



**សេវាហិរញ្ញវត្ថុសម្រាប់ទាំងអស់គ្នា៖
 បង្កើនភារកិច្ចការអនុវត្តបរិយាយបណ្តិការភាព
 សម្រាប់អ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា**



បេឡាករនៅក្នុងសាខាគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកំពុងទទួលអតិថិជនមានពិការភាពដែលជាអ្នកប្រើប្រាស់ទេរុញ

ខែមីនា ឆ្នាំ២០២៣

រៀបចំដោយ៖





មាតិកា

សន្តានុក្រម	០១
អរម្ភកថា	០២
សាវតា	០៤
អំពីមគ្គុទេសក៍នេះ	០៤
សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ	០៥
ករណីសិក្សា: គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ចម្រើន ម.ក និងអង្គការ Good Return	០៦
ការប្រើប្រាស់មគ្គុទេសក៍	០៨
ក) សេចក្តីផ្តើមអំពីសេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយា បន្តពិការភាព	១០
ក១) ករណីសិក្សាសម្រាប់សេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយ បរិយាបន្តពិការភាព	១០
ក២) ការយល់ដឹងពីពិការភាព និងបរិយាបន្ត	១១
ក៣) សិទ្ធិរបស់ជនមានពិការភាព	១២
ក៤) ឧបសគ្គក្នុងការទទួលបានសេវាហិរញ្ញវត្ថុ	១៣
ក៥) វិធីសាស្ត្រនៃប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ីចំពោះ សេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាបន្តពិការភាព	១៤
ក៦) ការចូលរួមជាមួយគ្នារវាង អ្នកផ្តល់សេវា ហិរញ្ញវត្ថុ និង អង្គការតំណាងជនមានពិការភាព	២០

ខ) ដំណើរការបដិបាលសម្រាប់បរិយាបន្តពិការភាព	២៣
ខ១) គ្រោងនៃដំណើរការ	២៣
ខ២) វិធីសាស្ត្រដូចពីរសម្រាប់បរិយាបន្តពិការភាព	
(Twin Track Approach for Disability Inclusion)	២៩
គ) បរិយាបន្តពិការភាពតាមរយៈវដ្តជីវិតរបស់អតិថិជន	៣១
គ១) ការចុះតាមសហគមន៍ និងការចូលរួម	៣១
គ២) ការរៀបចំសំនុំឯកសារនិងការរៀបចំឯកសារផ្សេងៗ	៣២
គ៣) សេវាអតិថិជន និងប្រតិបត្តិការ	៣៣
ឃ) កញ្ចប់ឧបករណ៍សម្រាប់ការអនុវត្ត	៣៤
ឃ១) កញ្ចប់ឧបករណ៍៖ ទឹកស្អាតរូបវន្ត៖ សាលា	
ការិយាល័យ និងអេធីអឹម	៣៤
ឃ២) កញ្ចប់ឧបករណ៍៖ តាមឪពុកម្តាយ	៣៨
ឃ៣) កញ្ចប់ឧបករណ៍៖ ទំនាក់ទំនងទល់មុខគ្នា	៤៤
ឃ៤) កញ្ចប់ឧបករណ៍៖ ទម្រង់ និងឯកសារបច្ចុប្បន្នភាព៖	
ទាយស្រួល និងជម្រើសផ្សេងៗទៀត	៤៨
ស្ថាប័នដែលអាចទំនាក់ទំនងបាន និងឯកសារយោង	៥១
ស្ថាប័នដែលអាចទំនាក់ទំនងបាន	៥១
ឯកសារយោង និង ឯកសារពាក់ព័ន្ធ	៥២

អក្សរកាត់	អត្ថន័យពេញ
ABC	សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា
ACCESS	កម្មវិធីសហប្រតិបត្តិការអូស្ត្រាលី-កម្ពុជាដើម្បីការផ្តល់សេវាប្រកបដោយនិរន្តរភាព និងសមធម៌
ADA	ច្បាប់ស្តីពីជនជាតិអាមេរិកមានពិការភាព
ADG	សហគ្រាសសង្គមអឺរ៉ុប
ATM	ម៉ាស៊ីនដកនិងដាក់ប្រាក់ដោយស្វ័យប្រវត្តិ (អេធីអឹម)
BFI	វិទ្យាស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ និងធនាគារ
CDPO	អង្គការជនពិការកម្ពុជា
CFI	មជ្ឈមណ្ឌលសម្រាប់បរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុនៃអង្គការ Accion អន្តរជាតិ
CMA	សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា
DAC	ក្រុមប្រឹក្សាសកម្មភាពជនពិការ
DDP	កម្មវិធីអភិវឌ្ឍន៍មនុស្សច្នង់
DSO	ស្ថាប័នគាំទ្រផ្នែកពិការភាព
DWPD	នាយកដ្ឋានសុខុមាលភាពជនពិការ នៃក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា (MoSVY) កម្ពុជា
EN	ភាសាអង់គ្លេស
FS	សេវាហិរញ្ញវត្ថុ
FSP	អ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ
G3ict	ការផ្តួចផ្តើមសកល សម្រាប់បច្ចេកវិទ្យាទំនាក់ទំនង និងព័ត៌មានប្រកបដោយបរិយាបន្ន
GAATES	សម្ព័ន្ធសកលអំពីបច្ចេកវិទ្យា និងបរិស្ថានបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល
HI	អង្គការ HI
INGO	អង្គការក្រៅរដ្ឋាភិបាលអន្តរជាតិ
KH	ភាសាខ្មែរ
KPI	សូចនាករអនុវត្តសំខាន់ៗ
LPPRPD	ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារ និងការលើកកម្ពស់សិទ្ធិជនពិការ (កម្ពុជា)
LFTW	អង្គការ ឡែហ្វឺរឺល
MEF	ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ (កម្ពុជា)
MFI	គ្រឹះស្ថានមីក្រូ ហិរញ្ញវត្ថុ
MoSVY	ក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា (កម្ពុជា)
NBC	ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា
NGO	អង្គការក្រៅរដ្ឋាភិបាល
OIC	អង្គការធ្វើអោយប្រសើរឡើងដល់សេវាព្យាបាលការប្រាស្រ័យទាក់ទងនឹងលេបអាហារនៅកម្ពុជា
OPD	អង្គការតំណាងជនពិការ
PAFID	អង្គការសកម្មភាពប្រជាជនដើម្បីការអភិវឌ្ឍបរិយាបន្ន (កម្ពុជា)
PPCIL	មជ្ឈមណ្ឌលជីវិតរស់នៅដោយឯករាជ្យនៃជនពិការភ្នំពេញ (កម្ពុជា)
PWDF	មូលនិធិជនពិការ (កម្ពុជា)
RGC	រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា
UNCRPD	អនុសញ្ញាអន្តរជាតិស្តីពីសិទ្ធិជនពិការ
W3C	ក្រុមពហុភាគី វេលវ៉ាយវ៉េប
WCAG	គោលការណ៍ណែនាំអំពីការរៀបចំព័ត៌មានក្នុងគេហទំព័រអោយមានជាស្តុកសមរម្យ



រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាមានចក្ខុវិស័យច្បាស់លាស់ក្នុងការលើកកម្ពស់សុខុមាលភាពជនមានពិការភាព និងកសាងសង្គមមួយ ដែលជនមានពិការភាពអាចចូលរួមយ៉ាងពេញលេញលើគ្រប់វិស័យ។ ផែនការយុទ្ធសាស្ត្រជាតិស្តីពី ពិការភាពលើកទី២ (NDSP II) ២០១៩- ២០២៣ ផ្តោតលើការកាត់បន្ថយភាពក្រីក្រតាមរយៈការលើកកម្ពស់ជីវភាព និងការទទួលបានសេវាកម្មនានារួមទាំងយុទ្ធសាស្ត្រដើម្បីបង្កើនការងារ និងឱកាសសហគ្រិនភាពសម្រាប់ជនមានពិការភាព។

ដើម្បីសម្រេចបាននូវគោលដៅទាំងនេះ ជនមានពិការភាពត្រូវការលទ្ធភាពទទួលបានដើមទុនកម្ចីដើម្បីវិនិយោគក្នុងសកម្មភាពអាជីវកម្ម និងផលិតផលហិរញ្ញវត្ថុផ្សេងទៀត ដូចជា ប្រាក់បញ្ញើការទូទាត់ និងការធានារ៉ាប់រង ដែលរួមចំណែកដល់សន្តិសុខសេដ្ឋកិច្ច និងភាពឯករាជ្យរបស់ជនមានពិការភាព។ ជនមានពិការភាពក៏ត្រូវការព័ត៌មាននិងការអប់រំផងដែរ ដើម្បីយល់ពីរបៀបទទួលបានសេវាហិរញ្ញវត្ថុដែលមានការគ្រប់គ្រង និងប្រើប្រាស់ផលិតផលហិរញ្ញវត្ថុដោយសុវត្ថិភាព។ ទាំងអស់នេះតម្រូវឱ្យមាន កិច្ចសហការ រវាង

រដ្ឋាភិបាល និងឯកជនមានពិការភាព និងអង្គការគាំទ្រផ្សេងៗ ដើម្បីបង្កើតបរិយាកាសអំណោយផលរួមគ្នាមួយ។ ទន្ទឹមនឹងនេះ អ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុនីមួយៗអាចចាត់វិធានការដើម្បីធ្វើឱ្យផលិតផលនិងសេវាកម្មរបស់ខ្លួនអាចចូលប្រើប្រាស់បាន និងទទួលបានសម្រាប់ជនមានពិការភាព។

ដោយមានការគាំទ្រពីកម្មវិធីសហប្រតិបត្តិការអូស្ត្រាលី-កម្ពុជាដើម្បីការផ្តល់សេវាប្រកបដោយនិរន្តរភាព និងសមធម៌ (ACCESS) អង្គការ Good Return និងគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ចម្រើន ម.ក បានបង្កើតគំរូនៃការអប់រំចំណេះដឹងហិរញ្ញវត្ថុ និងសេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាបន្នសម្រាប់ជនមានពិការភាព។ សៀវភៅណែនាំនេះប្រើប្រាស់បទពិសោធន៍ជាក់ស្តែងបានមកពី «ការអប់រំ និងការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល៖ សេវាហិរញ្ញវត្ថុសម្រាប់ជនមានពិការភាពប្រកបដោយការទទួលខុសត្រូវ» ដើម្បីគូសបញ្ជាក់អំពីដំណើរការសម្រាប់ការពិចារណាអំពីបរិយាបន្នពិការភាព ដែលធនាគារ និងគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុផ្សេងទៀតអាចអនុវត្តតាមបាន។ សៀវភៅនេះបានរួមបញ្ចូលទាំងករណីសិក្សា និងការណែនាំជាក់ស្តែង ជាមួយនឹងព័ត៌មានទំនាក់ទំនងលម្អិតសម្រាប់អង្គការតំណាងវិស័យពិការភាពក្នុងប្រទេសកម្ពុជា តំណភ្ជាប់ទៅកាន់ធនធានដែលបង្កើតឡើងដោយអគ្គលេខាធិការដ្ឋានក្រុមប្រឹក្សាសកម្មភាពជនពិការ (DAC-SG) និងដៃគូអនុវត្តគម្រោងរបស់កម្មវិធី ACCESS ផ្សេងទៀតព្រមទាំងបទដ្ឋាន និងគោលការណ៍ណែនាំអន្តរជាតិផ្សេងៗផងដែរ។

ខ្ញុំសូមលើកទឹកចិត្តឱ្យធនាគារ និងគ្រឹះស្ថាន
មីក្រូហិរញ្ញវត្ថុនៅកម្ពុជាប្រើប្រាស់សៀវភៅណែនាំ
នេះ និងចាត់វិធានការចាំបាច់ផ្សេងៗដើម្បីធ្វើឱ្យ
សេវារបស់ខ្លួនអាចចូលប្រើប្រាស់ និងទទួលយក
បានសម្រាប់ជនមានពិការភាព។ តាមរយៈការ
ប្តេជ្ញាចិត្តនេះធនាគារ និងគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ
នៅកម្ពុជានឹងអាចទាក់ទាញអតិថិជនដែលមាន
ពិការភាព កាន់តែច្រើននឹងជួយដោះស្រាយ
បញ្ហាអវិជ្ជមានផ្សេងៗដែលជនមានពិការភាព
ប្រឈមនៅក្នុងសង្គម។ ខ្ញុំក៏សូមជំរុញឱ្យភាគី
ពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ក្នុងវិស័យសេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុ
ធានាឱ្យបានថា តម្រូវការរបស់ជនមានពិការភាព

ត្រូវបានយកមកពិចារណានៅក្នុងយុទ្ធសាស្ត្របរិយាបន្ត
ហិរញ្ញវត្ថុ ដែលឈានទៅបង្កើនការយល់ដឹង ដល់
ជនមានពិការ ភាពអំពីសិទ្ធិរបស់ពួកគេក្នុងសកម្មភាព
សេដ្ឋកិច្ច និងការចូលរួមក្នុងការអភិវឌ្ឍរបស់កម្ពុជា។

រដ្ឋលេខាធិការ

**ក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា
និងជាអគ្គលេខាធិការក្រុមប្រឹក្សាសកម្មភាពជនពិការ**



ឯម ច័ន្ទមករា

អំពីមគ្គុទេសក៍នេះ

សៀវភៅណែនាំនេះត្រូវបានបង្កើតឡើងដើម្បីជួយដល់អ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ (FSPs) ក្នុងការធានាឲ្យបានថារាល់ផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ខ្លួន មានបរិយាបន្ន និងអាចទទួលយកបានសម្រាប់អតិថិជនដែលមានពិការភាពគ្រប់គ្នា។ សៀវភៅនេះត្រូវបានសហការរៀបចំឡើងដោយលោក Shashaank Awasthi (ទីប្រឹក្សា), Alison Thornburn (អង្គការ Good Return) និង Paul Surreaux (គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ចម្រើន ម.ក) ក្រោមការគាំទ្រពីកម្មវិធីសហប្រតិបត្តិការអូស្ត្រាលី-កម្ពុជាដើម្បីការផ្តល់សេវាប្រកបដោយនិរន្តរភាព និងសមធម៌ (ហៅកាត់ថា ACCESS) ។

