនេះនឹងបញ្ជូនទៅ CAO)
- បញ្ហាទាក់ទងនឹងការក្លែងបន្លំ និង/ឬអំពើពុករលួយ (ទាំងនេះនឹងបញ្ជូនទៅ INT)
- បញ្ហាទាក់ទងនឹងការងារជាមួយនឹងធនាគារពិភពលោក។

ពាក្យបណ្តឹងអនាមិកមិនអាចត្រូវបានទទួលយកដោយ GRS ដូចបានបង្ហាញខាងលើ។ ទោះបីជាយ៉ាងណា ប្រសិនបើពាក្យបណ្តឹងអនាមិកមានព័ត៌មានជាក់លាក់អំពីបញ្ហាទាក់ទងនឹងគម្រោង វានឹងត្រូវបញ្ជូនបន្តទៅ ក្រុមការងារ ដើម្បីពួកគេទទួលបានព័ត៌មាន និងអនុវត្តសកម្មភាព ប្រសិនបើអាច។

ពាក្យបណ្តឹងដែលឥតប្រយោជន៍ ឬមិនសមហេតុផលយ៉ាងច្បាស់ក៏មិនត្រូវបានទទួលយកដែរ។

ពាក្យបណ្តឹងដែលបានច្រានចោលរួចរាល់មកហើយថាមិនមានភាពត្រឹមត្រូវ ឬត្រូវបានដោះស្រាយយ៉ាង ជោគជ័យតាមរយៈ GRS រួចហើយនឹងមិនត្រូវបានពិចារណាឡើងវិញទេ លើកលែងតែមានព័ត៌មានបន្ថែម បង្ហាញថាសមស្របនឹងធ្វើបែបនេះ។

ប្រសិនបើពាក្យបណ្តឹងភ្ជាប់គម្រោងជាមួយនឹង GRM កម្រិតគម្រោងដែលមានស្រាប់ (សូមអានកថាខណ្ឌ 2) នោះ GRS នឹងជូនដំណឹងដល់ដើមបណ្តឹងអំពីចំណុចនេះ ហើយជំរុញដល់ការប្រើប្រាស់វា ជាមួយនឹងជម្រើសសម្រាប់ដើមបណ្តឹងវិលមក GRS ប្រសិនបើសេចក្តីសម្រេចមិនអាចសម្រេចបាន។ ប្រសិនបើដើមបណ្តឹងបដិសេធមិនប្រើប្រាស់ GRM កម្រិតគម្រោង នោះ GRS នឹងសាកសួរអំពីហេតុផលសម្រាប់ដែលធ្វើដូច្នោះ ហើយចាប់ផ្តើមដំណើរការពាក្យបណ្តឹងក្រោម GRS។

នីតិវិធីដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង

ពាក្យបណ្តឹងដែលចូលមកនឹងត្រូវបានទទួល និងកត់ត្រាដោយ GRS។ ប្រភេទ (I, II ឬ III) នឹងត្រូវបាន កំណត់អាស្រ័យទៅតាមលក្ខណៈ និងស្ថានទម្ងន់នៃបញ្ហា។ នេះនឹងកម្រិតរួមដែលពាក់ព័ន្ធនឹងសំណុំរឿង

(សូមអានតារាងខាងក្រោម)។

បន្ទាប់មក

ពាក្យបណ្តឹងនឹងត្រូវបញ្ជូនបន្តទៅក្រុមការងារ/ប្រធានគ្រប់គ្រងទទួលខុសត្រូវ ដើម្បីពិនិត្យ ឆ្លើយតប និងប្រសិនបើអាចអនុវត្តសកម្មភាពដោះស្រាយ។ បន្ទាប់មក GRS នឹងត្រូវបានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពជាបន្តបន្ទាប់អំពីស្ថានភាពពាក្យបណ្តឹង និងសកម្មភាព (ប្រសិនបើមាន) តាមរយៈឃ្នាំងពាក្យបណ្តឹង កណ្តាលដែលក្រុមការងារនឹងមានសិទ្ធិប្រើប្រាស់។ ក្នុងករណីមានការធានា ក្រុមការងារអាចស្នើសុំជំនួយពី អង្គភាពសាជីវកម្ម ឬ GPs។ ប្រសិនបើបញ្ហាមានទាក់ទិននឹងផ្លូវច្បាប់ពិសេស នោះពួកវានឹងត្រូវបាន បញ្ជូនបន្តទៅ LEG ផងដែរ។

