

គោលនយោបាយបណ្តឹង

នាយកសាលាមានតួនាទីក្នុងការត្រួតពិនិត្យថាសកម្មភាពសមរម្យត្រូវបានអនុវត្តដើម្បីដោះស្រាយរាល់បញ្ហា ឬ បណ្តឹងទាក់ទងនឹងសាលា។ នៅពេលមានការបញ្ជូនបញ្ហា ឬបណ្តឹងដោយផ្ទាល់ទៅកាន់ម្ចាស់សាលា ឬ CEO ឬ COO បញ្ហា ឬបណ្តឹងនេះត្រូវបញ្ជូនទៅនាយកសាលាដើម្បីសិក្សា និងផ្តល់ដំណោះស្រាយតាមដែលអាចធ្វើទៅបាន។ នាយកសាលាត្រូវរៀបចំឱ្យមាននីតិវិធីដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហា និងបណ្តឹងបន្ទាប់ពីខ្លួនទទួលបាន។ គាត់អាចផ្តល់ការណែនាំដល់CEO/COO អំពីស្ថានភាពនៃបញ្ហា ឬបណ្តឹង និងដំណោះស្រាយ។

នីតិវិធី និងគោលនយោបាយបណ្តឹង

គោលនយោបាយនេះមានវិសាលភាពអនុវត្តក្នុងសាលាទាំងមូល។ មាតាបិតា សិស្សានុសិស្ស និងបុគ្គលិកសាលាទាំងអស់ អាចទទួលបានគោលនយោបាយនេះ។ វានឹងត្រូវបញ្ជូនទៅក្នុងសៀវភៅណែនាំសម្រាប់មាតាបិតាសិស្សនៅឆ្នាំក្រោយ និងអាចយកបានពីការិយាល័យសាលា។

- បណ្តឹងគឺជាការបង្ហាញពីភាពមិនពេញចិត្ត អំពីបញ្ហាជាក់ស្តែង ឬបញ្ហាតាមការយល់ឃើញរបស់ម្ចាស់បណ្តឹង។ វាអាចជាការមិនពេញចិត្តចំពោះសាលាទាំងមូល ឬចំពោះក្រុមណាមួយ ឬបុគ្គលណាម្នាក់។
- អ្នកអាចរៀបចំបណ្តឹងដោយផ្ទាល់នៅការិយាល័យទទួលភ្ញៀវរបស់សាលា ឬ តាមរយៈការសរសេរសារអ៊ីម៉ែល ឬប្រើប្រាស់ទម្រង់ផ្តល់មតិយោបល់កែលម្អរបស់សាលា។ សាលាស្នើសុំមាតាបិតាសិស្ស ជៀសវាងការប្រើប្រាស់បណ្តាញសង្គមFacebook ដើម្បីផ្សព្វផ្សាយពីបណ្តឹងរបស់ខ្លួន។

គោលការណ៍អំពីនីតិវិធីបណ្តឹង

នីតិវិធីនេះត្រូវបានរៀបចំឡើងដើម្បី៖

- ឱ្យគេបានយល់ច្បាស់លាស់ និងទទួលបានយ៉ាងងាយស្រួល
- ងាយយល់ និងងាយប្រើប្រាស់
- ឥតលំអៀង
- ការពារទំនាស់
- អនុញ្ញាតឱ្យការដោះស្រាយបញ្ហាបានឆាប់រហ័សក្នុងរង្វង់ពេលវេលាកំណត់ ហើយបន្តផ្តល់ព័ត៌មានអំពីដំណើរវិវត្តន៍នៃការដំណោះស្រាយ
- អនុញ្ញាតឱ្យមានការសម្រុះសម្រួល ក្នុងករណីមានការឯកភាពពីភាគីបណ្តឹង
- គោរពដល់ការស្នើសុំចំពោះការរក្សាការសម្ងាត់តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន
- ដោះស្រាយគ្រប់ចំណុចនៃបញ្ហា ផ្តល់ការឆ្លើយតបដែលមានប្រសិទ្ធភាព និងដំណោះស្រាយសមស្របតាមការចាំបាច់
- ផ្តល់ព័ត៌មានដល់គណៈគ្រប់គ្រងសាលា ដើម្បីធ្វើការកែសម្រួលទៅលើសេវាកម្ម

១. ដំណោះស្រាយក្រៅផ្លូវការ - ការដោះស្រាយបញ្ហានៅគ្រាដំបូង

ប្រសិនបើមាតាបិតា បុគ្គលិក ឬសិស្សានុសិស្សមានបញ្ហា ឬការព្រួយបារម្ភផ្សេងៗ ពួកគេគួរតែ៖

