ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា

ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ

សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទភ្នំពេញ

លេខ ១៣៤០/២០២៣ សភភព

គោលការណ៍ណែនាំ

ស្តីពី

ការតវ៉ារបស់និស្សិតនៅសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទភ្នំពេញ

ដើម្បីចូលរួមពង្រឹងគុណភាពការបណ្តុះបណ្តាល តម្លាភាព យុត្តិធម៌ និងសេវាអប់រំនៅសាកលវិទ្យាល័យ-ភូមិន្ទភ្នំពេញឱ្យបានប្រសើរ និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល មានសិទ្ធិក្នុងការតវ៉ា និងទទួលបានដំណោះស្រាយសមស្របពីសាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទភ្នំពេញតាមរយៈគោរពតាមគោលការណ៍ណែនាំស្តីពីការតវ៉ារបស់និស្សិតដែលមានចែងក្នុងបទបញ្ជាផ្ទៃក្នុងរបស់គ្រឹះស្ថានដោយអនុលោមទៅតាមបទដ្ឋានគតិយុត្តិ (ព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/១២០៧/០៣២, ប្រកាសលេខ២២៨០អយក.ប្រក និង សេចក្តីណែនាំលេខ ០១ អយក.សណន) របស់ក្រសួងអប់រំយុវជន និងកីឡា នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។

សេចក្តីផ្តើម

សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទភ្នំពេញ ("សាកលវិទ្យាល័យ") ផ្តល់ឱកាសសិក្សានិងការងារសម្រាប់ភាគីពាក់ព័ន្ធទាំងអស់របស់សាកលវិទ្យាល័យ ដើម្បីអាចធ្វើការរួមគ្នានិងសិក្សារៀនសូត្រក្នុងបរិយាកាសរីករាយស្និតស្នាលប្រកបដោយសុជីវធម៌ និងការគោរពសិទ្ធិគ្នាទៅវិញទៅមក ក្នុងការបំពេញភារកិច្ច កាតព្វកិច្ច និងសេចក្តីថ្លៃថ្នូរប្រកបដោយវិចារណញ្ញាណព្រមទាំងមានការទទួលខុសត្រូវខ្ពស់របស់បុគ្គលម្នាក់ៗ។

ជាទូទៅ យើងទទួលស្គាល់ថានៅក្នុងការមិនពេញចិត្តតាមរយៈការតវ៉ា ឬដោយពាក្យតវ៉ារបស់បុគ្គលណាមួយ អាចផ្តើមចេញពីការយល់ច្រឡំ ដាច់ការប្រាស្រ័យទាក់ទងគ្នា ទទួលភាពអយុត្តិធម៌ មិនឆ្លើយតប ឬក៏ផ្តល់ចម្លើយដែលមិនត្រូវនឹងសំណួរ និងបញ្ហាតូចតាចដែលគេមើលរំលងដោយមិនបានយកចិត្តទុកដាក់និងពិនិត្យឱ្យបានគ្រប់ជ្រុងជ្រោយ។ យន្តការសម្រាប់ប្រាស្រ័យទាក់ទងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពគឺជាឧបករណ៍ដែលមនុស្សប្រើប្រាស់កសាងទំនាក់ទំនងល្អ ដើម្បីសម្រេចគោលបំណងរបស់ស្ថាប័នដោយជោគជ័យ។ ជួនកាល ប្រសិទ្ធភាពនៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងតាមរយៈទ្វេភាគីគឺមិនអាចទៅរួចទេនៅក្នុងពេលភាគីណាមួយមានជម្លោះ ហើយគប្បីមានភាគីទីបីជួយសម្របសម្រួល។

ការបង្កើតនីតិវិធីនៃការតវ៉ាទាំងនេះឡើង ក្នុងសេចក្តីសង្ឃឹមថា ការរួមចំណែកបង្កភាពងាយស្រួល ដល់ភាគីពាក់ព័ន្ធស្របតាមនិយាមបទដ្ឋានគតិយុត្តិ និងផ្តល់យុត្តិធម៌ជូនដល់និស្សិត សាស្ត្រាចារ្យ និងបុគ្គលិក សម្រាប់ប្រើប្រាស់ស្វែងរកដំណោះស្រាយក្នុងការខ្វែងគំនិតគ្នា ឬជម្លោះផ្សេងៗដែលអាចកើតឡើងជាយថាហេតុក្នុងវេទិកាផ្ទៃក្នុង។ នីតិវិធី និងយន្តការដោះស្រាយដែលចែងក្នុងគោលការណ៍ណែនាំនេះគឺអនុញ្ញាតឱ្យភាគីទាំងសងខាងដែលមានការខ្វែងគំនិតគ្នា ឬភាគីវិវាទមានការពិចារណាដោយស្មើភាព និងអនុញ្ញាតឱ្យវិវាទត្រូវបានដោះស្រាយទាន់ពេលវេលា និងប្រកបដោយលក្ខណៈស្ថាបនា។ រាល់សំណូមពរ ពាក្យតវ៉ានីមួយៗ គឺត្រូវតែយកចិត្តទុកដាក់យ៉ាងហ្មត់ចត់និងត្រូវយល់ដឹងថាចុងបញ្ចប់នៃវិវាទទាំងឡាយនឹងត្រូវបានដោះស្រាយដោយមនុស្សប្រកបដោយសន្តិវិធីក្នុងស្មារតីយោគយល់ ច្រើនជាងការដោះស្រាយដោយរចនាសម្ព័ន្ធ។ ដូច្នេះ គោលបំណងនៃគោលការណ៍ណែនាំនិងនីតិវិធីការតវ៉ាគឺចង់បានដំណោះស្រាយឈ្នះឈ្នះ និងយុត្តិធម៌សម្រាប់គូវិវាទ ឬវិវាទត្រូវបានបញ្ចប់តាម

មហាវិថីសហព័ន្ធរុស្ស៊ី សង្កាត់ទឹកល្អក់១ ខណ្ឌទួលគោក រាជធានីភ្នំពេញ ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
ទូរស័ព្ទ: (៨៥៥) ២៣ ៨៨៣ ៦៤០ អ៊ីមែល: secretary@rupp.edu.kh វិបសាយ: www.rupp.edu.kh

រយៈយន្តការផ្ទៃក្នុង។ ដោយហេតុនេះ យន្តការ និងនីតិវិធីដែលចែងក្នុងគោលការណ៍ណែនាំនេះ គឺផ្ដោតលើការផ្ដល់វិធីសាស្ត្រសម្រាប់ដំណោះស្រាយផ្ទៃក្នុងតែប៉ុណ្ណោះ។