ការចុះបញ្ជីពាក្យបណ្តឹង

បន្ទាប់ពីទទួលបានពាក្យបណ្តឹង GRS ចុះបញ្ជីពាក្យបណ្តឹងភ្លាមៗ ហើយលិខិតជូនដំណឹងអំពីការទទួលបាន នឹងត្រូវបានផ្ញើជូនទៅដើមបណ្តឹង។

ក្នុងរវាង 10 ថ្ងៃធ្វើការ: GRS ពិនិត្យ និងវាយតម្លៃ ពាក្យបណ្តឹង កំណត់នូវភាពត្រឹមត្រូវ និងប្រភេទពាក្យបណ្តឹង អនុលោមទៅតាមប្រភេទនៅក្នុងតារាងខាងក្រោម ចុះបញ្ជីវា និងបញ្ជូនបន្តទៅក្រុមការងារ/ប្រធានគ្រប់គ្រងសមស្រប ដែលបានបង្ហាញនៅក្នុងប្រព័ន្ធលើបណ្តាញអ៊ិនធើណិត។ GRS នឹងជូនដំណឹងដល់ដើមបណ្តឹងអំពី ការកំណត់ភាពត្រឹមត្រូវរបស់ពាក្យបណ្តឹង។

- ប្រសិនបើពាក្យបណ្តឹងមានភាពត្រឹមត្រូវ ដើមបណ្តឹងនឹងត្រូវបានជូនដំណឹងថា ក្រុមការងារបាន កំណត់លេខជូនសំណុំរឿង និងរយៈពេលកំណត់ដែលបានរំពឹងទុកសម្រាប់ទាក់ទងគាត់/នាង។
- ប្រសិនបើពាក្យបណ្តឹង *មិនមានភាពច្បាស់លាស់* នោះដើមបណ្តឹងនឹងត្រូវបានស្នើសុំឲ្យដាក់ជូននូវ ព័ត៌មានបន្ថែម ឬផ្តល់ការបំភ្លឺ ដើម្បីអាចធ្វើសេចក្តីសម្រេចលើការចុះបញ្ជី។
- ប្រសិនបើដើមបណ្តឹង *មិនមានសិទ្ធិគ្រប់គ្រាន់* នោះដើមបណ្តឹងនឹងត្រូវបានជូនដំណឹងអំពីការសម្រេច នេះ និងបញ្ជូនទៅស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធប្រសិនបើសមស្រប ហើយសំណុំរឿងនឹងត្រូវបានបិទ។

តារាង 1: ប្រភេទពាក្យបណ្តឹង និងការដោះស្រាយ

ប្រភេទពាក្យបណ្តឹង	ពាក្យបណ្តឹងចូលដៃ លបានធ្វើទៅ TTL និងចម្លងជូន:	ពាក្យបណ្តឹងត្រូវ បានដោះស្រាយ ដោយ:	ការតាមដានការងារ ធ្វើសេចក្តីសម្រេច ត្រូវបានធ្វើឡើង ដោយ:	សំណើដោះស្រាយបញ្ហា ត្រូវបានដោះស្រាយដោយ:
ប្រភេទ I (ឧ. សំណើសុំព័ត៌មាន)	ប្រធានគ្រប់គ្រងផ្នែក អនុវត្ត CMU	TTL	ប្រធានគ្រប់គ្រង ផ្នែកអនុវត្ត	ប្រធានគ្រប់គ្រងផ្នែក អនុវត្ត, CMU, ECRGP
ប្រភេទ II (ឧ. ផលប៉ះពាល់តិចតួច និងមធ្យម)	ប្រធានគ្រប់គ្រងផ្នែក អនុវត្ត CMU	TTL	ប្រធានគ្រប់គ្រង ផ្នែកអនុវត្ត	ប្រធានគ្រប់គ្រងផ្នែក អនុវត្ត, CMU, ECRGP
ប្រភេទ III (ឧ. បញ្ហាភាពពាក់ព័ន្ធសា ជីវកម្មធ្ងន់ធ្ងរ គ្រោះថ្នាក់ បញ្ហាគោលនយោបាយ សុគតស្នាញៗល។)	ប្រធានគ្រប់គ្រងអនុវត្ត នាយកជាន់ខ្ពស់ នាយកប្រចាំប្រទេស	TTL	នាយកយុទ្ធសាស្ត្រ និងប្រតិបត្តិការ (GP)	នាយកជាន់ខ្ពស់ នាយកប្រចាំប្រទេស OPCS, LEGEN, ECRGP