- ពិភាក្សាជាមួយបុគ្គលិកដែលពាក់ព័ន្ធផ្ទាល់បំផុត។
- បំពេញទម្រង់ផ្តល់មតិយោបល់កែលម្អរបស់សាលានៅការិយាល័យសាលា។
- ទូរស័ព្ទទៅសាលា និងប្រាប់បុគ្គលិកទទួលភ្ញៀវធ្វើការកត់ត្រាបណ្តឹងនៅលើទម្រង់ផ្តល់មតិយោបល់កែលម្អរបស់សាលា។
- បើនៅមានការមិនពេញចិត្ត ភាគីបណ្តឹងអាចជួបនិយាយជាមួយនឹងនាយកកម្មវិធី ឬនាយកសាលា។ វាអាចជាករណីមួយ ដែលភាគីបណ្តឹងមិនចង់និយាយជាមួយបុគ្គលិកពាក់ព័ន្ធ និងចង់និយាយជាមួយនាយកសាលាដោយផ្ទាល់។ នាយកសាលាគឺជាអ្នកទទួលខុសត្រូវក្នុងការធ្វើការសម្រេច ជាប្រចាំទាក់ទងនឹងការរៀបចំ និងការគ្រប់គ្រងផ្ទៃក្នុង។ ដូច្នោះ ភាគីបណ្តឹងគួរទាក់ទងមកសាលា បើសិនមានក្តីបារម្ភ ឬបញ្ហាណាមួយដែលទាក់ទងនឹងកូនរបស់ខ្លួន។
- បើបណ្តឹងនោះធ្វើឡើងប្រឆាំងនឹងសាលា នោះភាគីបណ្តឹងគួរជួបជាមួយCEO។
- សូមលើកទឹកចិត្តឱ្យមានការជួបប្រជុំក្រៅផ្លូវការ។

នៅក្នុងដំណាក់កាលនីមួយៗនៃនីតិវិធីទាំងនេះ មានវិធីសាស្ត្រផ្សេងៗគ្នាជាច្រើនដែលកង្វល់ ឬបណ្តឹងផ្សេងៗអាចត្រូវបានដោះស្រាយ។ វាអាចគ្រប់គ្រាន់ក្នុងការទទួលស្គាល់ថា កង្វល់ ឬបណ្តឹងនោះ អាចជាការពិតទាំងមូល ឬដោយផ្នែក ។ លើសពីនេះ វាជាការសមរម្យក្នុងការផ្តល់ដំណោះស្រាយណាមួយក្នុងចំណោមដំណោះស្រាយខាងក្រោម៖

- ការសុំអភ័យទោស
- ការបកស្រាយពន្យល់
- ការទទួលស្គាល់ថា ស្ថានភាពនោះអាចត្រូវបានដោះស្រាយតាមវិធីផ្សេង ឬបានដោះស្រាយបានប្រសើរជាងនឹង
- ការធានាថា ព្រឹត្តិការណ៍ក្នុងបណ្តឹងនោះនឹងមិនកើតឡើងទៀតទេ
- ការពន្យល់ពីជំហាននានាដែលបានធ្វើ ដើម្បីធានាថាកង្វល់នោះនឹងមិនកើតឡើងម្តងទៀត
- ការចាត់វិធានការក្នុងការត្រួតពិនិត្យមើលលើគោលនយោបាយសាលាទាក់ទងទៅនឹងបណ្តឹង

នៅគ្រប់ដំណាក់កាលទាំងអស់ ម្ចាស់បណ្តឹងត្រូវបានលើកទឹកចិត្តឱ្យបញ្ជាក់ពីសកម្មភាពនានា ដែលខ្លួនយល់ឃើញថាសាលាគួរចាត់វិធានការ ដើម្បីដោះស្រាយកង្វល់ ឬបញ្ហារបស់ខ្លួន។ កំណត់ហេតុជាលាយលក្ខណ៍អក្សរនឹងត្រូវរក្សាទុក (លើទម្រង់ផ្តល់មតិយោបល់កែលម្អរបស់សាលា) និងកាលបរិច្ឆេទទទួលបណ្តឹង។ ក្នុងករណីបញ្ហាមិនត្រូវបានដោះស្រាយក្នុងរយៈពេល២សប្តាហ៍ក្នុងថ្ងៃធ្វើការនោះទេ មាតាបិតាសិស្សគួរតែបន្តទៅដំណាក់កាលបន្ទាប់នៃនីតិវិធី។