សាកលវិទ្យាល័យសូមរក្សាសិទ្ធិកែបណ្ដឹង និងមិនអនុញ្ញាតឱ្យប្រើប្រាស់គោលការណ៍ណែនាំនិងនីតិវិធីដែលមានចែងក្នុងគោលការណ៍នេះ ក្នុងគោលបំណងទៅបម្រើនយោបាយ បំភិតបំភ័យ គំរាមកំហែងដល់និស្សិត បុគ្គលិកអប់រំ ឬអ្នកដឹកនាំជាដាច់ខាត ទោះស្ថិតក្នុងកាលៈទេសៈណាក៏ដោយ។

ក. គោលបំណង

គោលការណ៍ណែនាំស្ដីពីការតវ៉ារបស់និស្សិតរៀបចំឡើងក្នុងគោលបំណងផ្ដល់ប្រព័ន្ធឆ្លើយតបមួយទាន់ពេលវេលាសម្រាប់និស្សិត និងអាណាព្យាបាលនិស្សិតក្នុងការស្វែងរកភាពយុត្តិធម៌ និងតម្លាភាពក្នុងការសិក្សានៅសាកលវិទ្យាល័យ ជូនដល់និស្សិតណាដែលទទួលរងនូវភាពអយុត្តិធម៌ដែលស្ដែងចេញពីការប្រព្រឹត្ត ឬទំនាក់ទំនងខ្វែងគំនិតរវាងនិស្សិតនឹងនិស្សិត និស្សិតនឹងបុគ្គលិកអប់រំ និស្សិតនឹងបុគ្គលិកគាំទ្រ ឬភាគីពាក់ព័ន្ធដែលស្ថិតក្រោមឱវាទគ្រប់គ្រងរបស់ សាកលវិទ្យាល័យ ព្រមទាំងភាពអយុត្តិធម៌ក្នុងការទទួលសេវាផ្សេងៗរបស់សាកលវិទ្យាល័យសម្រាប់ភាគីពាក់ព័ន្ធ។

ខ. ការកំណត់និយមន័យ "តវ៉ា"

ពាក្យ "តវ៉ា" គឺជាការបញ្ចេញមតិអំពីការមិនពេញចិត្ត ការបារម្ភ បញ្ហា ឬជាការផ្ដល់ព័ត៌មានត្រឡប់ជូនសាកលវិទ្យាល័យតាមរយៈផ្ទាល់មាត់ សំណេរជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ ដើម្បីកែលម្អអំពីស្ថានភាព៖ ទំនាក់ទំនង បរិយាកាសសុវត្ថិភាព សកម្មភាព សេវាកម្ម ឥរិយាបថរបស់បុគ្គលិក គ្រូបង្រៀន និងប្រព័ន្ធអប់រំបណ្ដុះបណ្ដាលឱ្យកាន់តែល្អប្រសើរឡើងសម្រាប់សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទភ្នំពេញ។ ពាក្យ"តវ៉ា"ទាំងឡាយណាដែលមានចរិតបែបនយោបាយ ញុះញង់ កៀងគរ បង្កចលាចល ឬអសន្តិសុខដល់បរិយាកាសនៃការបណ្ដុះបណ្ដាលក្នុងសាកលវិទ្យាល័យ ឬសង្គមមិនត្រូវចាត់ទុកជាការតវ៉ារបស់និស្សិតឡើយ។

គ. ប្រភេទនៃការតវ៉ា

និស្សិតអាចធ្វើការតវ៉ាទាក់ទងនឹង៖

- **សេវាកម្មសិក្សា៖** បរិយាកាសថ្នាក់រៀន បន្ទប់ពិសោធន៍/បន្ទប់ប្រតិបត្តិ កសិដ្ឋាន វិធីសាស្ត្របង្រៀន ការបង្រៀន និងរៀនពីចម្ងាយ កម្មវិធីសិក្សា សម្ភារឧបទ្ទេស ឥរិយាបថគ្រូបង្រៀន កាលវិភាគសិក្សា គ្រូបង្រៀន លទ្ធផលសិក្សា ការផ្ដល់ព័ត៌មានត្រឡប់លើលទ្ធផលពិន្ទុ ការចុះកម្មសិក្សា។ល។
- **សេវាកម្មគាំទ្រ៖** ការប្រឹក្សាយោបល់លើការសិក្សា ផ្លូវចិត្ត ឬការស្វែងរកការងារ បណ្ណាល័យ បន្ទប់ពិសោធន៍ ការសុំព្រឹត្តបត្រពិន្ទុ ការចេញសេចក្ដីជូនដំណឹងពីការប្រឡង ការចេញលទ្ធផលប្រឡង ប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណេត ការផ្ដល់ព័ត៌មានសិក្សាមិនទាន់ពេលវេលា សេវាបង់ថ្លៃសិក្សា អន្តេវាសិកដ្ឋាន ការបំពាក់បរិក្ខារបន្ទប់រៀន លិខិតបញ្ជាក់ផ្សេងៗ បន្ទប់ទឹក អនាម័យ ប្រព័ន្ធសុវត្ថិភាព សន្តិសុខ អគ្គិសនី សណ្ដាប់ធ្នាប់ ចំណតម៉ូតូនិងរថយន្ត អាហារដ្ឋាន ការបំផ្លិចបំផ្លាញទ្រព្យសម្បត្តិសាធារណៈ ឬឯកជន.....។ល។
- **ផ្សេងៗ៖** ការពិន័យដែលផ្ទុយទៅនឹងបទបញ្ជាផ្ទៃក្នុងរបស់គ្រឹះស្ថានដែលមិនបានលម្អិតក្នុងប្រភេទតវ៉ាខាងលើ។

ឃ. ការរៀបចំយន្តការសម្រាប់គ្រប់គ្រងការអនុវត្ត

១. រចនាសម្ព័ន្ធ៖ ដើម្បីធានាបាននូវប្រសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធផលនៃការដោះស្រាយលើការតវ៉ារបស់និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទភ្នំពេញត្រូវបង្កើតរចនាសម្ព័ន្ធ ១). គណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល និង២). ជនបង្គោលសម្រាប់សម្របសម្រួលទទួលការតវ៉ានិស្សិត និងធ្វើរបាយការណ៍ពីវិធានការ និងលទ្ធផលដំណោះស្រាយការតវ៉ានិស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល។