CMU = អង្គភាពគ្រប់គ្រងប្រចាំប្រទេស; GP ECR = ផ្នែកទំនាក់ទំនងខាងក្រៅ និងសាជីវកម្ម OPCS = ផ្នែកសេវាកម្មគោលនយោបាយប្រតិបត្តិការ និងប្រទេស LEGEN = ច្បាប់បរិស្ថាន និងច្បាប់អន្តរជាតិ។

ការពិនិត្យបញ្ហាដែលបានលើកឡើង និងការរៀបចំសំណើ

- (1) ក្នុងរវាង 30 ថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីចុះបញ្ជី ក្រុមការងារនឹងឆ្លើយតបទៅដើមបណ្តឹង។
 - (a) សម្រាប់ពាក្យបណ្តឹងប្រភេទ I (សំណើសុំព័ត៌មាន) ក្រុមការងារនឹងផ្តល់នូវព័ត៌មានដែលបានស្នើសុំស្របតាមគោលនយោបាយរបស់ AI ធនាគារ។
 - (b) សម្រាប់ពាក្យបណ្តឹងប្រភេទ II និង III ក្រុមការងារនឹងស្នើទៅដើមបណ្តឹងអំពីរបៀបលើកឡើងអំពីបញ្ហានៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង រាប់បញ្ចូលទាំងរយៈពេលកំណត់ដែលបានស្នើឡើង។ រយៈពេលកំណត់ដែលបានស្នើឡើងសម្រាប់ប្រភេទ II មិនត្រូវលើសពី 60 ថ្ងៃនោះទេ ហើយសម្រាប់ប្រភេទ III មិនត្រូវលើសពី 180 ថ្ងៃទេ។ ប្រសិនបើក្រុមការងារត្រូវការរយៈពេលកាន់តែវែង នោះខ្លួនត្រូវផ្តល់ហេតុផលសម្រាប់ការត្រូវការពេលវេលាបន្ថែមនោះ។
 - (c) ប្រសិនបើការពិនិត្យដោយក្រុមការងារបង្ហាញថា បញ្ហាជាកង្វល់ដែលបានលើកឡើងនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹងមិនទាក់ទិននឹងគម្រោងក្រោមជំនួយរបស់ធនាគារ ឬចំណុចណាមួយក្នុងនោះ នោះខ្លួននឹងផ្តល់ការណែនាំដល់ដើមបណ្តឹងទៅតាមនោះ ហើយបញ្ជូនដើមបណ្តឹងទៅអាជ្ញាធរពាក់ព័ន្ធរបស់រដ្ឋាភិបាលដែលត្រូវដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងនោះ។

- (2) សំណើសុំជាក់លាក់ឲ្យដោះស្រាយបញ្ហា ឬអនុសាសន៍ឲ្យបញ្ជូនទៅកូនបំណុលនឹងត្រូវដោះស្រាយ

ដោយប្រធានគ្រប់គ្រងដូចបានបង្ហាញនៅក្នុងតារាង x។ ចំណុចនេះក៏អនុវត្តលើការជូនដំណឹងថា បញ្ហាជាកង្វល់មិនទាក់ទិននឹងគម្រោងរបស់ធនាគារ ហើយដូច្នោះហើយធនាគារមិនមានមធ្យោបាយ ដោះស្រាយវាទេ។ ប្រសិនបើដើមបណ្តឹងទទួលយកសំណើជាក់លាក់សុំឲ្យដោះស្រាយបញ្ហាជាកង្វល់ ក្រុមការងារនឹងអនុវត្តអនុលោមទៅតាមដំណើរការដែលបានស្នើឡើង និងរយៈពេលកំណត់ដែលបាន ស្នើឡើង។ ដើមបណ្តឹងអាចផ្តល់ព័ត៌មាននៅលើផ្នែកទាំងអស់ ឬផ្នែកណាមួយនៃសំណើដំបូង។