២. ដំណោះស្រាយផ្លូវការ

- ជំហានដំបូងនៃដំណាក់កាលពីរ គឺជាការកត់ត្រាផ្លូវការនៃបណ្តឹងក្នុងទម្រង់ផ្តល់មតិយោបល់កែលម្អរបស់សាលាជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ហើយបញ្ជូនទៅផ្នែករដ្ឋបាលសាលា។
- ប្រធានទទួលបន្ទុកការចុះឈ្មោះចូលរៀន និងរដ្ឋបាល ឬនាយកសាលា នឹងពិនិត្យពិចារណាលើពាក្យបណ្តឹង និងសម្រេចពីសកម្មភាពត្រូវអនុវត្ត។ ក្នុងករណីភាគច្រើន ប្រធានទទួលបន្ទុកការចុះឈ្មោះចូលរៀន និងរដ្ឋបាល ឬនាយកសាលានឹងកោះប្រជុំជាមួយមាតាបិតាសិស្សក្នុងរយៈពេលពីរថ្ងៃធ្វើការក្រោយទទួលបានពាក្យបណ្តឹង ហើយនឹងពិភាក្សា និងពិនិត្យលើវិធីសាស្ត្រដោះស្រាយដែលបានប្រើប្រាស់កន្លងមក។ ប្រសិនបើអាច ដំណោះស្រាយនឹងទទួលបានក្នុងអំឡុងពេលនៃការពិភាក្សានោះតែម្តង។
- វាអាចជាការចាំបាច់ដែលប្រធានទទួលបន្ទុកការចុះឈ្មោះចូលរៀន និងរដ្ឋបាល ឬនាយកសាលា ធ្វើការស៊ើបអង្កេតអំពីសេចក្តីលម្អិតនៃបណ្តឹង ដើម្បីទទួលបានព័ត៌មានគ្រប់ជ្រុងជ្រោយ នៅក្នុង ឬក្រៅសាលា។ ព័ត៌មានលម្អិតនៃបណ្តឹងអំពីបុគ្គលិកណាមួយរបស់សាលា នឹងមិនត្រូវបានចែករំលែកជាមួយនឹងបុគ្គលិកនោះឡើយ លើកលែងតែស្ថិតក្នុងឆន្ទានុសិទ្ធិរបស់នាយកសាលាដែលថា វាជាការចាំបាច់ក្នុងការបញ្ជាក់ឱ្យបានត្រឹមត្រូវលើអង្គហេតុពាក់ព័ន្ធទាំងអស់នៃកង្វល់ ឬបញ្ហា។
- ប្រធានទទួលបន្ទុកការចុះឈ្មោះចូលរៀន និងរដ្ឋបាល ឬនាយកសាលានឹងរក្សាកំណត់ត្រាជាលាយលក្ខណ៍អក្សរនៃកិច្ចប្រជុំដោះស្រាយបណ្តឹងទាំងអស់។
- នៅពេលដែលនាយកសាលាពេញចិត្តថា អង្គហេតុពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ត្រូវបានបង្កើត និងមានការទទួលយករួចហើយ ការសម្រេចទាក់ទងទៅនឹងរបៀប ដែលក្នុងនោះសាលាស្នើឡើងដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហានឹងត្រូវបញ្ជូនជាលាយលក្ខណ៍អក្សរទៅកាន់មាតាបិតាសិស្ស ឬតាមរយៈការហៅទូរស័ព្ទ។
- ផ្តល់ហេតុផលសម្រាប់ការសម្រេចចិត្តនោះនឹងត្រូវផ្តល់ជូនជានិច្ច។
- ប្រសិនមាតាបិតាសិស្ស ពុំពេញចិត្តជាមួយនឹងការសម្រេចចិត្តរបស់នាយកសាលានោះទេ គាត់គួរតែបន្តទៅដំណាក់កាលទីបីនៃនីតិវិធី។