រចនាសម្ព័ន្ធនេះ មានការរៀបចំតាមកម្រិតដូចខាងក្រោម៖

- គណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិតកម្រិតដេប៉ាតឺម៉ង់ ការិយាល័យ បណ្ណាល័យ ឬមជ្ឈមណ្ឌលព័ត៌មានវិទ្យា ត្រូវមានពី៣ ទៅ ៥រូប ដែលក្នុងរចនាសម្ព័ន្ធនេះត្រូវដឹកនាំដោយ ប្រធាន ឬអនុប្រធានអង្គភាព និងសមាជិក ២រូប ទៀតដែលក្នុងនោះត្រូវមានតំណាងមន្ត្រីគាំទ្រដែលជាជនបង្គោល១នាក់ ហើយបើលើសពីសមាសភាពនេះ សមាជិកគណៈកម្មការនេះអាចមាន តំណាងគ្រូបង្រៀន និងតំណាងនិស្សិត
- គណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិតកម្រិតមហាវិទ្យាល័យ វិទ្យាស្ថាន ឬមជ្ឈមណ្ឌល ត្រូវមានពី៣ ទៅ ៥រូប ដែលត្រូវដឹកនាំដោយ ព្រឹទ្ធបុរស ឬព្រឹទ្ធបុរសរង ឬនាយក ឬនាយករងវិទ្យាស្ថាន ប្រធាន-មជ្ឈមណ្ឌល ឬអនុប្រធានមជ្ឈមណ្ឌល និងតំណាងមន្ត្រីគាំទ្រដែលជាជនបង្គោល និងតំណាងដេប៉ាតឺម៉ង់ពាក់ព័ន្ធ
- គណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិតកម្រិតសាកលវិទ្យាល័យគឺជាក្រុមប្រឹក្សាវិន័យរបស់សាកលវិទ្យាល័យដែលត្រូវមានសមាជិកចាប់ពី៥ ៧ ទៅ ៨រូបដែលរួមមាន សាកលវិទ្យាធិការ សាកលវិទ្យាធិការរងទទួលបន្ទុក ព្រឹទ្ធបុរស ឬនាយកវិទ្យាស្ថានពាក់ព័ន្ធ ប្រធានដេប៉ាតឺម៉ង់ពាក់ព័ន្ធ ការិយាល័យសិក្សា ការិយាល័យពាក់ព័ន្ធ ប្រធានសមាគមនិស្សិត និងប្រធានថ្នាក់ពាក់ព័ន្ធ។ ក្នុងកម្រិតនេះ ការិយាល័យធានាគុណភាពដែលមានមន្ត្រីគាំទ្រដែលជាជនបង្គោល ជាសេនាធិការរបស់ក្រុមប្រឹក្សាវិន័យរបស់សាកលវិទ្យាល័យ។
- សម្រាប់តំណាងមន្ត្រីគាំទ្រដែលជាជនបង្គោលស្ថិតក្នុងរចនាសម្ព័ន្ធនីមួយៗជាអ្នកសម្របសម្រួលទទួលការតវ៉ានិស្សិត និងធ្វើរបាយការណ៍ពីវិធានការ និងលទ្ធផលដំណោះស្រាយការតវ៉ានិស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាលតាមកម្រិតនីមួយៗ ជាជនបង្គោលក្នុងការទំនាក់ទំនងតាមឋានានុក្រមកម្រិតផងដែរ។

២. តួនាទី និងភារកិច្ច៖

ការកំណត់តួនាទី និងភារកិច្ចទទួលខុសត្រូវរបស់រចនាសម្ព័ន្ធ មានការបែងចែងដាច់ដោយឡែកពីគ្នាទៅតាមកម្រិតនីមួយៗ៖

១). ដេប៉ាតឺម៉ង់ ការិយាល័យ បណ្ណាល័យ និងមជ្ឈមណ្ឌលព័ត៌មានវិទ្យា

២). មហាវិទ្យាល័យ វិទ្យាស្ថាន និងមជ្ឈមណ្ឌល និង

៣). សាកលវិទ្យាល័យ។

២.១. គណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិត

- **កម្រិតសាកលវិទ្យាល័យ៖**
    - ទទួលការដោះស្រាយនូវការតវ៉ាផ្ទាល់មាត់ពីនិស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល
    - ការិយាល័យទទួលបន្ទុកការតវ៉ានិស្សិតត្រូវទទួល បើកមើល និងកត់ត្រាការតវ៉ាជាលាយលក្ខណ៍អក្សរតាមប្រអប់សំបុត្រ ឬអេឡិចត្រូនិច រួចបញ្ជូនទៅភាគីពាក់ព័ន្ធនៅកម្រិតមហាវិទ្យាល័យ វិទ្យាស្ថាន មជ្ឈមណ្ឌល ការិយាល័យ បណ្ណាល័យ និងសមាគមនិស្សិតដើម្បីចាត់ចែងដោះស្រាយតាមនីតិវិធី។
    - ពិនិត្យតាមដានលើការអនុវត្តការងាររបស់គណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិតរបស់មហាវិទ្យាល័យ វិទ្យាស្ថាន មជ្ឈមណ្ឌល ការិយាល័យ បណ្ណាល័យ និងសមាគមនិស្សិត លើការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិត មាតាបិតា ឬ អាណាព្យាបាល ដោយផ្អែកលើពាក្យតវ៉ា

- ពិនិត្យតាមដានលើការអនុវត្តការងាររបស់គណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិតរបស់ខ្លួន លើការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិត មាតាបិតា ឬ អាណាព្យាបាល ដោយផ្អែកលើពាក្យតវ៉ា
- ធ្វើការសិក្សាលើបុព្វហេតុ មូលហេតុនៃការតវ៉ា (ក្នុងការតវ៉ាជាលាយលក្ខអក្សរ)
- រៀបចំការប្រជុំដោះស្រាយការតវ៉ានិស្សិត
- ធ្វើកំណត់ហេតុលើដំណើរការនៃការដោះស្រាយការតវ៉ា និងលទ្ធផលនៃការសិក្សាពីបុព្វហេតុនៃបញ្ហា ព្រមទាំងកិច្ចប្រជុំដោះស្រាយ
- ធ្វើលិខិតបញ្ជូនបន្តទៅក្រុមប្រឹក្សាភិបាលរបស់សាកលវិទ្យាល័យ ក្នុងករណីមិនអាចដោះស្រាយបាន (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៦សម្រាប់លិខិតបញ្ជូនបន្ត)
- រាយការណ៍ពីលទ្ធផលនៃការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល ជូនប្រធានក្រុមប្រឹក្សាភិបាលរបស់សាកលវិទ្យាល័យ (ទាំងអាចដោះស្រាយបាន និងមិនអាច ដោះស្រាយបាន)
- បង្ហាញលទ្ធផលដំណោះស្រាយទៅក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីលើកសំណើ និងការពារថវិកាកម្មវិធីវិនិយោគប្រចាំឆ្នាំ និងភាគីពាក់ព័ន្ធ ក្នុងការកៀងគររកមូលនិធិសម្រាប់ការអភិវឌ្ឍសាកលវិទ្យាល័យ
- ធ្វើកិច្ចការចាំបាច់ផ្សេងទៀតដែលពាក់ព័ន្ធ។