(3) ប្រសិនបើដើមបណ្តឹងបានចោលសំណើ និង/ឬបញ្ហាមិនអាចដោះស្រាយបានតាមរយៈដំណើរការ នេះ នោះដើមបណ្តឹងនឹងត្រូវបានជូនដំណឹងដោយ GRS ដែលពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានបិទដោយគ្មាន សេចក្តីសម្រេច។ ដើមបណ្តឹងនឹងត្រូវបានបញ្ជូនទៅផ្នែកផ្សេងទៀតដើម្បីស្វែងរកដំណោះស្រាយ ប្រសិនបើសមស្រប ដូចជា អាជ្ញាធរប្រទេសដែលត្រូវទទួលខុសត្រូវ យន្តការដោះស្រាយបណ្តឹង សារទុក្ខមូលដ្ឋាន/ជាតិពាក់ព័ន្ធ ឬក្រុមប្រឹក្សាអធិការកិច្ចរបស់ធនាគារពិភពលោក ប្រសិនបើពាក្យ បណ្តឹងទាក់ទិនទៅនឹងការមិនគោរពអនុវត្តន៍ និងគ្រោះថ្នាក់។

(4) ការទទួលយកសំណើត្រូវសម្រេចក្នុងរវាង 30 ថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីសំណើដំបូងត្រូវបានផ្តល់ជូនដើម បណ្តឹង។ សម្រាប់ស្ថានភាពមិនចាំបាច់ សំណើសុំការពន្យារពេលអាចត្រូវបានដាក់ជូនសម្រាប់រយៈ ពេល 30 ថ្ងៃធ្វើការបន្ថែមក្នុងពេលម្តង ប្រសិនបើគុណភាពយល់ព្រម។

ការអនុវត្តសំណើ

នៅពេលសំណើត្រូវបានទទួលយក ក្រុមការងារអនុវត្តសំណើ។ ក្រុមការងារនឹងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពអំពីស្ថានភាព និងវឌ្ឍនភាពនៃការអនុវត្តសំណើនៅក្នុងបញ្ជី GRS ព្រមទាំងនឹងរក្សាជូនដំណឹងដល់ដើមបណ្តឹងអំពីវឌ្ឍន ភាពនោះ រហូតដល់មានសេចក្តីសម្រេចលើពាក្យបណ្តឹង។ ក្រុមការងារអាចស្នើសុំជំនួយ និងសេចក្តី ណែនាំតាមរយៈ GRS នៅពេលណាមួយ។ ជំនួយ និងសេចក្តីណែនាំបែបនេះអាចត្រូវបានផ្តល់ដោយ OPCS, LEGEN ឬ GPs, CCSAs ពាក់ព័ន្ធ ឬតំបន់ តាមដែលចាំបាច់ និងប្រសិនបើសមស្រប។

តួនាទីរបស់ GRS

GRS នឹងរក្សាទំនាក់ទំនងយ៉ាងជិតស្និទ្ធជាមួយនឹងក្រុមការងារ/ប្រធានគ្រប់គ្រងដែលដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ព្រមទាំងជួយធានាឲ្យបាននូវការឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលានៅក្នុងរយៈពេលកំណត់។

GRS នឹងរក្សាមូលដ្ឋានទិន្នន័យពាក្យបណ្តឹងកណ្តាល (បញ្ជី) ដើម្បីត្រួតពិនិត្យ និងតាមដានវឌ្ឍនភាពនៃការ ដោះស្រាយបណ្តឹងសារទុក្ខ ព្រមទាំងធានាបានថា ស្ថានភាពដំណើរការត្រូវបានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពនៅក្នុងប្រព័ន្ធ លើបណ្តាញអ៊ិនធើណិត។

GRS នឹងផ្តល់ការណែនាំ និងជំនួយដល់ក្រុមការងារ ប្រសិនបើចាំបាច់ និងមានការស្នើសុំ។

GRS នឹងរៀបចំបង្កើតរបាយការណ៍ និងការវិភាគប្រចាំឆ្នាំលើសំណុំរឿងដែលបានដាក់ជូន GRS ព្រមទាំង ទទួលខុសត្រូវលើសម្រាប់ការទំនាក់ទំនងខាងក្រៅ។

ការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មាន

GRS នឹងត្រូវបានផ្សព្វផ្សាយតាមរយៈឯកសារវាយតម្លៃគម្រោង (PADs) ឯកសារការពារ និងគេហទំព័រខាងក្រៅ និងខាងក្នុងរបស់ធនាគារ។ គោលការណ៍ និងនីតិវិធីប្រតិបត្តិការរបស់ GRS នឹងមានផ្តល់ជូនជាភាសាផ្លូវការទាំងអស់របស់ធនាគារ ទាំងនៅក្នុងគេហទំព័ររបស់ធនាគារ និងជាឯកសារលើសន្លឹកក្រដាស។