៣. ការប្រជុំដោះស្រាយបណ្តឹងជាមួយ CEO ឬ COO

- ក្នុងករណីភាគីបណ្តឹងពុំពេញចិត្តនឹងដំណោះស្រាយ ហើយគិតថាបណ្តឹងរបស់ខ្លួនមិនត្រូវបានដោះស្រាយគ្រប់ជ្រុងជ្រោយ ឬដោយសមរម្យនោះ គេអាចលើករឿងនេះទៅ CEO ឬ COO។ បណ្តឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ នោះត្រូវត្រូវបញ្ជូនទៅ CEO តាមរយៈសារអេឡិចត្រូនិករបស់សាលា info@sisc.edu.kh
- CEO ឬ COO ត្រូវធ្វើការសម្រេចចិត្តតាមវិធីសាស្ត្រសមរម្យ អំពីដំណើរការដែលបញ្ហាត្រូវពិចារណា និងដោះស្រាយ។ វាជាដំណើរការមួយដែលត្រូវស្តាប់បណ្តឹងពីមាតាបិតាសិស្ស ហើយអាចមានជំនួយពីមិត្តភក្តិ។ ការអនុញ្ញាតឱ្យមានតំណាងផ្នែកច្បាប់នៅក្នុងកិច្ចប្រជុំណាមួយជា ធម្មតាមិនជាការសមរម្យនោះទេ។ កិច្ចប្រជុំនោះនឹងធ្វើឡើងនៅសាលា ហើយ CEO ឬ COO អាចនឹង

ស្នើនាយកសាលា និងបុគ្គលិកពាក់ព័ន្ធចូលរួមក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានអំពីគោលដំហររបស់សាលា ទៅលើបញ្ហា។

- កិច្ចប្រជុំនេះជាទូទៅនឹងធ្វើឡើងក្នុងចន្លោះ១៤ថ្ងៃធ្វើការ ក្រោយCEO ឬCOO បានទទួលព័ត៌មាន ឬឱ្យបានលឿនបំផុតតាមអាចធ្វើបានដោយផ្អែកលើកាលៈទេសៈជាក់ស្តែង។ CEO ឬCOO ត្រូវ រៀបចំថ្ងៃប្រជុំដែលងាយស្រួលជាមួយមាតាបិតាសិស្សដែលពាក់ព័ន្ធ។
- CEO ឬCOO ប្រហែលជាត្រូវការព័ត៌មានបន្ថែមអំពីបណ្តឹងពីមាតាបិតាសិស្ស ឬសាលា មុននឹងការ ប្រជុំត្រូវធ្វើឡើង។ សេចក្តីចម្លងនៃឯកសារទាំងនេះនឹងត្រូវបញ្ជូនទៅមាតាបិតាសិស្ស និងនាយក សាលាយ៉ាងតិច៧ថ្ងៃធ្វើការមុនកិច្ចប្រជុំ។
- ប្រសិនបើអាចធ្វើបាន បណ្តឹងនឹងត្រូវដោះស្រាយភ្លាមៗក្រោយពីកិច្ចប្រជុំ ដោយពុំចាំបាច់ ពិចារណាអ្វីបន្ថែម ឬធ្វើការស៊ើបអង្កេតបន្ថែមនោះទេ។ ក្នុងករណីចាំបាច់ធ្វើការពិចារណាបន្ថែម ឬការស៊ើបអង្កេតបន្ថែម CEO ឬCOOនឹងពិចារណាថាតើគួរធ្វើតាមរបៀបណា និងត្រូវជម្រាប មាតាបិតាសិស្សពីដំណើរការនោះ។
- ក្រោយពីបានពិចារណាអង្គហេតុទាំងអស់ហើយ CEO ឬCOOស្របជាមួយនឹងការទទួលបាន អនុ សាសន៍ពាក់ព័ន្ធ គេរំពឹងថាបណ្តឹងនឹងបញ្ចប់ក្នុងរយៈពេល ២១ថ្ងៃធ្វើការក្រោយកិច្ចប្រជុំ និងផ្តល់ ព័ត៌មានជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដល់ភាគីបណ្តឹង។ CEO ឬCOOនឹងសរសេរទៅមាតាបិតាសិស្ស នាយកសាលា និងបុគ្គលិកពាក់ព័ន្ធអំពីការរកឃើញនៃអង្គហេតុ ការសម្រេចចិត្ត និងហេតុផលក្នុង ការសម្រេចចិត្តនោះ។
- ការសម្រេចរបស់CEO ឬCOOនឹងជាការសម្រេចចុងក្រោយបិទផ្លូវតវ៉ា។
- សាលានឹងរក្សាឯកសារដែលពាក់ព័ន្ធជាការសម្ងាត់ ក្នុងរយៈពេលបីឆ្នាំ។ ការផ្សព្វផ្សាយអង្គហេតុ អាចជាការចាំបាច់ក្នុងអំឡុងពេលស៊ើបអង្កេត ឬអាចជាកាតព្វកិច្ចផ្នែកច្បាប់ក្នុងការផ្សព្វផ្សាយ អង្គហេតុនោះ។