- **កម្រិតមហាវិទ្យាល័យ វិទ្យាស្ថាន និងមជ្ឈមណ្ឌល៖**
  - ទទួលការដោះស្រាយនូវការតវ៉ាផ្ទាល់មាត់ពីនិស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល
  - ទទួល (ពីការិយាល័យទទួលបន្ទុកនៃសាកលវិទ្យាល័យ) និងបញ្ជូនការតវ៉ាជាលាយលក្ខណ៍អក្សររបស់និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាលទៅដេប៉ាតឺម៉ង់ ឬការិយាល័យតាមឋានានុក្រមរបស់ខ្លួនដើម្បីចាត់ចែងដោះស្រាយតាមនីតិវិធី
  - ពិនិត្យតាមដានលើការអនុវត្តការងាររបស់គណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិតរបស់ដេប៉ាតឺម៉ង់ ឬការិយាល័យតាមឋានានុក្រមរបស់ខ្លួន លើការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិត មាតាបិតា ឬ អាណាព្យាបាល ដោយផ្អែកលើពាក្យតវ៉ា
  - ពិនិត្យតាមដានលើការអនុវត្តការងាររបស់គណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិតរបស់ខ្លួន លើការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិត មាតាបិតា ឬ អាណាព្យាបាល ដោយផ្អែកលើពាក្យតវ៉ា
  - ធ្វើការសិក្សាលើបុព្វហេតុ មូលហេតុនៃការតវ៉ា (ក្នុងការតវ៉ាជាលាយលក្ខអក្សរ)
  - រៀបចំការប្រជុំដោះស្រាយការតវ៉ានិស្សិត
  - ធ្វើកំណត់ហេតុលើដំណើរការនៃការដោះស្រាយការតវ៉ា និងលទ្ធផលនៃការសិក្សាពីបុព្វហេតុនៃបញ្ហា ព្រមទាំងកិច្ចប្រជុំដោះស្រាយ
  - ធ្វើលិខិតបញ្ជូនបន្តទៅគណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិតកម្រិតសាកលវិទ្យាល័យ ក្នុងករណីមិនអាចដោះស្រាយបាន (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៦សម្រាប់លិខិតបញ្ជូនបន្ត)
  - រាយការណ៍ពីលទ្ធផលនៃការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល ជូនការិយាល័យទទួលបន្ទុកកម្រិតសាកលវិទ្យាល័យ(ទាំងអាចដោះស្រាយបាន និងមិនអាចដោះស្រាយបាន)
  - ធ្វើកិច្ចការចាំបាច់ផ្សេងទៀតដែលពាក់ព័ន្ធ។

- **កម្រិតដេប៉ាតឺម៉ង់ ការិយាល័យ បណ្ណាល័យ និងមជ្ឈមណ្ឌលព័ត៌មានវិទ្យា៖**
  - ទទួលការដោះស្រាយនូវការតវ៉ាផ្ទាល់មាត់ពីនិស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល
  - ទទួល (ពីការិយាល័យទទួលបន្ទុកនៃសាកលវិទ្យាល័យ មហាវិទ្យាល័យ វិទ្យាស្ថាន ឬមជ្ឈមណ្ឌលតាមឋានានុក្រមរបស់ខ្លួន) និងដោះស្រាយការតវ៉ាជាលាយលក្ខណ៍អក្សររបស់និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល
  - ពិនិត្យតាមដានលើការអនុវត្តការងាររបស់គណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិតរបស់ខ្លួនលើការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិត មាតាបិតា ឬ អាណាព្យាបាល ដោយផ្អែកលើពាក្យតវ៉ា
  - ធ្វើការសិក្សាលើបុព្វហេតុ មូលហេតុនៃការតវ៉ា (ក្នុងការតវ៉ាជាលាយល័ក្ខអក្សរ)
  - រៀបចំការប្រជុំដោះស្រាយការតវ៉ានិស្សិត
  - ធ្វើកំណត់ហេតុលើ ដំណើរការនៃការដោះស្រាយការតវ៉ា និងលទ្ធផលនៃការសិក្សាពីបុព្វហេតុនៃបញ្ហា ព្រមទាំងកិច្ចប្រជុំដោះស្រាយ
  - ធ្វើលិខិតបញ្ជូនបន្តទៅគណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិតកម្រិតមហាវិទ្យាល័យ វិទ្យាស្ថាន មជ្ឈមណ្ឌល ឬសាកលវិទ្យាល័យតាមឋានានុក្រមរបស់ខ្លួន ក្នុងករណីមិនអាចដោះស្រាយបាន (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៦សម្រាប់លិខិតបញ្ជូនបន្ត)
  - រាយការណ៍ពីលទ្ធផលនៃការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល ជូនអ្នកទទួលបន្ទុកកម្រិតមហាវិទ្យាល័យ វិទ្យាស្ថាន មជ្ឈមណ្ឌល ឬសាកលវិទ្យាល័យតាមឋានានុក្រមរបស់ខ្លួន(ទាំងអាចដោះស្រាយបាន និងមិនអាចដោះស្រាយបាន)
  - ពន្យល់ណែនាំ តម្រង់ទិសពីការតវ៉ាដល់និស្សិត
  - ធ្វើកិច្ចការចាំបាច់ផ្សេងទៀតដែលពាក់ព័ន្ធ។

ខ. របៀបដាក់ពាក្យស្នើសុំ

និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល អាចធ្វើការតវ៉ាតាមរូបភាព**ផ្ទាល់មាត់ លាយលក្ខណ៍អក្សរ និងតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ** ដែលសមស្របទៅតាមទម្ងន់នៃបុព្វហេតុ ឬវិវាទ។ ក្នុងករណីការតវ៉ាជាលាយលក្ខណ៍អក្សរនិស្សិត មាតាបិតា ឬ អាណាព្យាបាលអាចបំពេញទម្រង់បែបបទណាមួយដែលសមស្របដូចមានគម្រូជូនភ្ជាប់ក្នុងឧបសម្ព័ន្ធទី៣ ៤ និងទី៥ សម្រាប់ ការតវ៉ានិស្សិត ការតវ៉ាបែបអនាមិក និងការតវ៉ាពីមាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាលរបស់និស្សិតរួចដាក់ចូលក្នុងប្រអប់សំបុត្រ ឬតាមតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិចរបស់សាកលវិទ្យាល័យ ដែលពាក្យតវ៉ានេះនឹងត្រូវទទួលបើកមើល កត់ត្រា និងបញ្ជូនទៅភាគីពាក់ព័ន្ធដោយការិយាល័យទទួលបន្ទុកនៃសាកលវិទ្យាល័យ ដើម្បីធ្វើការដោះស្រាយតាមលំដាប់លំដោយ និងឋានានុក្រម។ សម្រាប់ការតវ៉ាដោយផ្ទាល់មាត់ និស្សិត មាតាបិតា ឬ អាណាព្យាបាល អាចទៅធ្វើការតវ៉ានៅតាមកន្លែងដូចខាងក្រោម៖