ជាផ្នែកមួយនៃកម្មវិធី ACCESS គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ចម្រើន ម.ក និងអង្គការ Good Return កំពុងអនុវត្តគម្រោង “ការអប់រំ និងការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល៖ សេវាហិរញ្ញវត្ថុសម្រាប់ជនមានពិការភាពប្រកបដោយការទទួលខុសត្រូវ” ពីឆ្នាំ ២០១៩-២០២៣ បង្កើតគំរូសាកល្បងមួយនៃសេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាបន្នពិការភាពនៅក្នុងខេត្តចំនួនប្រាំនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា (សូមមើល “ករណីសិក្សា” នៅទំព័រទី៦) ។

មគ្គុទេសក៍នេះរៀបចំឡើងផ្អែកលើ មេរៀនបទពិសោធន៍ពីគម្រោង “ការអប់រំ និងការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល” និងបទពិសោធន៍របស់អ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុដទៃទៀតនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា រួមជាមួយបទពិសោធន៍កន្លងមករបស់លោក Shashaank Awasthi ក្នុងការអនុវត្តបរិយាបន្នពិការភាពជាមួយអ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ ក្នុងប្រទេសឥណ្ឌា ហើយក៏ជាសហស្ថាបនិកនៃ Impact Enterprise “V-shesh” ។ វារួមបញ្ចូលឧបករណ៍ និងគោលការណ៍ណែនាំនានាសម្រាប់បរិយាបន្នពិការភាពដែលបានបង្កើតឡើងដោយដៃគូអនុវត្តដទៃទៀតដែលមានការគាំទ្រពី ACCESS និងឯកសារយោងពីខាងក្រៅដទៃទៀត។



អង្គការ Good Return គឺជាអង្គការក្រៅរដ្ឋាភិបាលអន្តរជាតិមួយដែលផ្តោតលើការពង្រឹងសិទ្ធិអំណាចដល់ប្រជាជនដើម្បីលុបបំបាត់វដ្តនៃភាពក្រីក្រដោយធានាថាពួកគេអាចទទួលបានសេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវ ព្រមទាំងចំណេះដឹងហិរញ្ញវត្ថុ និងជំនាញផ្នែកអាជីវកម្មផងដែរ។ អង្គការ Good Return ផ្តល់ការបង្កើនសមត្ថភាពហិរញ្ញវត្ថុលក្ខណៈងាយស្រួលតាមរយៈកម្មវិធីមួយឈ្មោះថា ការពង្រឹង និងលើកកម្ពស់ចំណេះដឹងហិរញ្ញវត្ថុសម្រាប់អតិថិជន (CAFE) ។




គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ចម្រើន ម.ក គឺជាគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា ឈានមុខគេផ្នែកសង្គមដែលប្រតិបត្តិប្រកបដោយការទទួលខុសត្រូវខ្ពស់ ដើម្បីនិរន្តរភាពនៃការវិវឌ្ឍជាវិជ្ជមានដល់ជីវភាពគ្រួសារក្រីក្រសកម្មផ្នែកសេដ្ឋកិច្ច។

សេចក្តីថ្លែងអំណរគុណ

កត្តាជំរុញក្នុងការរៀបចំកសាងសៀវភៅណែនាំនេះឡើងគឺបានមកពីការចូលរួមចំណែកក្នុងការជួយជនមានពិការភាពឱ្យសម្រេចបាននូវគោលដៅអភិវឌ្ឍន៍សមត្ថភាពសហគ្រិនភាពរបស់ជនមានពិការភាពតាមរយៈបរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុនៃគម្រោង «ការអប់រំ និងការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល៖ សេវាហិរញ្ញវត្ថុសម្រាប់ជនមានពិការភាពប្រកបដោយការទទួលខុសត្រូវ» ដែលជាផ្នែកមួយនៃកម្មវិធីសហប្រតិបត្តិការអូស្ត្រាលី-កម្ពុជាដើម្បីការផ្តល់សេវាប្រកបដោយនិរន្តរភាព និងសមធម៌ (ACCESS)។ ក្រុមការងារសូមថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅដល់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា និងក្រសួងការបរទេសនិងពាណិជ្ជកម្ម (DFAT) នៃរដ្ឋាភិបាលអូស្ត្រាលី ដែលបានគាំទ្រកម្មវិធី ACCESS និងដៃគូរបស់យើងដែលបានចូលរួមក្នុងគម្រោងនេះ រួមមាន អង្គការជនពិការកម្ពុជា (CDPO) មូលនិធិជនពិការ (PWDF) អង្គការមជ្ឈមណ្ឌលជីវិតរស់នៅដោយឯករាជ្យនៃជនពិការភ្នំពេញ (PPCIL) សមាគមតន្ត្រីសំនៀងជនពិការ សហព័ន្ធជនមានពិការភាពស្រុកសំរោងទង និងវេទិកាស្ត្រី និងកុមារពិការខេត្តកំពង់ចាម។

សៀវភៅណែនាំនេះប្រមូលផ្តុំនូវធនធានដែលមានស្រាប់ជាច្រើនដែលអ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុអាចប្រើប្រាស់ដើម្បីអនុវត្តយុទ្ធសាស្ត្រសម្រាប់បរិយាបន្នពិការភាពក្នុងសេវារបស់ពួកគេ។ យើងសូមថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះបុគ្គល និងអង្គការទាំងអស់ដែលបានផលិតធនធានទាំងនេះដើម្បីចូលរួមជំរុញបរិយាបន្នពិការភាព។ សៀវភៅណែនាំនេះកាន់តែមានប្រយោជន៍ជាពិសេសក្នុងការប្រើគោលការណ៍ណែនាំអំពីបរិយាបន្នពិការភាពជាច្រើន ជាភាសាខ្មែរនិងភាសាអង់គ្លេស ដែលត្រូវបានបង្កើតឡើងនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាដោយមានការគាំទ្រពីកម្មវិធី ACCESS ។ យើងសូមថ្លែងអំណរគុណដល់អគ្គលេខាធិការដ្ឋានក្រុមប្រឹក្សាសកម្មភាពជនពិការ (DAC-SG) អង្គការ HI សហគ្រាស សង្គមអ៊ីដ្យាយលី អង្គការសកម្មភាពប្រជាជនដើម្បីការអភិវឌ្ឍបរិយាបន្ន ដែលបានអនុញ្ញាតឱ្យពួកយើងចែករំលែកការងាររបស់ពួកគេ។

ក្រុមការងារសូមថ្លែងអំណរគុណយ៉ាងជ្រាលជ្រៅចំពោះ **ឯកឧត្តម ឯម ច័ន្ទមករា** រដ្ឋលេខាធិការក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា និងជាអគ្គលេខាធិការក្រុមប្រឹក្សាសកម្មភាពជនពិការចំពោះការដឹកនាំក្នុងការលើកកម្ពស់សិទ្ធិជនមានពិការភាព និងការរៀបចំសៀវភៅណែនាំនេះឡើង។ ជាចុងក្រោយ យើងសូមអរគុណដល់ក្រុមកម្មវិធី ACCESS សម្រាប់ការគាំទ្រជាបច្ចេកទេស និងថវិកាក្នុងការរៀបចំសៀវភៅណែនាំនេះ។

 **សេចក្តីប្រកាស**
ការបោះពុម្ពផ្សាយនេះ ទទួលបានមូលនិធិពីរដ្ឋាភិបាលអូស្ត្រាលី តាមរយៈក្រសួងការបរទេសនិងពាណិជ្ជកម្មបរទេស អូស្ត្រាលី (DFAT)។ ទស្សនៈដែលបានបង្ហាញនៅក្នុងការបោះពុម្ពផ្សាយនេះគឺជាទស្សនៈរបស់អ្នកនិពន្ធតែប៉ុណ្ណោះ ហើយមិនឆ្លុះបញ្ចាំងទស្សនៈរបស់រដ្ឋាភិបាលអូស្ត្រាលីឡើយ។



ករណីសិក្សា៖ “ហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយការទទួលខុសត្រូវសម្រាប់ជនមានពិការភាព”៖ គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ចម្រើន ម.ក និងអង្គការ Good Return

គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ចម្រើន ម.ក (ចម្រើន) លើកកម្ពស់ការអនុវត្តមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយក្រមសីលធម៌នៅក្នុងវិស័យមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ ផលិតផល និងសេវាកម្មស្នូលរបស់ចម្រើនគឺត្រូវបានរៀបចំឡើងដើម្បីឆ្លើយតបនឹងតម្រូវការរបស់អតិថិជនគោលដៅដែលជាបុគ្គលសហគ្រិន និងគ្រួសារដែលមានប្រាក់ចំណូលទាប។ បន្ថែមពីនេះ តាមរយៈនាយកដ្ឋានឥណទានសេវាបន្ថែម ចម្រើនធ្វើការជាមួយដៃគូដើម្បីបង្កើតផលិតផល និងសេវាឥណទានដែលបានកែសម្រួលសម្រាប់ក្រុមដែលបានផាត់ចេញពីទីផ្សារសេវាហិរញ្ញវត្ថុទូទៅ។ នៅក្នុងឆ្នាំ២០១៩ ចម្រើនបានទទួលវិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់អំពី កិច្ចការពារអតិថិជន (Client Protection Principle Certification (CPP)) ពីស្ថាប័ន Smart Campaign បន្ទាប់ពីការវាយតម្លៃឯករាជ្យមួយ។¹

- នៅក្នុងឆ្នាំ២០១៩ ចម្រើន ចាប់ដៃគូជាមួយអង្គការ Good Return ដើម្បីចាប់ផ្តើមដំណើរការបរិយាបន្នពិការភាព ដោយអនុវត្តគំរូសាកល្បងនៃហិរញ្ញវត្ថុបរិយាបន្នពិការភាពប្រកបដោយ ការទទួលខុសត្រូវក្នុងខេត្តចំនួនប្រាំនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ដែលគាំទ្រដោយកម្មវិធី ACCESS។
 - ចម្រើន និងអង្គការ Good Return បានអនុវត្តការស្ទង់មតិវាយតម្លៃពីតម្រូវការជាមួយអង្គការតំណាងជនពិការ (OPDs) ដើម្បីបង្ហាញពីគម្រោង។
 - អង្គការ Good Return ចាប់ដៃគូជាមួយសហគ្រាសសង្គម អ៊ែរដ្យាយល៍ក្នុងការកែសម្រួល កម្មវិធីបង្កើតសមត្ថភាពហិរញ្ញវត្ថុ CAFE របស់ខ្លួន ឲ្យមានលក្ខណៈងាយស្រួលសម្រាប់ជនមានពិការភាពផ្សេងៗ និងបណ្តុះបណ្តាលគ្រូបង្វឹកមកពីចម្រើនអង្គការតំណាងជនពិការ និងតំណាងមកពីមូលនិធិជនពិការ។ កម្មវិធីបង្កើតសមត្ថភាពហិរញ្ញវត្ថុ CAFE បានចូលរួមចំណែកក្នុងការកសាងចំណេះដឹងហិរញ្ញវត្ថុដល់ជនមានពិការភាព និងការយល់ដឹងរបស់ពួកគាត់ពីហានិភ័យសំខាន់ៗទាក់ទងនឹងប្រាក់កម្ចី។
 - ចម្រើន បានបង្កើតឥណទានអាជីវកម្មដែលបានកែសម្រួលដល់ជនមានពិការភាពដែលមិនធ្លាប់ទទួលបានកម្ចីឥណទាន ដែលមានលក្ខណៈពិសេសដូចជា ការផ្តល់សេវាដល់ផ្ទះអតិថិជន ឬការផ្ទេរប្រាក់តាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក តម្លៃឧបត្ថម្ភធន និងពង្រឹងកិច្ចការពារអតិថិជន។ ការអនុវត្តនៃការសាកល្បងនេះ ត្រូវបានអមដោយវិធានការកាត់បន្ថយហានិភ័យ ដែលរួមមានការចូលរួមពី អង្គការតំណាងជនពិការនៅគ្រប់

¹ From 2009 to 2020, the Smart Campaign was a global initiative for client protection led by Accion Center for Financial Inclusion (CFI) to promote client protection in financial service delivery to low-income clients (CFI), <https://www.centerforfinancialinclusion.org/about/what-we-do/the-smart-campaign>

ដំណាក់កាលដើម្បីការពារអតិថិជនពីផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានដែលអាចកើតមានឡើង។

