ទម្រង់បែបបទមតិកែលម្អអ្នកប្រើប្រាស់

**គោលការណ៍ណែនាំសម្រាប់អ្នកផ្តល់សេវាកម្ម**

ឯកសារនេះអាចត្រូវបានប្រើដោយអ្នកផ្តល់សេវាកម្មដើម្បីផ្តល់មធ្យោបាយងាយស្រួល និងអាចចូលដំណើរការបានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ សមាជិកគ្រួសារ អ្នកតំណាង និងអ្នកផ្សេងទៀតក្នុងការផ្តល់មតិកែលម្អចំពោះសេវាកម្ម។

ឯកសារភាគច្រើនមិនអាចកែប្រែបានទេ ប៉ុន្តែវាអាចកែសម្រួលបាននៅក្នុងផ្នែកដែលពាក់ព័ន្ធនានា ដែលអ្នកអាចដាក់និមិត្តសញ្ញា និងអាសយដ្ឋានរបស់អ្នក។ ទម្រង់បែបបទនេះមានបំណងប្រើជាកំណែដែលបានបោះពុម្ព ប៉ុន្តែប្រសិនបើអ្នកចង់បង្កប់វាទៅក្នុង
ប្រព័ន្ធមតិកែលម្អរបស់អ្នក អ្នកអាចចម្លងយកអត្ថបទ ប៉ុន្តែមិនអាចកែសម្រួលខ្លឹមសាររបស់វាបានទេ។

វាត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយមជ្ឈមណ្ឌលសម្រាប់ភាពចម្រុះនៃវប្បធម៌ក្នុងវ័យចំណាស់។ ទាក់ទងមជ្ឈមណ្ឌលប្រសិនបើអ្នកមាន
សំណួរណាមួយនៅតាមគេហទំព័រ info@culturaldiversity.com.au

**ការពិចារណាសំខាន់ៗសម្រាប់ការទទួលបានមតិកែលម្អពីមនុស្សចាស់
មកពី​ប្រវត្តិវប្បធម៌ចម្រុះ៖**

1. មនុស្សគួរតែមានឱកាសក្នុងការផ្តល់មតិកែលម្អរបស់ពួកគេជាភាសាដែលពួកគេចូលចិត្ត។ ប្រសិនបើពួកគេជ្រើសរើសបំពេញទម្រង់បែបបទជាភាសាផ្សេងក្រៅពីភាសាអង់គ្លេស សេវាកម្មនឹងត្រូវទាក់ទិនជាមួយសេវាកម្មបកប្រែដែលទទួលស្គាល់ដោយ NAATI ដើម្បីបកប្រែវាទៅជាភាសាអង់គ្លេសវិញ។
2. សួរបុគ្គលនោះថាតើពួកគេត្រូវការចង់ឱ្យមនុស្សម្នាក់ផ្សេងទៀតជួយគាំទ្រពួកគេ ជាមួយនឹងការផ្តល់មតិកែលម្អដូចជាអ្នកថែទាំ សមាជិកគ្រួសារ ឬនរណាម្នាក់ដែលពួកគេទុកចិត្ត។
3. ពិចារណាពីភាពចម្រុះនៅក្នុងវិធីដែលមនុស្សចាស់អាចភ្ជាប់ជាមួយនឹងគំនិតនៃមតិកែលម្អ ដោយផ្អែកលើបទពិសោធន៍ជីវិត
របស់ពួកគេ។ សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម សូមចូលទៅកាន់ មគ្គុទ្ទេសក៍ការណែនាំអនុវត្តភាពចម្រុះនៃវប្បធម៌ក្នុងវ័យចំណាស់៖ មតិយោបល់រួមបញ្ចូលវប្បធម៌នៅ៖ [មគ្គុទ្ទេសក៍ណែនាំការអនុវត្តភាពចម្រុះនៃវប្បធម៌ក្នុងវ័យចាស់](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. ជូនដំណឹងដល់បុគ្គលអំពីសិទ្ធិឯកជនភាពរបស់ពួកគេ និងផ្តល់ឱ្យពួកគេនូវធម្មនុញ្ញនៃសិទ្ធិថែទាំមនុស្សចាស់ជាភាសាដែល
ពួកគេចូលចិត្ត។ ណែនាំពួកគេពីរបៀបដែលពួកគេអាចដាក់ទម្រង់បែបបទទៅក្នុងប្រអប់ផ្ដល់យោបល់ ឬតាមរយៈអាសយដ្ឋានផ្ញើសំបុត្រ។ កំណែដែលបានបកប្រែនៃធម្មនុញ្ញសិទ្ធិថែទាំមនុស្សចាស់អាចរកបាននៅ៖ ធម្មនុញ្ញសិទ្ធិថែទាំមនុស្សចាស់
5. ជូនដំណឹងដល់បុគ្គលនោះអំពីរបៀបដែលសេវាកម្មរបស់អ្នកគ្រប់គ្រងព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួន និងជូនដំណឹងដល់ពួកគេអំពីគោលការណ៍ឯកជនភាព និងរបៀបដែលព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់ពួកគេនឹងត្រូវបានប្រើប្រាស់។
6. ជូនដំណឹងដល់បុគ្គលនោះអំពីរបៀបដែលសេវាកម្មនឹងតាមដានមតិកែលម្អរបស់ពួកគេ ដើម្បីគាំទ្រពួកគេឱ្យមានអារម្មណ៍ថាត្រូវបានគេគោរព និងមានសុវត្ថិភាពទាក់ទងនឹងដំណើរការដែលនឹងកើតឡើងបន្ទាប់ពីពួកគេផ្តល់មតិកែលម្អរបស់ពួកគេ។
7. ផ្តល់ឱ្យបុគ្គលនោះនូវច្បាប់ចម្លងនៃខិត្តប័ណ្ "តើអ្នកមានកង្វល់ទេ?" របស់គណៈកម្មការត្រួតពិនិត្យគុណភាព និងសុវត្ថិភាពថែទាំមនុស្សចាស់ ជាភាសាដែលពួកគេចូលចិត្ត។ វាមានជា 25 ភាសា ហើយអាចរកបាននៅក្នុងខិត្តប័ណ្ណ៖ [តើអ្នកមានការព្រួយបារម្ភទេ?](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**ទម្រង់បែបបទមតិកែលម្អ**