១- ការិយាល័យ/ដេប៉ាតឺម៉ង់រួមមានដូចជា៖

- **ដេប៉ាតឺម៉ង់៖** ការតវ៉ាចំពោះឥរិយាបថគ្រូបង្រៀន វិធីសាស្ត្របង្រៀន ការគ្រប់គ្រងថ្នាក់និងបរិយាកាសថ្នាក់រៀន សម្ភារឧបទ្ទេសក្នុងកំឡុងពេលរៀននិងបង្រៀន កាលវិភាគសិក្សា គ្រូបង្រៀន លទ្ធផលសិក្សា ការផ្តល់ព័ត៌មានសិក្សាមិនទាន់ពេលវេលា
- **ការិយាល័យសិក្សា និងថ្នាក់ឆ្នាំសិក្សាមូលដ្ឋាន៖** ការកំណត់ពេលវេលាចូលរៀន ការចេញសេចក្តីជូនដំណឹងពីការប្រឡង ការចេញលទ្ធផលប្រឡង ការចេញលិខិតបញ្ជាក់ការសិក្សា ការចេញវិញ្ញាបនបត្រ-ថ្នាក់ឆ្នាំសិក្សាមូលដ្ឋាន ព្រឹត្តិបត្តិពិន្ទុ វិញ្ញាបនបត្របណ្តោះអាសន្ន សញ្ញាបត្រ បញ្ជីឈ្មោះនិស្សិត (បាត់ឈ្មោះពីបញ្ជី) ពិន្ទុ វត្តមាននិស្សិត ឥរិយាបថរបស់បុគ្គលិកគាំទ្រ
- **ការិយាល័យគណនេយ្យ៖** ការបាត់ឈ្មោះបង់ថ្លៃសិក្សា និងសេវាផ្សេងៗ។ល។
- **ការិយាល័យរដ្ឋបាល៖** ការបំពាក់បរិក្ខារបន្ទប់រៀន បន្ទប់ទឹក អនាម័យ សុខភាព ប្រព័ន្ធសុវត្ថិភាពអគ្គិសនី សន្តិសុខ សណ្តាប់ធ្នាប់ អាហារដ្ឋាន អន្តេវាសិកដ្ឋាន តម្លៃចំណតម៉ូតូ និងរថយន្ត
- **ការិយាល័យបុគ្គលិក៖** ទាក់ទងនឹងគុណវុឌ្ឍិរបស់គ្រូបង្រៀន ឥរិយាបថរបស់បុគ្គលិកគាំទ្រ
- **ការិយាល័យស្រាវជ្រាវ៖** ទាក់ទងនឹងដំណើរការរៀបចំ និងការបោះពុម្ពលទ្ធផលស្រាវជ្រាវរបស់និស្សិត

- **ការិយាល័យទំនាក់ទំនងអន្តរជាតិ៖** ទិដ្ឋាការនិស្សិត ព័ត៌មានអាហារូបករណ៍និងការសិក្សានៅបរទេស បញ្ហាផ្សេងៗរបស់និស្សិតបរទេស
- **បណ្ណាល័យ៖** ការធ្វើកាតបណ្ណាល័យ ឯកសារស្រាវជ្រាវនានា សេវាបណ្ណាល័យផ្សេងៗ
- **ក្រុមសមាគមនិស្សិត៖** ការមិនបញ្ជូនពាក្យតវ៉ា មិនជួយការពារប្រយោជន៍និស្សិត បំភិតបំភ័យ
- **ផ្នែកពាក់ព័ន្ធក្រោមឱវាទសាកលវិទ្យាល័យ៖** មិនបំពេញភារកិច្ច និងសេវាកម្មរបស់ខ្លួន

ចំណាំ៖ ក្នុងករណីនិស្សិត មាតា បិតា ឬអាណាព្យាបាល មិនមានដំណោះស្រាយក្នុងការតវ៉ាផ្ទាល់មាត់ខាងលើ និស្សិត មាតា បិតា ឬអាណាព្យាបាលអាចសរសេរជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដោយបំពេញទម្រង់បែបបទណាមួយដែលសមស្របដូចមានគម្រូជូនភ្ជាប់ក្នុងឧបសម្ព័ន្ធទី៣ ៤ និងទី៥ សម្រាប់ ការតវ៉ានិស្សិត ការតវ៉ាបែបអនាមិក និងការតវ៉ាពីមាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាលរបស់និស្សិតរួចដាក់ចូលក្នុងប្រអប់សំបុត្រ ឬតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិចរបស់សាកលវិទ្យាល័យ។

២- មហាវិទ្យាល័យ វិទ្យាស្ថាន ឬមជ្ឈមណ្ឌលរួមមានដូចជា៖

- និស្សិត មាតា បិតា ឬអាណាព្យាបាលអាចធ្វើការតវ៉ាផ្ទាល់មាត់នៅកម្រិតនេះទាក់ទងនឹងឥរិយាបថគ្រូបង្រៀន វិធីសាស្ត្របង្រៀន ការគ្រប់គ្រងថ្នាក់និងបរិយាកាសថ្នាក់រៀន សម្ភារឧបទ្ទេសក្នុងកំឡុងពេលរៀននិងបង្រៀន កាលវិភាគសិក្សា គ្រូបង្រៀន លទ្ធផលសិក្សា ការផ្តល់ព័ត៌មានសិក្សាមិនទាន់ពេលវេលា... ។

ចំណាំ៖ ១). ក្នុងករណីនិស្សិត មាតា បិតា ឬអាណាព្យាបាល មិនមានដំណោះស្រាយក្នុងការតវ៉ាផ្ទាល់មាត់នៅកម្រិតនេះ និស្សិត មាតា បិតា ឬអាណាព្យាបាលអាចសរសេរជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដោយបំពេញទម្រង់បែបបទណាមួយដែលសមស្របដូចមានគម្រូជូនភ្ជាប់ក្នុងឧបសម្ព័ន្ធទី៣ ៤ និងទី៥ សម្រាប់ ការតវ៉ានិស្សិត ការតវ៉ាបែបអនាមិក និងការតវ៉ាពីមាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាលរបស់និស្សិតរួចដាក់ចូលក្នុងប្រអប់សំបុត្រ ឬតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិចរបស់សាកលវិទ្យាល័យ។ ទន្ទឹមគ្នានឹងនេះ ២). ក្នុងករណីនិស្សិត មាតា បិតា ឬ អាណាព្យាបាល មិនមានដំណោះស្រាយនូវបណ្តឹងជាតវ៉ាលាយលក្ខណ៍អក្សររបស់ខ្លួនក្នុងកម្រិតដេប៉ាតឺម៉ង់ ឬការិយាល័យ អ្នកទទួលបន្ទុកកម្រិតដេប៉ាតឺម៉ង់ ឬការិយាល័យត្រូវបញ្ជូនការតវ៉ាបន្ត (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៦សម្រាប់លិខិតបញ្ជូនបន្ត) មកកម្រិតមហាវិទ្យាល័យ វិទ្យាស្ថាន ឬមជ្ឈមណ្ឌលទៅតាមឋានានុក្រមនៃអង្គភាពនីមួយៗ។