- ចម្រើន បានសហការជាមួយអង្គការ HI ដើម្បីកែសម្រួលនៅសាខារបស់ខ្លួនតាមខេត្តចំនួនប្រាំសម្រាប់ការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងជាមួយអង្គការសកម្មភាពប្រជាជនដើម្បីការអភិវឌ្ឍបរិយាបន្ន (កម្ពុជា) (អតីតអង្គការ LFTW ប្រចាំកម្ពុជា) ដើម្បីផ្តល់ចំណេះដឹងផ្នែកពិការភាពតាមរយៈការបណ្តុះបណ្តាលដល់បុគ្គលិកសំខាន់ៗ។
- ចាប់តាំងពីការសាកល្បងដំបូង អង្គការ Good Return បានពង្រីកការចាប់ដៃគូជាមួយអង្គការ OPDs ចំនួនបីបន្ថែមទៀត ដើម្បីផ្តល់ការបង្កើតសមត្ថភាពតាមកម្មវិធី CAFE ដល់សមាជិករបស់ខ្លួន។
- បច្ចុប្បន្ន ចម្រើនកំពុងប្រើប្រាស់បទពិសោធន៍ដែលបានរៀនសូត្រពីការសាកល្បង ដើម្បីពង្រីកសកម្មភាពនេះ និងបញ្ជ្រាបបរិយាបន្នពិការភាពជាផ្នែកមួយនៃការផ្តល់សេវា និងផលិតផលទូទៅរបស់ខ្លួននានាដោយប្រើប្រាស់អភិក្រមនៃប័ណ្ណពិន្ទុពិការភាពដែលសម្របសម្រួលដោយអង្គការ PAIID ក្នុងការបង្កើតផែនការបរិយាបន្នពិការភាពមួយសម្រាប់អង្គការ។
- ការពង្រីកនេះរួមបញ្ចូលទាំងការផ្លាស់ប្តូរ ដើម្បីជំនួសផលិតផល និងសេវាឥណទានដែលបានកែសម្រួល ដោយធ្វើឲ្យផលិតផលទូទៅរបស់ខ្លួនទាំងអស់អាចប្រើប្រាស់ និងទទួលយកបានសម្រាប់ជនមានពិការភាពដោយមានការសម្របសម្រួល ដូចជាជម្រើសសេវាកម្មដែលបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល។ លើសពីនេះ ចម្រើនកំពុងពង្រីកកម្មវិធីកែសម្រួលសាខាតាមខេត្តរបស់ខ្លួនបង្កើតវគ្គបណ្តុះបណ្តាលអនឡាញ (e-learning) ដើម្បីពង្រីកការបណ្តុះបណ្តាលចំណេះដឹងពីពិការភាពដល់បុគ្គលិកទាំងអស់ និងផ្តល់ការបណ្តុះបណ្តាលស៊ីជម្រៅដល់បុគ្គលិកតាមសាខារបស់ខ្លួន។
- ចម្រើន និងអង្គការ Good Return ក៏កំពុងសហការជាមួយក្រុមប្រឹក្សាសកម្មភាពជនពិការ និងនាយកដ្ឋានសុខុមាលភាពជនពិការ ដើម្បីលើកកម្ពស់បរិយាបន្នពិការភាពអនុវត្តដោយ FSPs ដទៃទៀតនៅកម្ពុជា។

ខ្សែវីដេអូមួយរៀបរាប់ពីជំហានសំខាន់ៗនៃគម្រោង និងបទពិសោធន៍របស់ជនមានពិការភាព និងអង្គការ Good Return និងបុគ្គលិកមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុចម្រើន ដែលបានចូលរួម អាចចូលមើលបានតាមរយៈគេហទំព័រ

<https://www.rifacademy.org/disability-inclusion>

ការប្រើប្រាស់មគ្គុទេសក៍

មគ្គុទេសក៍នេះផ្តល់ការណែនាំបែបអនុវត្តអំពីបរិយាបន្នពិការភាព ដោយប្រើប្រាស់ដំណើរការ ដែលមាន ៣ ជំហាន។ ជំហានទាំង៣ ត្រូវបានរៀបរាប់នៅផ្នែកខាងក្រោម ដែលអាចប្រើប្រាស់បានដោយ FSPs នៅគ្រប់ដំណាក់កាលក្នុងដំណើរការឆ្ពោះទៅរកបរិយាបន្នពិការភាព ដូចសេចក្តីពន្យល់ខាងក្រោម៖

ផ្នែក	គោលបំណង និងអ្នកប្រើប្រាស់មគ្គុទេសក៍
ក. សេចក្តីផ្តើមអំពីសេវា ហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាបន្នពិការភាព	<ul style="list-style-type: none"> ● គោលបំណង៖ ដើម្បីបង្កើនការយល់ដឹងពីពិការភាព និងសារៈសំខាន់នៃបរិយាបន្នពិការភាពនៅក្នុងបរិបទសេវាហិរញ្ញវត្ថុ។ ● សម្រាប់៖ អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់ ជាពិសេស អង្គការនានាដែលចាប់ផ្តើមដំណើរការឆ្ពោះទៅរកបរិយាបន្នពិការភាព ឬអ្នកមានបទពិសោធន៍ស្អប់ស្អើងលើកិច្ចការបរិយាបន្នពិការភាព។
ខ. ដំណើរការ ៣ជំហានសម្រាប់បរិយាបន្នពិការភាព	<ul style="list-style-type: none"> ● គោលបំណង៖ ដើម្បីផ្តល់ផែនទីបង្ហាញផ្លូវកម្រិតខ្ពស់ (high-level roadmap) សម្រាប់ដំណើរការឆ្ពោះទៅរកបរិយាបន្នពិការភាព។ ● សម្រាប់៖ អ្នកធ្វើការសម្រេចចិត្តនានា និងអ្នកគ្រប់គ្រងគម្រោង ប្រើជាការណែនាំដើម្បីរៀបចំផែនការបរិយាបន្នពិការភាព
គ. បរិយាបន្នពិការភាពតាមរយៈបទពិសោធន៍របស់អតិថិជន	<ul style="list-style-type: none"> ● គោលបំណង៖ ដើម្បីកំណត់ touchpoints និងការពិចារណាសម្រាប់បរិយាបន្នពិការភាពនៅគ្រប់ដំណាក់កាលនៃវដ្តអតិថិជន។ ● សម្រាប់៖ ប្រធានគម្រោង និងប្រធានប្រតិបត្តិ ដើម្បីកំណត់ចំណុចអាទិភាពសម្រាប់អនុវត្ត។
ឃ. កញ្ចប់ឧបករណ៍	<ul style="list-style-type: none"> ● គោលបំណង៖ ដើម្បីផ្តល់ការណែនាំលម្អិត និងតំណភ្ជាប់ទៅកាន់ប្រភពឯកសារផ្សេងៗ និងបទដ្ឋាននានាសម្រាប់ការអនុវត្តផែនការបរិយាបន្នពិការភាព។ ● សម្រាប់៖ អ្នកគ្រប់គ្រងប្រតិបត្តិ ដែលអនុវត្តផែនការបរិយាបន្នពិការភាពទូទៅ។

ផ្នែកនីមួយៗសង្ខេបព័ត៌មានសំខាន់ៗ ដើម្បីផ្តល់ការយល់ដឹងជាបឋមពីប្រធានបទ និងតំណភ្ជាប់ទៅកាន់ប្រកាសពងកសារផ្សេងៗ ដែលជួយអ្នកក្នុងការអនុវត្ត។ យើងបានប្រើប្រាស់ឯកសារដែលបានបង្កើតឡើងនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា (ជាភាសាខ្មែរ និងអង់គ្លេស) ដែលរកបាន និងប្រកាសពងកសារផ្សេងៗទៀតដែលជាបទដ្ឋានអន្តរជាតិដែលអាចប្រើប្រាស់បាន ឬមិនអាចរកបានក្នុងស្រុក។ សូមពិនិត្យមើលរូបសញ្ញាខាងក្រោមលើទំព័រនីមួយៗ៖



ករណីសិក្សា



ព័ត៌មាន



តំណភ្ជាប់ទៅកាន់ប្រកាសពងកសារនានា



លេខទំនាក់ទំនងនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

បញ្ជីសង្ខេបនៃប្រកាសពងកសារមួយត្រូវបានផ្តល់នៅទំព័រទី៥២ និងបញ្ជីទំនាក់ទំនងនៅក្នុងមគ្គុទេសក៍នេះ ផ្តល់ជូននៅទំព័រទី៥១.

ក១) ករណីសិក្សាសម្រាប់សេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាយនូវពិការភាព

- សេវាហិរញ្ញវត្ថុដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់នៅក្នុងការអភិវឌ្ឍន៍សង្គម ដោយផ្តល់ជាផ្លូវមួយឆ្ពោះទៅកាន់ឯករាជ្យភាពសេដ្ឋកិច្ច ក៏ដូចជាលទ្ធភាពទទួលបានផលិតផល និងសេវាដទៃទៀតផងដែរ។ ការប្តេជ្ញាចិត្តថា មិនទុកនរណាម្នាក់ចោល ពីអត្ថប្រយោជន៍នៃការអភិវឌ្ឍន៍ គឺជាគោលការណ៍គ្រឹះនៃរបៀបវារៈរបស់អង្គការសហប្រជាជាតិ ឆ្នាំ២០៣០ សម្រាប់ការអភិវឌ្ឍន៍ប្រកបដោយចីរភាព ដែលរួមមានលទ្ធភាពទទួលបានសេវាហិរញ្ញវត្ថុ ដែលជាអ្នកផ្តល់លទ្ធភាព ឬសម្រាប់គោលដៅចំនួន ៨ក្នុងចំណោមគោលដៅទាំង១៧ នៃគោលដៅអភិវឌ្ឍន៍ប្រកបដោយចីរភាព (SDGs)²។
- តាមរយៈការអនុវត្តបរិយាបន្នពិការភាព FSPs អាចធ្វើការគាំទ្រយុទ្ធសាស្ត្រជាតិក្នុងការបង្កើនបរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុទូទៅ និងសម្រេចទៅតាមសិទ្ធិរបស់ជនមានពិការភាព ព្រមទាំងធ្វើឲ្យប្រសើរគោលដៅអាជីវកម្មរបស់ពួកគេ។
- ប្រជាជនទូទាំងពិភពលោកត្រូវបានប៉ាន់ប្រមាណថា ប្រជាជនប្រហែល១៥% មានពិការភាពផ្សេងៗ។ នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ការស្ទាបស្ទង់ផ្សេងៗគ្នាផ្តល់លទ្ធផលប៉ាន់ប្រមាណខុសៗគ្នាអំពីចំនួនជនមានពិការភាព ប៉ុន្តែត្រូវបានគេជឿជាក់ថា ពិការភាពមានប្រហែល១០% នៃប្រជាជនដែលមានអាយុពី៥ឆ្នាំ និងច្រើនជាងនេះ³។
- គួរលេខនេះតំណាងឲ្យក្រុមប្រជាជនច្រើនមួយនៃប្រជាជនសរុប ដែលបច្ចុប្បន្នមិនទទួលបានការបម្រើសេវារបស់ FSPs។ ការចាត់វិធានការជាដំហានៗដើម្បីធ្វើឲ្យផលិតផល និងសេវាកម្មរបស់ពួកគេមានលក្ខណៈងាយស្រួលជាមុន ផ្តល់ឱកាសឲ្យ FSPs កសាងទំនាក់ទំនងជាមួយអតិថិជនមានពិការភាពថ្មីៗទៀត ព្រមទាំងក្រុមអតិថិជនផ្សេងៗទៀត ជាពិសេស ជនចាស់ជរា។
- សមាមាត្រនៃជនមានពិការភាពមានការកើនឡើងគួរឲ្យកត់សម្គាល់ក្នុងចំណោមក្រុមមនុស្សចាស់ (កើនឡើងដល់ ៤៤%នៃអ្នកដែលមានអាយុ៦០ឆ្នាំ ឬច្រើនជាងនេះ នៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា)³ ហើយមានជនចាស់ជរាច្រើននាក់ដែលអាចជួបប្រទះនឹងបញ្ហាបម្លាស់ទី ឬការទទួលបានព័ត៌មានជាពិសេស តាមបណ្តាញទំនាក់ទំនងតាមប្រព័ន្ធឌីជីថល (digital channel)។ ដោយសារតែប្រជាជននៅក្នុងប្រទេសជាច្រើន រួមទាំងកម្ពុជាមានវ័យចំណាស់ ដូច្នេះចំនួនមនុស្សចាស់ក៏កើនឡើងជាលំដាប់ផងដែរក្នុងពេលអនាគត។
- សកម្មភាពនានាចាំបាច់សម្រាប់បរិយាបន្នពិការភាពក៏អាចបញ្ជាក់ន័យឲ្យឃើញពីការកើនឡើងនៃការពេញចិត្ត និងភាពស្មោះត្រង់ពីមូលដ្ឋានអតិថិជនយ៉ាងទូលំទូលាយរបស់ FSPs។ វិធានការនានាក្នុងការបង្កើនការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលនៃទីតាំងរូបវន្តផ្សេងៗ គេហទំព័រ វេទិកាធនាគារឌីជីថល ទម្រង់ និងឯកសារដទៃទៀត តែងតែបង្កឲ្យមានការងាយស្រួលនិងអាចប្រើប្រាស់បានសម្រាប់អតិថិជនទាំងអស់។

² 'Financial Inclusion and the SDGs' UN Capital Development Fund (UNCDF), <https://www.uncdf.org/financial-inclusion-and-the-sdgs>, accessed 9 April 2022

³ Cambodia Demographic and Health Survey (CDHS) 2014, <https://dhsprogram.com/pubs/pdf/fr312/fr312.pdf>, accessed 21 September 2021

ក២) ការយល់ដឹងពីពិការភាព និងបរិយាបន្ន

អនុសញ្ញាអន្តរជាតិស្តីពីសិទ្ធិជនពិការ (UNCPRD) ចែងថា៖ “ជនពិការសំដៅលើអ្នកទាំងឡាយ រួមដែលមានភាពអន់ខ្សោយរយៈពេលយូរ ផ្នែកកាយសម្បទាផ្លូវចិត្ត ប្រាជ្ញា ឬវិញ្ញាណ ដែលនៅពេល ជួបប្រទះជាមួយឧបសគ្គនានា អាចរារាំងពួកគេមិនឲ្យមានការចូលរួមយ៉ាងពេញលេញ និងមានប្រសិទ្ធ ភាពក្នុងសង្គម ដោយឈរលើមូលដ្ឋានស្មើភាពគ្នាជាមួយអ្នកដទៃ”។ យោងតាមគំរូសង្គមនៃពិការភាព អនុសញ្ញានេះបញ្ជាក់ថាពិការភាពបង្កឡើងដោយឧបសគ្គនានាក្នុងបរិស្ថានទូទៅ ឬជាក់លាក់ណាមួយ ហើយជនមានពិការភាពទាំងនោះមានសិទ្ធិក្នុងការទទួលបានបរិស្ថានដែលគ្មានឧបសគ្គសម្រាប់ពួកគាត់ ដើម្បីចូលរួមដោយស្មើភាពគ្នា។ អនុសញ្ញានេះក៏បានកំណត់ដល់រដ្ឋភាគីទាំងអស់ឲ្យធានាថា សិទ្ធិទាំងនេះ ត្រូវបានការពារ។