[ឈ្មោះសេវាកម្ម និងនិមិត្តសញ្ញា]

**យើងស្វាគមន៍មតិកែលម្អរបស់អ្នក។**

អ្នកមានសិទ្ធិបំពេញទម្រង់បែបបទនេះជាភាសាដែលអ្នកពេញចិត្ត ឬមានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដើម្បីគាំទ្រអ្នក។ អ្នកអាចសួរអ្នកដែលធ្វើការនៅអង្គការ ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ ឬគូសប្រអប់ខាងក្រោម ហើយបង្ហាញពួកគេ។

ខ្ញុំត្រូវការអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ □

**នេះគឺជា៖** □ ការសរសើរ □ បណ្តឹងតវ៉ា □ សំណូមពរ

**ខ្ញុំជា៖** □ អតិថិជន □ សមាជិកគ្រួសារ □ អ្នកតំណាង/អ្នកថែទាំ □ ផ្សេងទៀត។

**មតិកែលម្អរបស់ខ្ញុំគឺអំពី៖** □ សមាជិកបុគ្គលិក □ អ្នកស្នាក់នៅ
□ សេវាកម្មដែលខ្ញុំកំពុងទទួល □ ផ្សេងទៀត។

**មតិរបស់អ្នក (អ្នកអាចសរសេរជាភាសាដែលអ្នកពេញចិត្ត។ ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការកន្លែងបន្ថែមដើម្បីសរសេរមតិ
របស់អ្នក អ្នកអាចបន្ថែមទំព័រ ឬសរសេរនៅខាងក្រោយទំព័រនេះបាន)**

**តើអ្នកចង់ឃើញអ្វីកើតឡើងជាលទ្ធផលនៃមតិកែលម្អរបស់អ្នកទេ? (អ្នកអាចសរសេរជាភាសាដែលអ្នកចូលចិត្ត។ ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការកន្លែងបន្ថែមដើម្បីសរសេរមតិរបស់អ្នក អ្នកអាចបន្ថែមទំព័រ ឬសរសេរនៅខាងក្រោយទំព័រនេះបាន)**

ប្រសិនបើ​អ្នក​ចង់​ឱ្យ​មតិកែលម្អ​របស់អ្នក​មិន​បញ្ចេញ​ឈ្មោះ អ្នក​អាច​ដាក់​វា​ទៅក្នុង​ប្រអប់​ផ្ដល់​យោបល់​នៅឯ​សេវាកម្ម
ឬ​ផ្ញើ​វា​ទៅ៖

………………………………………………

**តាមដាន (ជាជម្រើស)**

ផ្តល់ព័ត៌មានលម្អិតរបស់អ្នក ប្រសិនបើអ្នកចង់ឱ្យយើងទាក់ទងអ្នកអំពីមតិកែលម្អរបស់អ្នក។ មតិកែលម្អទាំងអស់គឺជាការសម្ងាត់។

ឈ្មោះ៖

ទូរស័ព្ទ៖

អ៊ីមែល៖

 **នេះ​ជា​អ្វី​ដែល​ត្រូវ​រំពឹង​បន្ទាប់​ពី​មតិ​កែលម្អ​របស់​អ្នក​ត្រូវ​បាន​ផ្តល់​ឱ្យ​សេវាកម្ម៖**

1. មតិកែលម្អរបស់អ្នកត្រូវបានទទួល និងទទួលស្គាល់
2. ប្រសិនបើចាំបាច់ នរណាម្នាក់មកពីសេវាកម្មនឹងទាក់ទងអ្នកដើម្បីពិភាក្សាបន្ថែម
3. សេវាកម្មនឹងប្រើមតិកែលម្អរបស់អ្នក ដើម្បីស្វែងយល់ពីរបៀបដែលវាអាចធ្វើឱ្យប្រសើរឡើង

### ប្រសិនបើអ្នកមិនអាចដោះស្រាយមតិកែលម្អរបស់អ្នកជាមួយអ្នកផ្តល់សេវាកម្មបានទេ អ្នកអាចទាក់ទងគណៈកម្មការត្រួតពិនិត្យគុណភាព និងសុវត្ថិភាពថែទាំមនុស្សចាស់ តាមទូរស័ព្ទលេខ 1800 951 822។ ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 131 450 (សេវាកម្មបកប្រែភាសាសរសេរ និងបកប្រែផ្ទាល់មាត់ (TIS) National)។

**សូមអរគុណអ្នកចំពោះការចំណាយពេលផ្តល់មតិកែលម្អអំពី
សេវាកម្មរបស់យើង។**