៣- សាកលវិទ្យាល័យរួមមានដូចជា៖

- និស្សិត មាតា បិតា ឬអាណាព្យាបាលអាចធ្វើការតវ៉ាផ្ទាល់មាត់ក្នុងកម្រិតនេះទាក់ទងនឹងសេវាសិក្សា សេវាគាំទ្រ និងផ្សេងៗ។

ចំណាំ៖ ១). ក្នុងករណីនិស្សិត មាតា បិតា ឬអាណាព្យាបាល មិនមានដំណោះស្រាយក្នុងការតវ៉ាផ្ទាល់មាត់នៅកម្រិតនេះ និស្សិត មាតា បិតា ឬអាណាព្យាបាលអាចសរសេរជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដោយបំពេញទម្រង់បែបបទណាមួយដែលសមស្របដូចមានគម្រូជូនភ្ជាប់ក្នុងឧបសម្ព័ន្ធទី៣ ៤ និងទី៥ សម្រាប់ ការតវ៉ានិស្សិត ការតវ៉ាបែបអនាមិក និងការតវ៉ាពីមាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាលរបស់និស្សិតរួចដាក់ចូលក្នុងប្រអប់សំបុត្រ ឬតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិចរបស់សាកលវិទ្យាល័យ។ ២). ទន្ទឹមគ្នានឹងនេះ ក្នុងករណីនិស្សិត មាតា បិតា ឬអាណាព្យាបាលមិនមានដំណោះស្រាយនូវបណ្តឹង ជាការតវ៉ាលាយលក្ខណ៍អក្សររបស់ខ្លួននៅកម្រិតកម្រិតមហាវិទ្យាល័យ វិទ្យាស្ថាន ការិយាល័យ ឬមជ្ឈមណ្ឌល អ្នកទទួលបន្ទុកកម្រិតមហាវិទ្យាល័យ វិទ្យាស្ថាន ការិយាល័យ ឬ មជ្ឈមណ្ឌល ត្រូវបញ្ជូនការតវ៉ាបន្ត (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី៦សម្រាប់លិខិតបញ្ជូនបន្ត) មកកម្រិតសាកលវិទ្យាល័យ។ ហើយក្នុងករណីនិស្សិត មាតា បិតា ឬអាណាព្យាបាលមិនមានដំណោះស្រាយនៅកម្រិតសាកលវិទ្យាល័យ ការិយាល័យទទួលបន្ទុកនៃសាកលវិទ្យាល័យត្រូវបញ្ជូនបន្តទៅក្រុមប្រឹក្សាភិបាលរបស់សាកលវិទ្យាល័យ។

ប្រសិនបើកម្រិតក្រុមប្រឹក្សាភិបាលរបស់សាកលវិទ្យាល័យនៅតែមិនអាចដោះស្រាយបានទៀត ករណីនោះត្រូវបញ្ជូនបន្តតាមនីតិវិធីផ្លូវច្បាប់នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។

៤- ប្រអប់សំបុត្រ៖ និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល អាចយកសំបុត្រទៅដាក់នៅក្នុងប្រអប់សំបុត្រដើម្បីធ្វើការតវ៉ា ឬផ្តល់ព័ត៌មានលើបញ្ហាដូចខាងលើជូនសាកលវិទ្យាល័យដើម្បីកែលម្អស្ថាបនា។

៥- ប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក ឬអនឡាញរបស់សាកលវិទ្យាល័យ៖ និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល អាចដាក់ពាក្យស្នើសុំតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក ឬអនឡាញរបស់សាកលវិទ្យាល័យដែលបានបង្កើតឡើង ដើម្បីធ្វើការតវ៉ា ឬផ្តល់ព័ត៌មានលើបញ្ហាដូចខាងលើជូនសាកលវិទ្យាល័យដើម្បីកែលម្អស្ថាបនា។

ច. នីតិវិធីនៃការតវ៉ា (យន្តការ)

១. និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាលអាចធ្វើការតវ៉ា៖

- **ការតវ៉ាដោយផ្ទាល់មាត់**(ការនិយាយផ្ទាល់រវាងបុគ្គល និងបុគ្គល)
  - និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល អាចជួបផ្ទាល់ជាមួយ បុគ្គលិក គ្រូបង្រៀន ដើម្បីធ្វើការផ្តល់ព័ត៌មាន ឬការតវ៉ា លើបញ្ហាដែលខ្លួនមិនពេញចិត្តដោយសំអាងលើភស្តុតាងច្បាស់លាស់។
  - ករណីនិស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល ពុំអាចទទួលនូវដំណោះស្រាយជាលទ្ធផលនៃការតវ៉ាផ្ទាល់មាត់នោះទេ និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល មានសិទ្ធិក្នុងការរៀបចំពាក្យតវ៉ាដោយលាយលក្ខណ៍អក្សរទៅកាន់ផ្នែកពាក់ព័ន្ធទៅតាមឋានានុក្រមដោយភ្ជាប់ជាមួយភស្តុតាងច្បាស់លាស់។
- **ការតវ៉ាដោយលាយលក្ខណ៍អក្សរ**
  - និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល ត្រូវបំពេញពាក្យស្នើសុំ (ដូចមានគម្រូជូនភ្ជាប់ក្នុងឧបសម្ព័ន្ធទី៣ ៤ និងទី៥ សម្រាប់ ការតវ៉ានិស្សិត ការតវ៉ាបែបអនាមិក និងការតវ៉ាពីមាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាលរបស់និស្សិត) រួចយកទៅដាក់នៅតាមទីកន្លែងពាក់ព័ន្ធ ដែលមានចែងនៅក្នុងចំណុច "**ខ**" ស្តីអំពីរបៀបដាក់ពាក្យ។
- **ការតវ៉ាតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិច ឬអនឡាញ**
  - និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល ត្រូវបំពេញពាក្យស្នើសុំប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិច ឬអនឡាញដែលភ្ជាប់នៅក្នុងគេហទំព័រសាកលវិទ្យាល័យ។

២. កំណត់រយៈពេលនៃការតវ៉ា៖ និស្សិតដែលត្រូវបានគេបំពានសិទ្ធិដូចមានចែងក្នុងចំណុច "**ខ**" មានសិទ្ធិតវ៉ាដោយផ្ទាល់មាត់ លាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិចទៅតាមឋានានុក្រមក្នុងរយៈពេលយ៉ាងយូរ ៣០ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការបន្ទាប់ពីការវិវាទបានកើតឡើង។