នៅក្នុងការរស់នៅប្រចាំថ្ងៃរបស់ពួកគេ ជនមានពិការភាពប្រឈមនឹងឧបសគ្គជាច្រើននៅក្នុង ការចូលរួម ក្នុងទម្រង់ផ្សេងៗដូចជា៖

- ១) កង្វះការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលរូបវន្ត (គ្មានជម្រាលបង្គោលក្នុងរថយន្ត ឬជណ្តើរយន្ត មិនមាន បន្ទប់ទឹកដែលបង្គោលក្នុងរថយន្ត ច្រកចេញចូលតូចចង្អៀត កង្វះបង្គាន់ដៃ សញ្ញាបង្ហាញ ព័ត៌មានដែលមិនបង្គោលក្នុងរថយន្ត ។ល។)។
- ២) ការទំនាក់ទំនងក្នុងទម្រង់មិនបង្គោលក្នុងរថយន្ត (ទម្រង់មិនបង្គោលក្នុងរថយន្ត ដូចជាទំហំអក្សរតូច ឬពណ៌មិនសូវជិតលើឯកសារបោះពុម្ព ខ្វះជម្រើសជាសារសម្លេង ឬរូបភាព គ្មាន អ្នកបកប្រែភាសាសញ្ញា។ល។)
- ៣) ឥរិយាបថដែលមិនមានបរិយាបន្នជនមានពិការភាព (ឧទាហរណ៍៖ បុគ្គលិកមានការបារម្ភអំពីការ ទំនាក់ទំនងជាមួយជនមានពិការភាព ឬមិនដឹងថាត្រូវធ្វើយ៉ាងណា ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការ ជាក់លាក់របស់ជនមានពិការភាព និងជំនឿថាជនមានពិការភាពគឺត្រូវបានជ្រោមជ្រែងបានល្អជាងការផ្តល់ ឲ្យទុនដោយគ្មានសំណង ឬកម្មវិធីសប្បុរសធម៌ ឬពួកគេគ្មានសមត្ថភាពដំណើរការអាជីវកម្មមួយ ឬ ប្រហែលជាមិនអាចសងប្រាក់កម្ចីបានមកវិញបាន)
- ៤) ការឆ្លើយតបពីស្ថាប័ន ឬនយោបាយមិនគ្រប់គ្រាន់(បទបញ្ញត្តិដែលមិនគ្រប់ជ្រុងជ្រោយ ឬមិនមាន បរិយាបន្នពិការភាព)។

គោលការណ៍គ្រឹះនៃបរិយាបន្នតម្រូវឲ្យជនមានពិការភាពគួរមានលទ្ធភាពទទួលបាននូវបរិស្ថានជុំវិញ ខ្លួនមួយដែលគ្មានឧបសគ្គ ជាមួយនឹងការទំនាក់ទំនងប្រកបដោយបរិយាបន្ន ហើយពួកគាត់ត្រូវទទួល បានការគោរព ប្រកបទៅដោយភាពថ្លៃថ្នូរ ជាមួយនឹងការទទួលបានឱកាសស្មើភាពក្នុងការចូលរួម យ៉ាងសកម្មគ្រប់វិស័យក្នុងសង្គម។ អង្គការ ឡែហ្ស័រឌីវីល កំណត់គោលការណ៍គ្រឹះចម្បងចំនួនបួននៃ

បរិយាបន្នរួមមាន៖⁴

- **ភរិយាបទ៖** ការគោរព ប្រកបដោយសេចក្តីថ្លៃថ្នូរដល់ជនមានពិការភាព
- **ការទំនាក់ទំនង៖** ដែលមានបរិយាបន្នសម្រាប់ជនមានពិការភាពគ្រប់ប្រភេទ
- **ការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល៖** បរិស្ថានជុំវិញមួយដែលគ្មានឧបសគ្គ
- **ការចូលរួម៖** ការចូលរួមយ៉ាងសកម្មរបស់ជនមានពិការភាព

គោលការណ៍គ្រឹះទាំងនេះគឺជាស្នូលនៃគំរូនៃសេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាបន្នពិការភាព ដែលត្រូវអនុវត្តដោយគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុចម្រើន និងអង្គការ Good Return ហើយដំណើរការនៃបរិយាបន្នពិការភាពក៏បានរៀបរាប់នៅក្នុងមត៌កទេសក៍នេះដែរ។

ក៣) សិទ្ធិរបស់ជនមានពិការភាព

- កាលពីអតីតកាល ពិការភាពតែងតែត្រូវបានគេគិតថាជាបញ្ហាវេជ្ជសាស្ត្រ ដោយផ្ដោតលើការព្យាយាម “ព្យាបាល”ជនមានពិការភាពឲ្យជា(គំរូវេជ្ជសាស្ត្រ)។ ការយល់ឃើញទូទៅមួយទៀតគឺ ជនមានពិការភាពគឺជាអ្នកលើជំនួយសប្បុរសពីអ្នកដទៃ (គំរូសប្បុរសធម៌)។
- បច្ចុប្បន្ន យើងបានយល់ដឹងថា ជនមានពិការភាពគឺជាសមាជិកស្មើភាពគ្នានៅក្នុងសង្គម ដែលបានប្រឈមនឹងឧបសគ្គរាំងក្នុងការទទួលបានសិទ្ធិ និងសេរីភាពពួកគេ ពីព្រោះសង្គមទាំងមូលបរាជ័យក្នុងការចាត់វិធានការសមស្របដើម្បីធ្វើបរិយាបន្នភាពពួកគេ (ពិការភាពតាមគំរូសង្គម)។
- អនុសញ្ញាអន្តរជាតិស្តីពីសិទ្ធិជនពិការ ចងក្រងឯកសារដែលជាកាតព្វកិច្ចរបស់រដ្ឋាភិបាលដើម្បីលុបបំបាត់ឧបសគ្គនានាដែលរារាំងជនមានពិការភាពមិនឲ្យទទួលបានសិទ្ធិរបស់ពួកគេ។

ខ្លឹមសាររួមមាន៖

- ចាត់រាល់វិធានការសមស្របដើម្បីលុបបំបាត់ការរើសអើងដោយសារតែពិការភាព ពីបុគ្គលណាម្នាក់ ពីអង្គការ ឬស្ថាប័នឯកជនណាមួយ
- លើកកម្ពស់ការយល់ដឹងក្នុងសង្គមអំពីសិទ្ធិរបស់ជនមានពិការភាព ជំនាញ និងការរួមចំណែករបស់ពួកគេ
- បង្កើតការសម្របសម្រួលសមស្របទៅនឹងតម្រូវការរបស់បុគ្គលជាជនមានពិការភាពដើម្បីធានាថាពួកគេមានលទ្ធភាពប្រើប្រាស់បរិស្ថានរូបវន្តជុំវិញដោយងាយស្រួល ទទួលបានប្រព័ន្ធយុត្តិធម៌ ការទំនាក់ទំនង និងព័ត៌មាន ការអប់រំ ការងារ សេវាថែទាំសុខភាព និងសេវាសំខាន់ៗផ្សេងទៀត។
- ទាក់ទងនឹងសេវាហិរញ្ញវត្ថុ អនុសញ្ញាអន្តរជាតិស្តីពីសិទ្ធិជនពិការ ទទួលស្គាល់ថា ជនមានពិការភាពមានសមត្ថភាពផ្នែកច្បាប់ និងមានសិទ្ធិគ្រប់គ្រងកិច្ចការហិរញ្ញវត្ថុរបស់ខ្លួន និងការប្រើប្រាស់កម្ចីធនាគារ ការសងកម្ចីត្រឡប់ ដោយរម្លោះ និងទម្រង់ឥណទានផ្សេងៗទៀត ដោយស្មើភាពគ្នាដូចអ្នកដទៃទៀតដែរ។

⁴ Light for the World (LFTW), “សៀវភៅណែនាំ សម្រាប់អ្នកបណ្តុះបណ្តាលអំពី បរិយាបន្នពិការភាព”, <https://www.rifacademy.org/s/8LFTW- KH.pdf>

ក៤) ឧបសគ្គក្នុងការទទួលបានសេវាហិរញ្ញវត្ថុ

ជនមានពិការភាព គឺជាប្រជាជនមួយក្រុមដែលត្រូវបានគេដាត់ចេញ ជាងគេបំផុតពីការទទួលបានសេវាហិរញ្ញវត្ថុ។ ទូទាំងសាកលលោក មានទិន្នន័យ ការសិក្សាស្រាវជ្រាវ ឬគំរូនៃកិច្ចប្រឹងប្រែងផ្លូវការ តិចតួចណាស់ស្តីពីការធ្វើឲ្យសេវាហិរញ្ញវត្ថុអាចប្រើប្រាស់បានដោយជនមានពិការភាព។ ទោះបីជាមានអ្នកផ្តល់សេវាខ្លះបានបញ្ជាក់ថាកន្លែងពួកគេបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល ឬមានបរិយាបន្ន ប៉ុន្តែបុគ្គលិកជួរមុខរបស់ពួកគេកម្រទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាល ឬផ្តល់ឧបករណ៍ដែលអាចជួយដល់ជនមានពិការភាពដែលជាអតិថិជន។

FSPs ភាគច្រើននៅមិនទាន់យល់ពីឱកាសអាជីវកម្ម ក្នុងការបម្រើសេវាដល់ជនមានពិការភាពជាអតិថិជននៅឡើយទេ។ ដូច្នេះវាមិនមែនជារឿងគួរឲ្យភ្ញាក់ផ្អើលទេ ដែលជាទូទៅ FSPs មិនមានផែនការណាមួយដើម្បីមានភាពសកម្មក្នុងការបញ្ចូលចំណែកដ៏ធំ និងមិនទាន់ទទួលបានការបម្រើសេវានេះនៅឡើយទេ។ ដោយសារការទំនាក់ទំនងជាមួយជនមានពិការភាពនៅមានកម្រិត FSPs មានឱកាសតិចតួចក្នុងការយល់ដឹងពីតម្រូវការនៃក្រុមអតិថិជននេះ និងតិចតួចដើម្បីលុបបំបាត់ឧបសគ្គដែលរារាំងជនមានពិការភាពមិនឲ្យទទួលបានសេវាហិរញ្ញវត្ថុ។

ក្នុងការចូលរួមពាក់ព័ន្ធជាមួយ FSPs ជនមានពិការភាពប្រឈមនឹងឧបសគ្គនានាពីទំនាក់ទំនងជាមួយបណ្តាញទីផ្សារ (ដើម្បីស្វែងយល់ពីផលិតផល និងសេវាកម្ម) តាមរយៈការដាក់ពាក្យស្នើ និងការរៀបចំឯកសារ និងជាចុងក្រោយ ក្នុងបញ្ហាអន្តរកម្មប្រតិបត្តិការជាអតិថិជន (ការដាក់ប្រាក់ ការដកប្រាក់ របាយការណ៍។ល។)

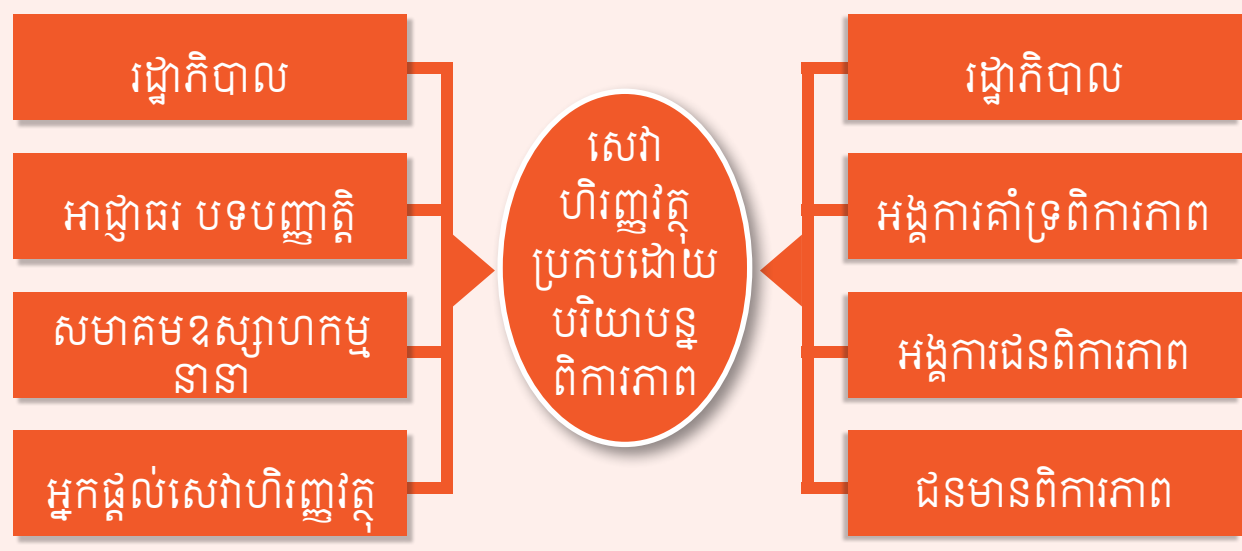
ទិដ្ឋភាពដែលមិនត្រូវបានវាយតម្លៃខ្ពស់ពីសេវាហិរញ្ញវត្ថុ គឺពាក់ព័ន្ធនឹងឯកជនភាព ដែលជាចំណុចសំខាន់នៃទំនាក់ទំនងរវាងអតិថិជន និង FSP មួយ។ បើគិតទៅដល់ឧបសគ្គក្នុងការទាក់ទងជាមួយនឹង FSPs គឺជនមានពិការភាពតែងតែត្រូវពឹងផ្អែកអ្នកដទៃដើម្បីជួយពួកគេក្នុងពេលដំណើរការដាក់ពាក្យស្នើសុំ ក៏ដូចជាការបញ្ចប់ប្រតិបត្តិការ ដែលធ្វើឲ្យប៉ះពាល់ដល់ឯកជនភាព និងសុវត្ថិភាពរបស់ពួកគេ។ ទិដ្ឋភាពនៃអាកប្បកិរិយានេះហើយដែលធ្វើឲ្យរារាំងជនមានពិការភាពពីការទទួលបានសេវាពេញលេញបើទោះបីជាពួកគេមានការកំណត់ពីតម្រូវការ និងបំណងប្រាថ្នាច្បាស់លាស់ក្នុងការរកសេវាធនាគារក៏ដោយ។