សម្រាប់ក្រុមអ្នកពាក់ព័ន្ធដែលមិនមានលទ្ធភាពប្រើប្រាស់អ៊ីនធឺណិត ប័ណ្ណព័ត៌មានរួមជាមួយនឹងបែបបទពាក្យ បណ្តឹងនឹងត្រូវបានផ្តល់ជូនតាមរយៈការិយាល័យប្រចាំប្រទេស។

ទំព័រ GRS នៅលើគេហទំព័ររបស់ធនាគារនឹងអាចឲ្យដើមបណ្តឹងដាក់ពាក្យបណ្តឹងរបស់ពួកគេ ក៏ដូចជា ពិនិត្យអំពីស្ថានភាពរបស់ពួកគេផងដែរ។ គេហទំព័រក៏ត្រូវបង្ហាញឯកសារពាក់ព័ន្ធ និងមានប្រយោជន៍ដល់ដើម បណ្តឹងផងដែរ។

គេហទំព័របណ្តាញផ្ទៃក្នុងរបស់ GRS នឹងផ្តល់នូវឯកសារ និងការណែនាំសម្រាប់ក្រុមការងារ។

ការបោះពុម្ពផ្សាយ និងការរាយការណ៍

ពាក្យបណ្តឹងទាំងអស់ដែលបានចុះបញ្ជីនឹងត្រូវបានបង្ហាញនៅលើគេហទំព័រខាងក្រៅរបស់ GRS ដោយមានបញ្ជាក់លេខ និងប្រទេសសម្រាប់គោលបំណងតម្លាភាពតែប៉ុណ្ណោះ

ប៉ុន្តែមិនមានផ្តល់ព័ត៌មានលម្អិតជាក់លាក់អំពីសំណុំរឿង ឬដើមបណ្តឹងទេ។

លទ្ធភាពទទួលបានព័ត៌មានទាក់ទងទៅនឹងឯកសារនានាទាក់ទងនឹងពាក្យបណ្តឹងត្រូវស្ថិតក្រោមបទបញ្ញត្តិនៃ គោលនយោបាយស្តីពីលទ្ធភាពទទួលបានព័ត៌មានរបស់ធនាគារពិភពលោក។

GRS នឹងប្រមូលមេរៀនដែលបានរៀនសូត្រនៅក្នុងដំណើរការទាំងមូល។ នៅរាល់ចុងឆ្នាំសារពើពន្ធ GRS នឹងធ្វើកំណត់សម្គាល់អំពីមេរៀនទាំងនេះ អ្វីដែលមានប្រសិទ្ធភាព និងអ្វីដែលមិនមានប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីកែលម្អប្រព័ន្ធជាបន្តបន្ទាប់។ ការពិនិត្យដំបូងនឹងត្រូវធ្វើឡើងបន្ទាប់ពីប្រតិបត្តិការបាន 6 ខែ ហើយបន្ទាប់ពីនោះ នៅរៀងរាល់ឆ្នាំ។

សេរីភាពរួចផុតពីការសងសឹក

គោលនយោបាយរបស់ធនាគារផ្តល់ឱកាសសម្រាប់ការចូលរួមពីបុគ្គលដែលរងផលប៉ះពាល់ពីគម្រោងនៅក្នុង ការរៀបចំ និងការអនុវត្តគម្រោង។ អនុលោមតាមគោលនយោបាយទាំងនេះ ធនាគារក៏ផ្តល់ជូននូវលទ្ធភាព ទាក់ទងទៅ GRS ដែលជាយន្តការដោះស្រាយបណ្តឹងសារទុក្ខរួមរបស់ធនាគារពិភពលោកផងដែរ។ ដើមបណ្តឹងដែលប្រើប្រាស់ GRS ត្រូវតែរួចផុតពីគ្រប់ទម្រង់នាំការសងសឹក ការបំពាន ឬការរើសអើងប្រភេទ ណាមួយ ផ្អែកទៅលើការដែលពួកគេអនុវត្តសិទ្ធិរបស់ពួកគេក្នុងការប្តឹងទៅ GRS នោះទេ។

GRS Review Process Chart