ឆ. នីតិវិធី នៃការដោះស្រាយ

១- ដំណើរការដោះស្រាយជាផ្លូវការ៖ រាល់ពាក្យស្នើ ឬការតវ៉ារបស់និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬតាមប្រព័ន្ធអនឡាញត្រូវធ្វើការដោះស្រាយជាបឋមនៅកម្រិតដេប៉ាតឺម៉ង់ ការិយាល័យ ឬបណ្ណាល័យក្នុងរយៈពេលយ៉ាងយូរ ១០ (ដប់)ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ លើកលែងតែក្នុងករណីមានការរំលោភសិទ្ធិធ្ងន់ធ្ងរដែល រយៈពេលនេះត្រូវបន្ថយមកត្រឹម ៥(ប្រាំ)ថ្ងៃ គិតក្នុងថ្ងៃធ្វើការ។ ក្នុងករណីការដោះស្រាយជាបឋមនៅកម្រិតដេប៉ាតឺម៉ង់ ការិយាល័យ ឬបណ្ណាល័យមិនអាចដោះស្រាយបាន ឬមិនមានការពេញចិត្តលើដំណោះស្រាយពីភាគីតវ៉ា គណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិតកម្រិតដេប៉ាតឺម៉ង់ ការិយាល័យ ឬបណ្ណាល័យត្រូវធ្វើលិខិតបញ្ជូនបន្តដើម្បីធ្វើការ ដោះស្រាយនៅកម្រិតមហាវិទ្យាល័យ វិទ្យាស្ថាន ឬមជ្ឈមណ្ឌល ហើយការដោះស្រាយនៅកម្រិតនេះ ត្រូវធ្វើការ ដោះស្រាយឲ្យរួចរាល់យ៉ាងយូរ ១០ (ដប់)ថ្ងៃ គិតក្នុងថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីបានទទួលលិខិតបញ្ជូនបន្ត លើកលែងតែក្នុងករណីមានការរំលោភសិទ្ធិធ្ងន់ធ្ងរដែលរយៈពេលនេះត្រូវបន្ថយមកត្រឹម ៥(ប្រាំ)ថ្ងៃ គិតក្នុងថ្ងៃធ្វើការ។ បើសិនមានការដោះស្រាយមិនបានក្នុងកម្រិតនេះ គណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិតកម្រិតមហាវិទ្យាល័យ វិទ្យាស្ថាន ឬមជ្ឈមណ្ឌល ត្រូវធ្វើលិខិតបញ្ជូនបន្តដើម្បីធ្វើការដោះស្រាយនៅកម្រិតសាកលវិទ្យាល័យដែលត្រូវចំណាយពេលយ៉ាងយូរ ១០(ដប់)ថ្ងៃទៀត គិតក្នុងថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីទទួលលិខិតបញ្ជូនបន្តលើកលែងតែក្នុងករណីមានការរំលោភសិទ្ធិធ្ងន់ធ្ងរដែលរយៈពេលនេះត្រូវបន្ថយមកត្រឹម ៥(ប្រាំ)ថ្ងៃ គិតក្នុងថ្ងៃធ្វើការ។ សរុបមកដំណោះស្រាយ នៃការតវ៉ានិស្សិតត្រូវធ្វើឡើងក្នុងរយៈពេលយ៉ាងយូរបំផុត ៣០(សាមសិប)ថ្ងៃ គិតក្នុងថ្ងៃធ្វើការ ប្រសិនជាដំណោះស្រាយនៃការតវ៉ាណាដែលត្រូវបញ្ជូនរហូតដល់កម្រិតសាកលវិទ្យាល័យ។ ប្រសិនបើកម្រិតនេះនៅតែមិនអាចដោះស្រាយបាន គណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិតកម្រិតសាកលវិទ្យាល័យត្រូវធ្វើលិខិតបញ្ជូនបន្តទៅក្រុមប្រឹក្សាភិបាលរបស់សាកលវិទ្យាល័យដើម្បីដោះស្រាយបន្តទៀត។ រីឯដំណោះស្រាយតាមប្រព័ន្ធច្បាប់ដែលមានជាធរមាននៅប្រទេសកម្ពុជា នឹងធ្វើឡើងនៅពេលក្រុមប្រឹក្សាភិបាលរបស់សាកលវិទ្យាល័យមិនអាចដោះស្រាយបាន។(សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី១សម្រាប់លំហូរនៃដំណោះស្រាយនៃការតវ៉ា)

យ៉ាងណាមិញ សម្រាប់រាល់ការដោះស្រាយមិនថាក្នុងកម្រិតណា ឬវិធីណាឡើយ ផ្នែកពាក់ព័ន្ធ ត្រូវសម្របសម្រួលត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ពិនិត្យតាមដានស៊ើបអង្កេត ដើម្បីប្រមូលព័ត៌មាន និងភស្តុតាងឱ្យបានគ្រប់ជ្រុងជ្រោយ។ ដោយឡែកសម្រាប់ករណី បៀតបៀន ឬបំពានផ្លូវភេទ គឺជាករណីមិនអាចលើកលែងបាន ដូច្នេះករណីនេះនឹងដោះស្រាយតាមប្រព័ន្ធច្បាប់ដែលមានជាធរមាននៅប្រទេសកម្ពុជា។

២- ដំណើរការដោះស្រាយក្រៅផ្លូវការ៖ រាល់ការតវ៉ារបស់និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល ផ្នែកពាក់ព័ន្ធមានសមត្ថកិច្ច ត្រូវទទួលភារកិច្ចដោះស្រាយក្នុងរយៈពេលយ៉ាងយូរ ៥ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ គិតចាប់តាំងពីថ្ងៃមានការតវ៉ា។ ក្នុងការដោះស្រាយនេះ ផ្នែកពាក់ព័ន្ធមានសមត្ថកិច្ច អាចប្រើមធ្យោបាយដូចជា៖

- ការសម្រុះសម្រួល បន្ទាប់ពីទទួលការតវ៉ា ផ្នែកពាក់ព័ន្ធមានសមត្ថកិច្ច អញ្ជើញភាគីដែលតវ៉ា និងភាគីពាក់ព័ន្ធមកសម្រុះសម្រួលគ្នា។
- ក្នុងករណីវិវាទដោះស្រាយមិនបាន ផ្នែកពាក់ព័ន្ធមានសមត្ថកិច្ចត្រូវធ្វើការណែនាំឲ្យភាគីតវ៉ាដាក់ពាក្យជាលាយលក្ខណ៍អក្សរទៅតាមនីតិវិធីសមស្របខាងលើ។