ក៥) វិធីសាស្ត្រនៃប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ីចំពោះសេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាបន្ន ពិការភាព

ជនមានពិការភាពនៅតែត្រូវបានដាច់ចេញពីការទទួលបានសេវាហិរញ្ញវត្ថុដោយសារតែឧបសគ្គសង្គម រូបវន្ត និងព័ត៌មាន។ កង្វះខាតនៃការទំនាក់ទំនងរវាងសហគមន៍ទាំងពីរ (ជនមានពិការភាព និង អ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ) បានរារាំង ការតាំងចិត្តរបស់ FSPs ពីការធ្វើការផ្លាស់ប្តូរ ដោយសារតែខ្វះការយល់ដឹងទាំងឧបសគ្គនិងឧបករណ៍ដែលអាចដោះស្រាយបញ្ហាឈានទៅការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល។ ការខ្វះទំនាក់ទំនង ក៏ដូចជាឧបសគ្គសង្គម (ការយល់ខុសទៅលើជនមានពិការភាពថាជាអ្នកពឹងពាក់ឬជាបន្ទុក ខ្វះការយល់ដឹងពីតម្រូវការឯកជនភាព។ល។) ក៏ត្រូវតែដោះស្រាយផងដែរ។ FSPs គឺទទួលខុសត្រូវដោះស្រាយឧបសគ្គនៃបរិស្ថានរូបវន្ត ឌីជីថល និងសង្គម នៅក្នុងស្ថាប័នរបស់ពួកគេ និងកសាងទំនាក់ទំនងរវាងមួយសហគមន៍។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ដើម្បីឲ្យជនមានពិការភាពនិងFSPs អាចដោះស្រាយឧបសគ្គសង្គមបាននឹងត្រូវទាមទារឲ្យមានកិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងពី FSPs ច្រើនជាងមួយឬពីរបីស្ថាប័នដែលកំពុងអនុវត្តកិច្ចការនេះ។

កិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងនេះអាចនឹងប្រព្រឹត្តិទៅបានប្រសិនបើការប្តេជ្ញារបស់ FSPs គឺជាចំណែកមួយនៃកិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងធំជាងនេះក្នុងការកសាងប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ីនៃសេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាបន្នពិការភាព។ មូលដ្ឋានគ្រឹះសម្រាប់ប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ីបែបនេះអាចជាទស្សនវិស័យ និងគោលនយោបាយរដ្ឋាភិបាល ក៏ដូចជាបរិយាកាសបទប្បញ្ញត្តិដែលជួយសម្រួលឲ្យមានការចូលរួមទៀងទាត់រវាងភាគីពាក់ព័ន្ធទាំងអស់។ អភិក្រមនៃប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ីសម្រាប់សេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាបន្នពិការភាពបែបនេះគឺស្របនឹងកិច្ចខិតខំរបស់ភាគីពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ (រដ្ឋាភិបាល អ្នករៀបចំច្បាប់ និងគោលនយោបាយសមាគមឧស្សាហកម្មអ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ ជនមានពិការភាព និងអង្គការតំណាងជនមានពិការភាព) ក្នុងការបន្តគោលដៅ និងទំនាក់ទំនងរួម ដើម្បីដាក់ឲ្យមានជំហានសម្រាប់បរិយាបន្នពិការភាព។

រូបភាព ១ – ប្រតិបត្តិករសំខាន់ក្នុងប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ីសេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាបន្នពិការភាព





ព័ត៌មាន៖ ប្រតិបត្តិការសំខាន់ក្នុងប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ីសេវា ហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាបន្នពិការភាពក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

តួនាទី	ក្នុងប្រទេសកម្ពុជា
រាជរដ្ឋាភិបាល	
<p>បង្កើតក្របខណ្ឌគោលនយោបាយជាតិ សង្គមសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ និងអនុម័តច្បាប់ដើម្បីអនុវត្តកិច្ចការនេះ រួមទាំងយុទ្ធសាស្ត្រនានា និងច្បាប់ ដើម្បីលើកកម្ពស់សិទ្ធិជនមានពិការភាព។ យុទ្ធសាស្ត្រ និងច្បាប់ទាំងនេះអាចរួមបញ្ចូលបទប្បញ្ញត្តិទូទៅស្តីពីការមិនរើសអើង និងការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល ក៏ដូចជាវិធានការជាក់លាក់ផ្សេងៗដើម្បីលើកកម្ពស់បរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុសម្រាប់ជនមានពិការភាព។</p>	<p>ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ (ស.ហ.) ទទួលខុសត្រូវរៀបចំ អនុវត្ត និងត្រួតពិនិត្យលើគោលនយោបាយហិរញ្ញវត្ថុនៃរាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា គ្រប់គ្រងនិងត្រួតពិនិត្យការអភិវឌ្ឍវិស័យហិរញ្ញវត្ថុ និងត្រួតពិនិត្យកិច្ចការឧស្សាហកម្មហិរញ្ញវត្ថុ។</p> <p>ក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា(ស.អ.យ.) ទទួលខុសត្រូវរៀបចំអនុវត្ត និងត្រួតពិនិត្យគោលនយោបាយដើម្បីការពារនិងលើកកម្ពស់សិទ្ធិជនមានពិការភាព។</p>
អាជ្ញាធរបទបញ្ញត្តិ (ឧ.ធនាគារកណ្តាល)	
<p>អ្នករៀបចំច្បាប់ និងបទបញ្ញត្តិ អនុម័ត និងត្រួតពិនិត្យបទបញ្ញត្តិនានាដែលគ្រប់គ្រងលើប្រតិបត្តិការនៃFSPs ដោយរួមបញ្ចូលទាំងបទបញ្ញត្តិ និងការការពារអតិថិជន។ តាមទស្សនៈបរិយាបន្នពិការភាព បទបញ្ញត្តិនេះអាចរួមបញ្ចូលការលើកទឹកចិត្ត និងវិធានការពង្រឹងសម្រាប់លុបបំបាត់ការរើសអើង និងការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល ព្រមទាំងប្រើប្រាស់បណ្តាញសម្រាប់បណ្តឹងរបស់អតិថិជន។</p>	<p>ធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា (ធន.ជ.ក.) គឺជាធនាគារកណ្តាល និងជាអាជ្ញាធររូបិយវត្ថុ និងការត្រួតពិនិត្យ។ ធនាគារជាតិទទួលខុសត្រូវកំណត់នឹងដឹកនាំគោលនយោបាយរូបិយវត្ថុនៅក្នុងក្របខ័ណ្ឌនៃគោលនយោបាយសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុនៃរាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា។ ក្នុងនាមជាស្ថាប័នត្រួតពិនិត្យ ធនាគារជាតិមានសិទ្ធិអំណាចក្នុងការផ្តល់អាជ្ញាប័ណ្ណ ដកហូតអាជ្ញាប័ណ្ណ ចេញបទប្បញ្ញត្តិ និងត្រួតពិនិត្យគ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ។</p>

សមាគមឧស្សាហកម្មនានា	
<p>សមាជិកភាពសមាគម FSPs ដើរតួនាទីជាច្រើននៅក្នុងប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ីសេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាបន្នពិការភាព។ តួនាទីទាំងនោះរួមមានការបញ្ចូលបរិយាបន្នពិការភាពនៅក្នុងក្រុមសីលធម៌វិជ្ជាជីវៈ ទៅក្នុងបទដ្ឋាននានាគោលនយោបាយពាក់ព័ន្ធនឹងភាពរើសអើងគោលការណ៍ណែនាំ និងព័ត៌មាន និងការផ្តល់វគ្គបណ្តុះបណ្តាល និងកសាងសមត្ថភាពសម្រាប់ FSPs។</p>	<p>មានសមាគមឧស្សាហកម្មមានចំនួនពីរធំៗគឺ៖ សមាគមធនាគារនៅកម្ពុជា (ABC) និងសមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា (CMA) និងសមាគមបច្ចេកវិទ្យា និងហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា(CAFT)។</p>

អ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ (FSPs)	
<p>ក្នុងនាមជាអ្នកផ្តល់ផលិតផល និងសេវាដល់អតិថិជន FSPs គឺជាផ្នែកដ៏សំខាន់ក្នុងការផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាបន្នពិការភាព។ កិច្ចការនេះមិនមែនទាមទារត្រឹមតែការអនុលោមទៅតាមបទប្បញ្ញត្តិ និងបទដ្ឋាននានាដែលមាននោះទេ ប៉ុន្តែត្រូវមានការប្តេជ្ញាចិត្តយ៉ាងសកម្មក្នុងការស្វែងយល់ និងបម្រើអតិថិជនមានពិការភាពតាមតម្រូវការផងដែរ។ កិច្ចការនេះអាចសម្រេចបានល្អបំផុតតាមរយៈការកសាងទំនាក់ទំនងជាមួយ OPDs និង DSOs ព្រមទាំងអតិថិជនចាស់ដែលមានពិការភាពផងដែរ។</p>	<p>FSPs ចម្បងស្របច្បាប់(គ្រប់គ្រងដោយ NBC) គឺជាធនាគារ និងគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ (MFIs) ប្រតិបត្តិករឥណទានជនបទ និងក្រុមហ៊ុនជួល។</p>

អង្គការជនពិការភាព (OPDs) (ក៏ត្រូវបានស្គាល់ថា Disabled persons organisations, or DPOs)

OPDs គឺជាក្រុមដែលគ្រប់គ្រងភាគច្រើនដោយ ជាជនមានពិការភាពនៅថ្នាក់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល បុគ្គលិក និងសមាជិកភាព។ គោលបំណងចម្បង នៃ OPDs គឺការផ្តល់សិទ្ធិអំណាច និងការតស៊ូមតិ ដោយខ្លួនឯងជាជនមានពិការភាពដើម្បីទទួល បានសិទ្ធិរបស់ពួកគេ។ ពួកគេដើរតួនាទីយ៉ាង សំខាន់តំណាងឲ្យទស្សនៈរបស់ជនមានពិការភាព ទាំងអស់ ទៅស្ថាប័នរដ្ឋាភិបាល ជា ចំណែកមួយ នៃដំណើរការកសាងគោលនយោបាយ។ ពួកគេ ក៏អាចចូលរួមយ៉ាងសកម្មជាមួយ FSPs ដើម្បី លើកកម្ពស់តម្រូវការជនមានពិការភាពឲ្យទទួល បានសេវាដែលមានការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងប្រកបដោយបរិយាបន្នផងដែរ។

មានអង្គការតំណាងជនមានពិការភាព (OPDs) ជាច្រើននៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ **អង្គការជន ពិការកម្ពុជា (CDPO)** គឺជាស្ថាប័នមេដែលមាន សមាជិកភាពនៃ OPDs ទូទាំងប្រទេស។

អង្គការគាំទ្រពិការភាព (DSOs)

ជាអង្គការដទៃទៀតដែលផ្តល់សេវាដល់ជន មានពិការភាព និង ឬតស៊ូមតិសម្រាប់បរិយា បន្នពិការភាព។ អង្គការទាំងនោះអាចជាស្ថាប័ន ដែលបង្កើតឡើងដោយរដ្ឋាភិបាល អង្គការក្រៅ រដ្ឋាភិបាល (NGOs) អង្គការសប្បុរសធម៌ ឬក៏ សហគ្រាសសង្គម។ ពួកគេតែងមានជំនាញ ជាក់លាក់ និងអាចផ្តល់ជំនួយ ឬសេវាពិគ្រោះ យោបល់ដល់ FSPs ដែលអនុវត្តផែនការបរិយា បន្នពិការភាព។

មានអង្គការ (DSOs) ជាច្រើននៅក្នុងប្រទេស កម្ពុជា។ អង្គការដែលបានរៀបរាប់នៅក្នុង មគ្គុទ្ទេសក៍នេះរួមមាន៖

- **ក្រុមប្រឹក្សាសកម្មភាពជនពិការ (DAC)** ជា យន្តការសម្របសម្រួល និងត្រួតពិនិត្យ ជាតិលើបញ្ហាពិការភាព
- **NGOs៖** អង្គការ HI អង្គការសកម្មភាព ប្រជាជនដើម្បីការអភិវឌ្ឍបរិយាបន្នរួម (PAIID) និងអង្គការ អេឌីឌី អន្តរជាតិ កម្ពុជា
- **សហគ្រាសមានឥទ្ធិពល៖** សហគ្រាស សង្គមអិដ្យាយល៍ (ADG)