៣- ការបញ្ចប់នីតិវិធីដោះស្រាយ៖ ទាក់ទងនិងការបញ្ចប់នីតិវិធីនៃដំណោះស្រាយទាំងផ្ទាល់មាត់ លាយលក្ខណ៍អក្សរ និងតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ គណៈកម្មការដោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិតតាមកម្រិតនីមួយៗ និង ផ្នែកពាក់ព័ន្ធមានសមត្ថកិច្ច ត្រូវចេញសេចក្តីសម្រេចជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឆ្លើយតបទៅនឹងការចោទប្រកាន់របស់អ្នកតវ៉ា និងបញ្ជាក់ពីចំណុចនៃការរកឃើញ សេចក្តីសន្និដ្ឋាន និងមូលហេតុនៃការចេញសេចក្តីសម្រេចនេះ។

៤- អត្តសញ្ញាណបុគ្គលតវ៉ា៖ អ្នកតវ៉ា ឬបុគ្គលវិវាទត្រូវទទួលខុសត្រូវលើការបង្ហាញព័ត៌មាន ភស្តុតាង ឬសាក្សីដែលដឹងហេតុការណ៍ច្បាស់លាស់។ អត្តសញ្ញាណបុគ្គលតវ៉ា បុគ្គលដែលត្រូវគេតវ៉ា និងបុគ្គលពាក់ព័ន្ធត្រូវបានរក្សាការពារដោយច្បាប់(អនុក្រឹត្យលេខ២៥២អនក្រ.បកចុះថ្ងៃទី២២ធ្នូ២០២១) ហើយជនទាំងនេះមិនត្រូវបានគេសម្លុត

គំរាមកំហែងក្រោមរូបភាពណាមួយឡើយ។ ជនណាដែលប្រព្រឹត្តល្មើសផ្ទុយពីបទដ្ឋានគតិយុត្តិនៃច្បាប់ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះមុខច្បាប់។

ជ. ការផ្សព្វផ្សាយសេចក្ដីសម្រេច (ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ)

ក្រោយបញ្ចប់ការដោះស្រាយ សាកលវិទ្យាល័យត្រូវចេញសេចក្ដីសម្រេចជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឆ្លើយតបទៅនឹងការតវ៉ារបស់និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល ដោយបញ្ជាក់ពីដើមចមនៃបញ្ហា និងដោះស្រាយដែលបានសម្រេច និងបិទផ្សាយជាផ្លូវការ។

ឈ. ក្រមសីលធម៌នៃការតវ៉ារបស់និស្សិត

អត្តសញ្ញាណរបស់អ្នកតវ៉ាដែលជានិស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល ព្រមទាំងអ្នកដែលត្រូវបានគេប្តឹងតវ៉ាដូចជា និស្សិត បុគ្គលិកអប់រំ បុគ្គលិកគាំទ្រ ឬភាគីពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀតនឹងមិនត្រូវបង្ហាញជាសាធារណៈឡើយ។ ភាគីទាំងសងខាងនឹងត្រូវបានការពារ និងធានាសុវត្ថិភាព និងកិត្តិយសមិនឲ្យមានការប៉ះពាល់ដល់ការងារ និងការរៀនសូត្រក៏ដូចជាលទ្ធផលសិក្សារបស់និស្សិតឡើយ។ ដំណោះស្រាយនឹងប្រព្រឹត្តទៅដោយសន្តិវិធី។ បុគ្គលដែលធ្វើឱ្យបែកធ្លាយ ឬបញ្ចេញការសម្ងាត់របស់បុគ្គលម្នាក់ទៀតដែលនាំឱ្យប៉ះពាល់ដល់សិទ្ធិ កិត្តិយស សុវត្ថិភាពបុគ្គល ឬឈានដល់ការគំរាមកំហែងណាមួយរបស់អ្នកតវ៉ាជននោះត្រូវទទួលខុសដោយខ្លួនឯង ឬអាចប្រឈមមុខច្បាប់ក្នុងករណីធ្ងន់ធ្ងរ។

ញ. ការរាយការណ៍អំពីការតវ៉ា

ការរៀបចំរបាយការណ៍អំពីលទ្ធផលនៃដំណោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិត មាតាបិតា ឬអាណាព្យាបាល ត្រូវបានសរសេរជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដោយប្រើទម្រង់ក្នុង **ឧបសម្ព័ន្ធទី៩** ដោយជនបង្គោលដែលអ្នកសម្របសម្រួលទទួលបន្ទុកតាមកម្រិតដេប៉ាតឺម៉ង់ ការិយាល័យ បណ្ណាល័យ និងមជ្ឈមណ្ឌលព័ត៌មានវិទ្យា រួចបញ្ជូនទៅជនបង្គោលដែលជាអ្នកសម្របសម្រួលទទួលបន្ទុកកិច្ចការតវ៉ានិស្សិតប្រចាំមហាវិទ្យាល័យ វិទ្យាស្ថាន និងមជ្ឈមណ្ឌលធ្វើការ បូកសរុប ហើយបញ្ជូនទៅការិយាល័យទទួលបន្ទុកនៃសាកលវិទ្យាល័យដែលជាសេនាធិការរបស់ក្រុមប្រឹក្សាវិន័យរបស់សាកលវិទ្យាល័យ **លើកទី១ មិនឱ្យហួសពីចុងខែមីនា និងលើកទី២ មិនឱ្យហួសពីចុងខែសីហាជារៀងរាល់ឆ្នាំ** ដើម្បីពិនិត្យ បូកសរុប និងចុះហត្ថលេខា និងផ្ញើទៅអគ្គនាយកដ្ឋានឧត្តមសិក្សានៃក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា ដោយប្រើទម្រង់ក្នុង **ឧបសម្ព័ន្ធទី៩** ដែលជាតារាងកត់ត្រាទិន្នន័យនៃការតវ៉ានិងលទ្ធផលដំណោះស្រាយ។ របាយការណ៍បូកសរុបកម្រិតសាកលវិទ្យាល័យទាំងមូល (**ដោយប្រើឧបសម្ព័ន្ធទី៧ និង៨**) នេះ ត្រូវរៀបចំពីរដងក្នុង១ឆ្នាំដូចគ្នា (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធទី២លំហូររបាយការណ៍នៃដំណោះស្រាយការតវ៉ារបស់និស្សិត) **លើកទី១ មិនឱ្យហួសពីសប្តាហ៍ទី១ នៃខែមេសា និងលើកទី២ មិនឱ្យហួសពីសប្តាហ៍ទី២ នៃខែកញ្ញាជារៀងរាល់ឆ្នាំ។**

ថ្ងៃ ចន្ទ ១៤ រោច ខែ កត្តិក ឆ្នាំថោះ បញ្ចស័ក ២៥៦៧

រាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី ១១ ខែ ធ្នូ ឆ្នាំ ២០២៣

សាកលវិទ្យាធិការ

សាស្ត្រាចារ្យ ជេត ជាលី