ប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ី ត្រូវបានគ្រប់គ្រងដោយក្របខណ្ឌច្បាប់ដែលបង្កើតឡើងដោយរដ្ឋាភិបាល និងអ្នកតាក់តែងច្បាប់ និងបទបញ្ញត្តិ។ វិសាលភាពដែលក្របខណ្ឌច្បាប់ទាំងនេះ ជួយសម្របសម្រួលដល់ការធ្វើបរិយាបន្នសម្រាប់ជនមានពិការភាព អាចនឹងត្រូវដឹកនាំដោយគោលនយោបាយរដ្ឋាភិបាលដើម្បីបរិយាបន្នសេដ្ឋកិច្ចសង្គម ឬដោយការតស៊ូមតិ និងការបញ្ចុះបញ្ចូលដោយអង្គការ OPDs ដែលមានឬគ្មានការគាំទ្រពី FSPs និងសមាគមឧស្សាហកម្ម។ គោលដៅគឺដើម្បីបានក្របខណ្ឌច្បាប់ និងក្របខណ្ឌប្រតិបត្តិមួយដែលជំរុញ និងលើកទឹកចិត្តដល់FSPs ឲ្យដាក់បញ្ចូលជនមានពិការភាពមួយចំនួនធំជាអតិថិជនពិតប្រាកដ ហើយ និងធានាឲ្យបាននូវវិធានការការពារអតិថិជនសមស្របទាំងនៅកម្រិតស្ថាប័ន និងតាមផ្នែករបស់គេ។



ករណីសិក្សា៖ រដ្ឋាភិបាល ប្រតិបត្តិករ និងសមាគមឧស្សាហកម្មនៅប្រទេសឥណ្ឌា

សមាគមធនាគារឥណ្ឌា (IBA) បានអនុលោមតាម “មគ្គុទេសក៍ធនាគារ” សម្រាប់អតិថិជនដែលមានតម្រូវការពិសេស និងជនមានពិការភាព (២០១៧) ដែលជាកម្រងឯកសារច្បាប់ និងបទបញ្ញត្តិនានាដែលត្រូវឲ្យអនុលោមតាម ដើម្បីធានានូវការអនុវត្តច្បាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងធនាគារបរិយាបន្នសម្រាប់អតិថិជនដែលមានតម្រូវការពិសេស និងជនមានពិការភាពនៅក្នុងប្រទេសឥណ្ឌា។

មគ្គុទេសក៍នេះរួមមានបទបញ្ញត្តិរដ្ឋាភិបាលស្តីពីសិទ្ធិជនពិការ ច្បាប់ពាក់ព័ន្ធនឹងធនាគារកណ្តាលនៃប្រទេសឥណ្ឌា (RBI) និងគោលការណ៍ណែនាំនានា គោលការណ៍ណែនាំស្តីពីនីតិវិធីប្រតិបត្តិសមាគមធនាគារនៃប្រទេសឥណ្ឌា (IBA) និងក្រុមសីលធម៌ និងបទដ្ឋានក្រុមប្រឹក្សាភិបាល (BCSBI) នៃប្រទេសឥណ្ឌាក្នុងការប្តេជ្ញាចិត្តចំពោះអតិថិជន ព្រមទាំងគេហទំព័រអន្តរជាតិ និងបទដ្ឋានស្តីពីការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលតាមអេប (App).

គំនិតផ្តួចផ្តើមស្រដៀងគ្នានេះដែរ អាចនឹងគាំទ្រដល់ការអភិវឌ្ឍន៍ប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ីសេវាហិរញ្ញវត្ថុបរិយាបន្នពិការភាពនៅក្នុងប្រទេសដទៃទៀត រួមទាំងប្រទេសកម្ពុជា។ ការផ្តួចផ្តើមនេះរួមបញ្ចូលទាំងការអភិវឌ្ឍន៍បទដ្ឋានរួមដើម្បីបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល ដែលអាចអនុវត្តបានដោយគ្រប់ FSPs ទាំងអស់ និងការបង្កើតឯកសារមួយដែលបូកបញ្ចូលគោលការណ៍ណែនាំពាក់ព័ន្ធនានា ព្រមទាំងការអនុវត្តបទពិសោធន៍ល្អនៃ FSPs ផងដែរ។

វិធីសាស្ត្រអ្នកឡូស៊ីមួយគួរបង្កើតឡើងជាជំហានផ្សេងៗ ដែលគាំទ្រការចូលរួមដោយសកម្ម និង ទៀងទាត់ ដូច្នោះ FSPs ទទួលបានភាពស៊ីជម្រៅអំពីឧបសគ្គដែលប្រឈមដោយជនមានពិការភាព ហើយ ជនមានពិការភាពរៀនអំពីផលិតផល និងសេវាដែលទាក់ទងជាមួយពួកគេ។ មួយរយៈពេល វិធីសាស្ត្រនេះ អាចនាំទៅដល់បរិស្ថានបែបបរិយាបន្ន និងផលប្រយោជន៍ជាក់លាក់ (ដូចជា តម្លៃដើមទាបនៃការចុះដល់ សហគមន៍ និងការផ្តល់សេវាដល់អតិថិជន) ជម្រុញ FSPs ដើម្បីបញ្ចូលជនមានពិការភាពជាអតិថិជន កាន់តែច្រើន។



ព័ត៌មាន៖ ច្បាប់ និងគោលនយោបាយកម្ពុជា និង គោលការណ៍ណែនាំ

- រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា បានផ្តល់សច្ចាប័នលើ**អនុសញ្ញាអន្តរជាតិស្តីពីសិទ្ធិជនពិការ (UNCRPD)** និងជារដ្ឋភាគីនៃ**យុទ្ធសាស្ត្រទីក្រុងអ៊ីងយន់** ធ្វើឲ្យសិទ្ធិក្លាយជាការពិត ជាផ្នែកមួយនៃ **ទស្សនវិស័យអាស៊ីប៉ាស៊ីហ្វិកនៃជនមានពិការភាព ២០១៣-២០២២**។
- ក្នុងឆ្នាំ ២០០៩ រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា បានបង្កើត**ច្បាប់ស្តីពីការការពារ និងលើកកម្ពស់សិទ្ធិជនមានពិការភាព (LPPRPD)** កំណត់ពីការប្តេជ្ញាចិត្តលើកកម្ពស់វិស័យពិការភាព គោរពសិទ្ធិ និង ភាពថ្លៃថ្នូររបស់ជនមានពិការភាព និងធានាឱកាសស្មើគ្នាសម្រាប់ការចូលរួមរបស់ពួកគេគ្រប់ ទិដ្ឋភាពនៃជីវិត។ ច្បាប់នេះមានចំណុចជាក់លាក់មួយចំនួនដែលអាចប្រើប្រាស់សម្រាប់វិស័យ ឯកជន ដូចខាងក្រោម៖
 - ច្បាប់ស្តីពីការការពារ និងលើកកម្ពស់សិទ្ធិជនពិការរបស់កម្ពុជាចែងថា ទឹកនៃឯកសារណាៈ និងចំណាត់ថ្នាក់ និងយានយន្តទាំងអស់បង្គុលក្នុងរថ្នាក់ងាយស្រួល សម្រាប់ជនមានពិការភាពគ្រប់ប្រភេទ (មាត្រា ២១ និង២២)។ ប្រកាសអន្តរក្រសួង លេខ២៤៨ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែ២៨ ឆ្នាំ២០១៨ និងលិខិតលេខ៥៤០ ចុះថ្ងៃ២៤ ខែមីនា ឆ្នាំ២០១៦ ព្រមទាំងលិខិត លេខ១១៦៩ ចុះថ្ងៃទី១៨ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០២២ របស់ក្រសួងមហាផ្ទៃ កំណត់ពីអនុលោមភាពបទដ្ឋានបច្ចេកទេសមួយចំនួនសម្រាប់ ហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធបង្គុលក្នុងរថ្នាក់ងាយស្រួល សម្រាប់គោលបំណងនៃការអនុលោម តាម។ (សូមមើលផ្នែក យ១ នៃមគ្គុទេស នេះ)។
 - ប្រកាស លេខ១០៨ ចុះថ្ងៃទី៣០ ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១០ និងសារពរណ៍ លេខ០០៥ របស់ក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា ចុះថ្ងៃទី២០ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០១២ កំណត់ថាគ្រប់នយោជកទាំងអស់ត្រូវសម្របសម្រួលឱ្យបានសមស្រប ដើម្បីជួលជនមានពិការភាពតាមគុណវុឌ្ឍិសមស្របដោយគ្មានការរើសអើង និងបញ្ជាក់

យ៉ាងច្បាស់អំពីកូតាសម្រាប់ជនមានពិការភាព (២% នៃការងារក្នុងវិស័យសាធារណៈ និង ១% នៃការងារក្នុងវិស័យឯកជន) ។

- ច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារ និងការលើកកម្ពស់សិទ្ធិជនមានពិការភាពបានកែសម្រួលជាថ្មីនៅឆ្នាំ ២០២២ ដើម្បីបញ្ជាក់ និងធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងនូវកិច្ចការពារសិទ្ធិជនមានពិការភាពក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។
- **ផែនការយុទ្ធសាស្ត្រជាតិស្តីពីពិការភាព២០១៩-២០២៣** បរិយាយពីគោលបំណងអាទិភាព និងផែនការដើម្បីសម្រេចគោលដៅអនុសញ្ញាអន្តរជាតិស្តីពីសិទ្ធិជនមានពិការភាព និងច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារ និងការលើកកម្ពស់សិទ្ធិជនមានពិការភាព។
- ក្នុងឆ្នាំ ២០២២ សមាគមធនាគារកម្ពុជា (ABC) សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា (CMA) និងសមាគមបច្ចេកវិទ្យា និងហិរញ្ញវត្ថុកម្ពុជា(CAFT) បានរួមគ្នាបង្កើតក្រុមប្រតិបត្តិសម្រាប់គ្រឹះស្ថានធនាគារ និងហិរញ្ញវត្ថុ ដែលគ្របដណ្តប់រាល់វិទ្យាស្ថានហិរញ្ញវត្ថុ ផ្តល់អាជ្ញាប័ណ្ណដោយធនាគារជាតិនៃកម្ពុជា (NBC)។
 - ក្រុមប្រតិបត្តិនេះកំណត់បទដ្ឋានសម្រាប់ការទំនាក់ទំនងរវាង FSPs និងអតិថិជន យោងលើគោលការណ៍គ្រឹះនៃសមធម៌ និងស្មើភាព រួមទាំងបទដ្ឋានសេវា ការផ្តល់ព័ត៌មានច្បាស់លាស់បណ្តាញទំនាក់ទំនង និងការដោះស្រាយទំនាស់។
 - ក្រុមប្រតិបត្តិបញ្ជាក់ថា FSPs មិនត្រូវរើសអើងដោយអយុត្តិធម៌ចំពោះអតិថិជនដោយយោងលើ ចរិតលក្ខណៈ រួមទាំងពិការភាព ហើយបុគ្គលិកគួរតែត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាលដើម្បីយល់ដឹងពីភាពផ្សេងគ្នា និងឆ្លើយតាមទៅនឹងតម្រូវការជាក់លាក់នានា។

ដើម្បីអនុវត្តក្រុមប្រតិបត្តិនេះបានពេញលេញ ដូច្នោះ FSPs ត្រូវធានាពីសេវានានាដល់ពួកគេ ភាពផ្សេងគ្នា និងបណ្តាញទំនាក់ទំនងរបស់ពួកគេ ព័ត៌មានដែលពួកគេផ្តល់ឲ្យ និងយន្តការដោះស្រាយទំនាស់របស់ពួកគេ គឺត្រូវបានបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងមានយុត្តិធម៌សម្រាប់អតិថិជនទាំងអស់ រួមទាំងអតិថិជនមានពិការភាព។ ផ្នែក ខ គ និងយ នៃមគ្គុទេសក៍នេះ សរសេរពីជំហាននានា ដែល FSPs អាចយកមកអនុវត្តដើម្បីសម្រេចគោលបំណងនេះ។

ក្រប) ការចូលរួមជាមួយគ្នារវាង អ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ និងអង្គការតំណាងជនមានពិការភាព

កត្តារួមចំណែករបស់ FSPs អាចដើរតួនាទីក្នុងការធ្វើការងារទៅរកប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ីសេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបបរិយាបន្នពិការភាពមួយ គឺត្រូវបញ្ចូលជនមានពិការភាពជាអតិថិជន តាមរយៈការពិភាក្សាគ្នាជាទៀងទាត់ និងបើកចំហជាមួយ OPDs។

ជាបឋម និងជាជំហានដ៏សំខាន់បំផុតគឺចាប់ផ្តើមកិច្ចពិភាក្សាគ្នាមួយ ដើម្បីបញ្ចូល FSPs និង OPDs បានយល់ពីគ្នា។ ដោយសារតែសង្គម ជាញឹកញាប់ FSPs និងបុគ្គលិកជឿថាជនមានពិការភាព គឺជាប្រភេទអតិថិជនដែលមានហានិភ័យខ្ពស់ជាងគេ (ជាពិសេសទាក់ទងទៅនឹងកម្ចី) ដែលគួរតែត្រូវបានជួយ ប្រសើរជាង តាមជំនួយសប្បុរសធម៌ និងជំនួយគ្មានសំណង។ ភាពលំអៀងដ៏ជ្រាលជ្រៅនេះ ឆ្លុះបញ្ចាំងតាមរយៈកង្វះការប្តេជ្ញាចិត្តលើការកំណត់គោលដៅទៅចាប់យកអតិថិជនជាជនមានពិការភាព និងតាមរយៈកម្រិតចំនួនពួកគេ ជាសមាមាត្រទៅនឹងអតិថិជនទាំងអស់។ ការមិនអាចទទួលបានកម្ចីពីស្ថាប័នឥណទាន ស្របច្បាប់ ជនមានពិការភាពត្រូវបានទុកចោលដោយ គ្មានជម្រើសអ្វីក្រៅពីទទួលយកប្រាក់កម្ចីពីអ្នកផ្តល់ឥណទានមិនស្របច្បាប់នោះទេ។ យូរៗទៅជនមានពិការភាព (និង ក៏ដូចជា OPDs) អាចចាប់ផ្តើមគិតពីការមិនទុកចិត្តទៅលើអ្នកផ្តល់កម្ចីឥណទានទាំងអស់ ដែលជាហេតុនាំឲ្យពួកគាត់មិនអាចធ្វើការដោយរលូនបានជាមួយនឹង FSPs។

កិច្ចពិភាក្សាអំពីកិច្ចការពារអតិថិជន ការអនុវត្តផ្តល់ឥណទានប្រកបដោយទំនួលខុសត្រូវ និងឧបសគ្គដែលបានជួបប្រទះដោយជនមានពិការភាពក្នុងការទទួលបានកម្ចី និងសេវាកម្មផ្សេងៗទៀត នឹងជួយបង្កើនការយល់ដឹងពីតម្រូវការ និងបញ្ហាប្រឈមនានា។ កិច្ចសន្ទនានេះនឹងជួយកំណត់ពីរបៀបដែលជនមានពិការភាពអាចទទួលបានប្រាក់កម្ចី ក៏ដូចជាពីទំនួលខុសត្រូវរបស់ពួកគាត់ក្នុងនាមជាអ្នកខ្ចីប្រាក់។ នៅពេលដែលកិច្ចពិភាក្សាដំណើរការ FSPs និង OPDs អាចបង្កើតយន្តការសម្រាប់ការជួបគ្នាជាប្រចាំ ដូច្នេះភាគីទាំងសងខាងនឹងអាចទទួលបាននិងមានទំនុកចិត្តគ្នា។

នៅពេលដែល OPDs បានយល់ដឹងកាន់តែច្បាស់អំពីអ្វីដែល FSPs ស្របច្បាប់ កំពុងតែធ្វើហើយនោះពួកគាត់អាចជួយផ្សព្វផ្សាយដល់សមាជិកដទៃទៀតរបស់ពួកគាត់ ឲ្យបានដឹងពីអត្ថប្រយោជន៍នៃបរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុ និងដោយជួយគាំទ្រពួកគេតាមរយៈការបណ្តុះបណ្តាលលើចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ ផលិតផលហិរញ្ញវត្ថុ សិទ្ធិរបស់ពួកគេ និងទំនួលខុសត្រូវក្នុងនាមជាអ្នកខ្ចី ឬអតិថិជនរបស់ FSPs ផងដែរ។ នៅពេលឧបសគ្គមាននៅ FSPs (តាមរយៈការគិតខុសពីអតិថិជនដែលជាជនមានពិការភាព ឬឧបសគ្គដោយសារតែបរិស្ថានប្រតិបត្តិ) ចាប់ផ្តើមកាត់បន្ថយ ហើយជនមានពិការភាពកាន់តែពេញចិត្តទៅនឹងការចូលរួមជាមួយ FSPs ហើយនោះ ប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ីបរិយាបន្នពិការភាពពិតប្រាកដនឹងចាប់ផ្តើមបង្កើតឡើង ។ ភ័ស្តុតាងនៃប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ីនេះនឹងបង្ហាញយ៉ាងច្បាស់ពីចំនួនច្រើនឡើងនៃជនមានពិការភាពធ្វើអាជីវកម្មជាមួយ FSPs ស្របច្បាប់ និងកិច្ចពិភាក្សាទៀងទាត់ជុំវិញកិច្ចការពារអតិថិជនតាមរយៈការធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងនៃការទទួលបានសេវាកម្មផ្សេងៗផង និងការចែករំលែកការយល់ដឹងអំពីទំនួលខុសត្រូវរបស់ FSP និងអ្នកខ្ចីផង។



ករណីសិក្សា៖ ការចូលរួមរវាង FSPs និង OPDs - CFI និង v-shesh

v-shesh ជាសហគ្រាសមានមូលដ្ឋាននៅប្រទេសឥណ្ឌាមួយ ធ្វើការលើការងារបរិយាបន្ន ពិការភាព ដោយជួយជនមានពិការភាពក្នុងការកសាងចំណេះដឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ និងការទទួលបានការ បណ្តុះបណ្តាល និងការងារ ព្រមទាំងគាំទ្រអង្គការផ្សេងៗដើម្បីដាក់ជនមានពិការភាពជានិយោជិត និង ជាអតិថិជន។

ក្នុងឆ្នាំ២០១៤ មជ្ឈមណ្ឌលសម្រាប់បរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុ (Center for Financial Inclusion – CFI) បានធ្វើជាដៃគូជាមួយ v-shesh និងវិទ្យាស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុប៊ីឡេតនៅឥណ្ឌា នៅក្នុងគម្រោង មួយសម្រាប់បរិយាបន្នជនមានពិការភាពជាអ្នកខ្ចីប្រាក់។ មេរៀនសំខាន់មួយគឺថា នៅពេលដែល FSPs និង OPDs យល់ស្របគ្នាថា ជនមានពិការភាពនៅតែត្រូវបានផាត់ចេញពីការទទួលបានសេវា ហិរញ្ញវត្ថុ ពួកគេគ្មានការចូលរួម ឬការពិភាក្សាគ្នាពិតប្រាកដទេ។ ព័ត៌មានត្រឡប់ស្រដៀងគ្នាអំពីកង្វះ ការរួមគ្នារវាង FSPs និង OPDs រួមចំណែកទៅដល់ការផាត់ចេញនៃជនមានពិការភាពនេះ ទទួលបាន ពីគម្រោងបណ្តុះបណ្តាលចំណេះដឹងហិរញ្ញវត្ថុ v-shesh និង CRISIL Foundation។

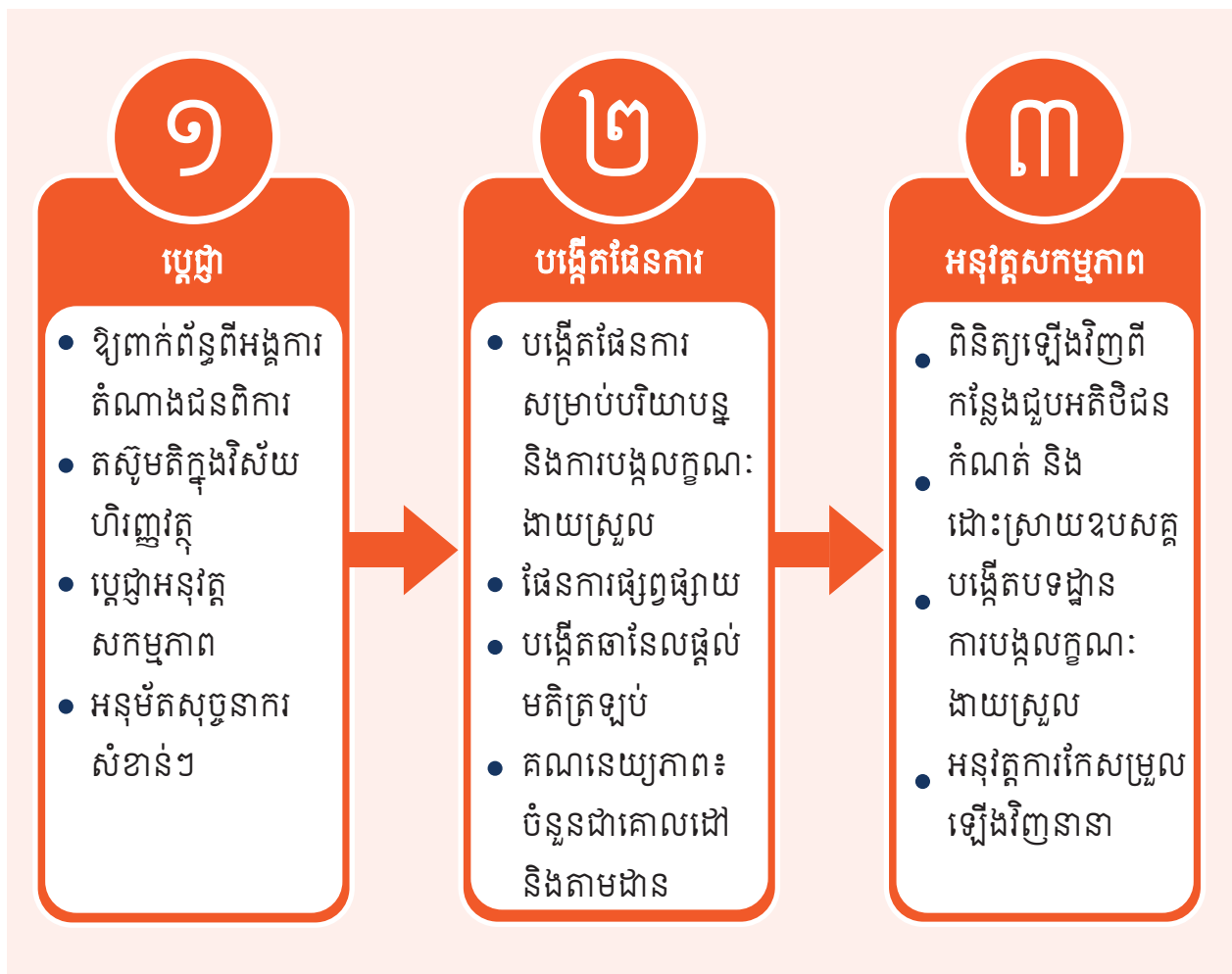
ជាមួយការកម្រិតនៃការទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលចំណេះដឹងហិរញ្ញវត្ថុ និងសេវាពី FSPs ស្របច្បាប់ជនមានពិការភាពត្រូវបានបង្ខំឲ្យចែករំលែកព័ត៌មានហិរញ្ញវត្ថុឯកជនជាមួយអ្នកដែល ជួយពួកគេ ឬអ្នកធ្វើការឲ្យអ្នកខ្ចីប្រាក់ក្រៅច្បាប់ ដែលនាំឲ្យពួកគេប្រឈមនឹងហានិភ័យផ្សេងៗ និង ការអនុវត្តដែលគ្មានយុត្តិធម៌។ បទពិសោធន៍បែបនេះរង្គោះរង្គើដល់ទំនុកចិត្តពួកគេលើសេវាហិរញ្ញវត្ថុ និង FSPs។ ក្នុងបរិបទនេះ OPDs មានតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ក្នុងការកសាងជំនឿរវាងជនមានពិការភាព និង FSPs ស្របច្បាប់ ក៏ដូចជាការប្រឹក្សាយោបល់ FSPs អំពីឧបសគ្គរូបវន្ត និងផ្សេងៗទៀត ដែល រារាំងជនមានពិការភាពពីការទទួលបានសេវាហិរញ្ញវត្ថុ។

ដោយផ្ដោតលើការកសាងទំនាក់ទំនងទ្វេភាគីជាមួយ OPDs ព្រមទាំងការកែសម្រួលក្នុងការបង្ក លក្ខណៈងាយស្រួល ដៃគូវិទ្យាស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុនានាក្នុងគម្រោងបានបញ្ចូលអតិថិជនខ្ចីប្រាក់ជាជន មានពិការភាពជិត១០០.០០០នាក់។

ខ១) គ្រោងនៃដំណើរការ

ជាអ្នកចូលរួមនៃប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ីសេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាបន្នពិការភាព FSPs គួរឃើញនិងចាត់វិធានការរឹងមាំ មិនត្រឹមតែដើម្បីបង្កើតបរិស្ថានដែលគ្មានឧបសគ្គប៉ុណ្ណោះទេ ថែមទាំងសម្រាប់ការដាក់បញ្ចូលជនមានពិការភាពជាអតិថិជនជាមួយការទទួលបានសេវា និងផលិតផលទាំងអស់។

រូបភាព ២ – ដំណើរការសម្រាប់បរិយាបន្នពិការភាព



FSPs គួរអនុម័តយកវិធីសាស្ត្រ ៣ជំហាន មួយដើម្បីកសាងបរិស្ថានប្រតិបត្តិការ និងអង្គភាពសេវាហិរញ្ញវត្ថុបរិយាបន្នពិការភាពពិតប្រាកដមួយ ទូទាំងវដ្តអតិថិជន។ ជំហានទាំងនេះមាន៖

១. **ប្តេជ្ញា** កសាងប្រព័ន្ធអេកូឡូស៊ីសេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាបន្នពិការភាព ដោយ៖
 - a. បញ្ចូលអ្នកពាក់ព័ន្ធក្នុងវិស័យពិការភាពនានា ពិសេស OPDs (សូមមើលករណីសិក្សាខាងក្រោម)។
 - b. ចូលរួមជាមួយប្រតិបត្តិករនានាក្នុងវិស័យសេវាហិរញ្ញវត្ថុ (អ្នកបង្កើតច្បាប់ សមាគមក្នុងវិស័យអ្នក

- ឥណទាន អ្នកផ្តល់សេវាសងត្រឡប់។ល។) ដើម្បីចែករំលែកមេរៀនអនុវត្តបានល្អៗ និងការពិចារណាបង្កើតបទដ្ឋានដែលអាចយកមកប្រើប្រាស់ដោយ FSPs ស្របច្បាប់។
- c. ការប្តេជ្ញាដើម្បីបង្កើតផែនការដែលអនុវត្តបានសម្រាប់ការចូលរួម។
- d. បង្កើតបរិយាបន្នពិការភាពនៅកម្រិតស្ថាប័នជាសូចនាករអនុវត្តការងារ (KPI) សម្រាប់គណៈកម្មការប្រតិបត្តិ ឬបុគ្គលិកប្រតិបត្តិជាន់ខ្ពស់ ជាមួយការចូលរួមចំណែកដោយផ្នែកសម្រាប់KPIs ឬមុខងារដឹកនាំសម្រាប់ទាំងអស់។



ករណីសិក្សា៖ កិច្ចសហប្រតិបត្តិការជាមួយ ៖ ចម្រើន និង Good Return

គោលការណ៍គ្រឹះមួយសម្រាប់ ការអប់រំ និងលទ្ធភាពទទួលបានប្រើប្រាស់ (Education and Access) នៃចម្រើន និង Good Return ៖ គម្រោងទំនួលខុសត្រូវហិរញ្ញវត្ថុសម្រាប់ជនមានពិការភាពគឺត្រូវបានរៀបចំឡើងតាមបែបបរិយាបន្ន ដោយធ្វើការជាមួយជនមានពិការភាពគ្រប់ដំណាក់កាល។ ជំហានដំបូងនៃគម្រោងគឺសហការជាមួយអង្គការតំណាងជនមានពិការភាពដើម្បីធ្វើការស្ទង់មតិវាយតម្លៃពីតម្រូវការ និងធ្វើការបណ្តុះបណ្តាលសមាជិក OPDs ជាអ្នកប្រមូលទិន្នន័យ ដើម្បីធ្វើការស្ទង់មតិជាមួយជនមានពិការភាពចំនួន៥១នាក់ នៅខេត្តចំនួន៥។ លទ្ធផលពីការស្ទង់មតិបានចង្អុលបង្ហាញពីការមិនរាប់បញ្ចូលជនមានពិការភាព ជាទូទៅពីសេវាហិរញ្ញវត្ថុ និងពីតម្រូវការមិនបានបំពេញសម្រាប់សេវា និងផលិតផលហិរញ្ញវត្ថុ ជាពិសេសផលិតផលឥណទានដែលបានកែសម្រួលក្នុងគោលបំណងដំណើរការមុខរបរ។ ក្នុងពេលជាមួយគ្នា អ្នកចូលរួមការស្ទង់មតិបង្ហាញពីកម្រិតចំណេះដឹងហិរញ្ញវត្ថុ និងមានទំនុកចិត្តខ្លួនឯងទាបក្នុងការប្រើប្រាស់ផលិតផល និងទៅរក FSPs ស្របគ្នានឹងកង្វះការទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលចំណេះដឹងហិរញ្ញវត្ថុ។

ការរកឃើញទាំងនេះត្រូវបានប្រើប្រាស់ក្នុងការរៀបចំគម្រោង។ Good Return បានកែសម្រួលកម្មវិធីបង្កើតសមត្ថភាពស្តីពីហិរញ្ញវត្ថុ ដែលហៅថា CAFE សម្រាប់ការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលការប្រមូលមតិយោបល់ពីសមាជិក OPDs ក្នុងដំណើរការទាំងមូល។ Good Return ក៏បានបណ្តុះបណ្តាលអ្នកបង្កើតដោយផ្ទាល់ពីចម្រើន ពី OPD ហៅថា អង្គការដឹកនាំនៅដោយឯករាជ្យនៃជនពិការភ្នំពេញ (PPCIL) និង មូលនិធិជនពិការ (PWDF) ដើម្បីផ្តល់ការបង្កើតកម្មវិធី CAFE ទៅជនមានពិការភាពផ្សេងៗទៀត។ យោងទៅលើការវាយតម្លៃពីតម្រូវការនេះ ចម្រើនបានបង្កើតផលិតផលឥណទានដែលបានផ្តល់ទៅជនមានពិការភាពដែលបានបញ្ចប់ការបង្កើតកម្មវិធី CAFE និងដែលចង់បានប្រាក់ដំណើរការមុខរបរបស់ពួកគេ។

ជាមធ្យម ជនមានពិការភាពដែលបានបញ្ចប់កម្មវិធីបង្កើត តាមកម្មវិធី CAFE បានទទួលលទ្ធផល

ប្រសើរ ឡើងលើពិន្ទុសមត្ថភាព ស្រដៀងគ្នាទៅនឹងជនមានពិការភាពដែលបានបញ្ចប់កម្មវិធីដូចគ្នា នេះពីមុនៗមកដែរ។ ជនមានពិការភាពដែលទទួលបានឥណទានពីចម្រើន ផ្តល់យោបល់ថា ការបង្កើត ខាងហិរញ្ញវត្ថុបានជួយពួកគេដើម្បីសម្រេចចិត្តថា គួរទទួលយកឥណទានដែរឬទេ និងដើម្បីគ្រប់គ្រង ការសងត្រឡប់មកវិញ។ ភាគច្រើនអាចប្រើប្រាស់ឥណទានដើម្បីគាំទ្រសកម្មភាពមុខរបររបស់ ពួកគេ បើទោះជាមានបញ្ហាដោយសារជំងឺកូវីដ១៩ ក៏ដោយ និងមិនមានបទពិសោធន៍ផលប៉ះពាល់ជា អវិជ្ជមានខាងហិរញ្ញវត្ថុដែលជាលទ្ធផលនៃកម្ចីឥណទាននោះទេ។

របាយការណ៍ស្តីពីការវាយតម្លៃតម្រូវការ អនុវត្តដោយចម្រើន និង Good Return អាចចូលមើលបាន៖
<https://www.findevgateway.org/paper/២0២0/១២/needs-assessment-people-disabilities-access-financial-education-and-finance-cambodia>



ទំនាក់ទំនងនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា៖

- **អង្គការជនពិការកម្ពុជា (CDPO)** មានសមាជិកភាពមួយជា OPDs ទូទាំងខេត្តនានានៃ ប្រទេសកម្ពុជា <https://www.facebook.com/cdpo.org>
- **នាយកដ្ឋានសុខុមាលភាពជនពិការ (DWPD)៖** អាចផ្តល់យោបល់លើបញ្ហាទាក់ទងនឹង ពិការភាព ១២៧០

២. បង្កើតផែនការដើម្បី

a. ពង្រឹងជាសុកវត្ថុ និងបរិយាបន្នដោយ៖

- i. បង្កើតសេវា និងឧបករណ៍ផ្តល់ព័ត៌មានដែលបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងផ្តល់ ការសម្របសម្រួល មិនត្រឹមតែឈរលើមូលដ្ឋាននៃការអនុលោមតាមច្បាប់នោះទេ តែផ្អែកលើស្មារតីបរិយាបន្នពិតប្រាកដ
- ii. បង្កើតបណ្តាញដែលបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលសម្រាប់ជនមានពិការភាពដើម្បីផ្តល់ មតិយោបល់ ត្រឡប់ និងបណ្តឹងតវ៉ាទៅ FSP
- iii. បង្រៀនពីការប្រុងប្រយ័ត្នដល់បុគ្គលិកទាំងអស់អំពីបរិយាបន្នពិការភាព (សូមមើល ប្រអប់ព័ត៌មានខាងក្រោម)
- iv. ជ្រើសរើសជនមានពិការភាពជាបុគ្គលិក។ ការមានបុគ្គលិកជាជនមានពិការភាព ជាក់ស្តែងនៅក្នុងក្រុមហ៊ុន អាចជួយបង្កើតប្រព័ន្ធ និងការឆ្លើយតបមានគុណភាពល្អមួយ។
- v. កត់ត្រា និងតាមដានចំនួនអតិថិជនមានពិការភាព។

b. ទំនាក់ទំនងខាងក្នុង និងខាងក្រៅ៖

- i. គ្រប់សេវា និងផលិតផលទាំងអស់មានការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល
- ii. គ្រប់អ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុទាំងអស់ យល់ថាបរិយាបន្នពិការភាពជាដំណើរ និងជាបំណងដើម្បីបន្តការកសាងការប្តេជ្ញាចិត្តរបស់ពួកគេ
- iii. ពិធីសារសម្រាប់ការទទួលបានភាពងាយស្រួលក្នុងការប្រើប្រាស់សេវា និងការសម្របសម្រួល រួមទាំងយន្តការផ្តល់មតិយោបល់ត្រឡប់ និងបណ្តឹងតវ៉ាផងដែរ។

c. ចាត់តាំងបុគ្គលិកប្រតិបត្តិការជាន់ខ្ពស់ ដើម្បីទទួល និងដោះស្រាយការផ្តល់មតិយោបល់ត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ាពីជនមានពិការភាព។

d. បញ្ជាក់ពីគោលដៅឲ្យបានច្បាស់ គណនេយ្យភាព និងយន្តការតាមដានដើម្បីកត់ត្រាពីវឌ្ឍនភាព។



ព័ត៌មាន៖ ការប្រុងប្រយ័ត្នសម្រាប់បុគ្គលិក

គោលបំណងគឺដើម្បីធានាថាបុគ្គលិក FSP យល់ថាបរិយាបន្នជនមានពិការភាពជាគោលបំណងអាជីវកម្មមួយ និងមិនមែនជាសប្បុរសធម៌ទេ យល់ដឹងពីទស្សនៈជាមូលដ្ឋានទាក់ទងទៅនឹងបរិយាបន្នពិការភាព និងទទួលបានឧបករណ៍ដែលជួយធ្វើឲ្យពួកគេមានទំនុកចិត្តក្នុងការជួយជនមានពិការភាពជាអតិថិជន។

គោលបំណងនេះអាចធ្វើបានសម្រេចដោយបណ្តុះបណ្តាល លើ៖

- គំរូពិការភាពបែបសង្គម និងវិធីសាស្ត្រសិទ្ធិជាមូលដ្ឋានឆ្ពោះទៅរកពិការភាព
- ផលប៉ះពាល់នៃកង្វះខាតក្នុងការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលសម្រាប់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ សម្រាប់ជនមានពិការភាព
- ឧបសគ្គនានាដែលជនមានពិការភាពប្រឈមក្នុងការទទួលបានសេវាហិរញ្ញវត្ថុ
- សីលធម៌ ក្នុងការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយជនមានពិការភាព
- ការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងបរិយាបន្ន ដែលទាក់ទងជាមួយសេវា និងផលិតផល (ដំណោះស្រាយមាននិន្នាការផ្តោតលើតម្រូវការនៃជនមានពិការភាពផ្នែករាងកាយក្នុងការបំលាស់ទីជាជាងពិការភាពផ្សេងៗទៀត។

ការបណ្តុះបណ្តាលដំបូងអាចអនុវត្តបានដោយប្រើប្រាស់ឧបករណ៍ឌីជីថលប្រសិនបើចាំបាច់សម្រាប់ប្រសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធផល ដោយមានការពង្រឹងបន្ថែមតាមរយៈការបង្រៀនទល់មុខគ្នា វគ្គទំនាក់ទំនងគ្នាផ្ទាល់ ជាពិសេសសម្រាប់បុគ្គលិកដែលជាអ្នកទទួលអតិថិជន។



ឯកសារយោងផ្សេងៗ៖

<https://www.rifacademy.org/disability-inclusion#resources>

- ‘ធានាការបណ្តុះបណ្តាលពីបរិយាបន្នពិការភាព’ (អង់គ្លេស) Agile Development Group, https://www.rifacademy.org/s/2Agile-Development-Group_Ensuring-Disability-Inclusive-Training_EN.pdf
- ‘សៀវភៅណែនាំ សម្រាប់អ្នកបណ្តុះបណ្តាលអំពី បរិយាបន្នពិការភាព’ (ខ្មែរ/អង់គ្លេស) Light for the World (LFTW), https://www.rifacademy.org/s/8LFTW-_KH.pdf
- ‘គោលការណ៍ណែនាំដើម្បីបរិយាបន្នធានាការ’ (ខ្មែរ/អង់គ្លេស) Agile Development Group, https://www.rifacademy.org/s/3Agile-Development-Group-_KH-1.pdf



ឯកសារយោងផ្សេងៗ៖

- អង្គការ អេឌីឌី អន្តរជាតិ កម្ពុជា(ADD) អាចផ្តល់ឯកសារសម្រាប់ការងារបរិយាបន្នពិការភាព <https://add.org.uk/countries/cambodia>
- សហគ្រាសសង្គមអ៊ីដ្យាយល៍ អាចផ្តល់ការបណ្តុះបណ្តាលដល់បុគ្គលិក FSP តាម ‘គោលការណ៍បរិយាបន្នធានាការ’ សម្រាប់អង្គការ <https://agiledg.com/>
- អង្គការសកម្មភាពប្រជាជនដើម្បីការអភិវឌ្ឍបរិយាបន្ន (PAfID) រួមអាចផ្តល់ការបណ្តុះបណ្តាលស្តីពីបរិយាបន្នពិការភាព និងប្រឹក្សាយោបល់សម្រាប់អង្គការ <https://www.facebook.com/PAfID.org/>

៣. **អនុវត្តផែនការ** ដើម្បីបង្កើតបរិស្ថានប្រតិបត្តិប្រកបទៅដោយបរិយាបន្នពិការភាពដ៏មួយ ទូទាំងវដ្តនៃអតិថិជនស្របតាមគោលការណ៍ការកសាង និងកែសម្រួលសម្រាប់មនុស្សគ្រប់រូប (Universal design) (សូមមើលព័ត៌មានក្នុងប្រអប់) ដោយ៖
 - a. កំណត់ចំណុចល្អរបស់អតិថិជន ឬ ‘ខណៈពេលមួយសម្រាប់ការកសាងជំនឿទុកចិត្ត’
 - b. វាយតម្លៃ និងដកចេញនូវឧបសគ្គសម្រាប់ជនមានពិការភាពនៅចំណុចទាំងនេះ

ដើម្បីពង្រឹងជាសុកវត្ថុ

c. ពិធីសារអនុវត្តសម្រាប់ការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងការសម្របសម្រួលនានា

ជំហានទាំងនេះត្រូវបានពិពណ៌នាយ៉ាងលម្អិតនៅក្នុងផ្នែកបន្តបន្ទាប់។ ផ្នែក គ ផ្តល់នូវចំណុចល្អៗរបស់អតិថិជនជាគន្លឹះ និងជាការគិតគូរសម្រាប់បរិយាបន្នទូទាំងវដ្តរបស់អតិថិជន។ ផ្នែក ឃ ផ្តល់នូវ ‘កញ្ចប់ឧបករណ៍’ ជាការចង្អុលបង្ហាញ បន្ថែមសម្រាប់ការអនុវត្ត ជាមួយតំណភ្ជាប់ទៅបទដ្ឋាន និងពិធីសារនានាពីខាងក្រៅ និងការទំនាក់ទំនង ដែលអាចផ្តល់ប្រឹក្សាតាមឯកទេស។



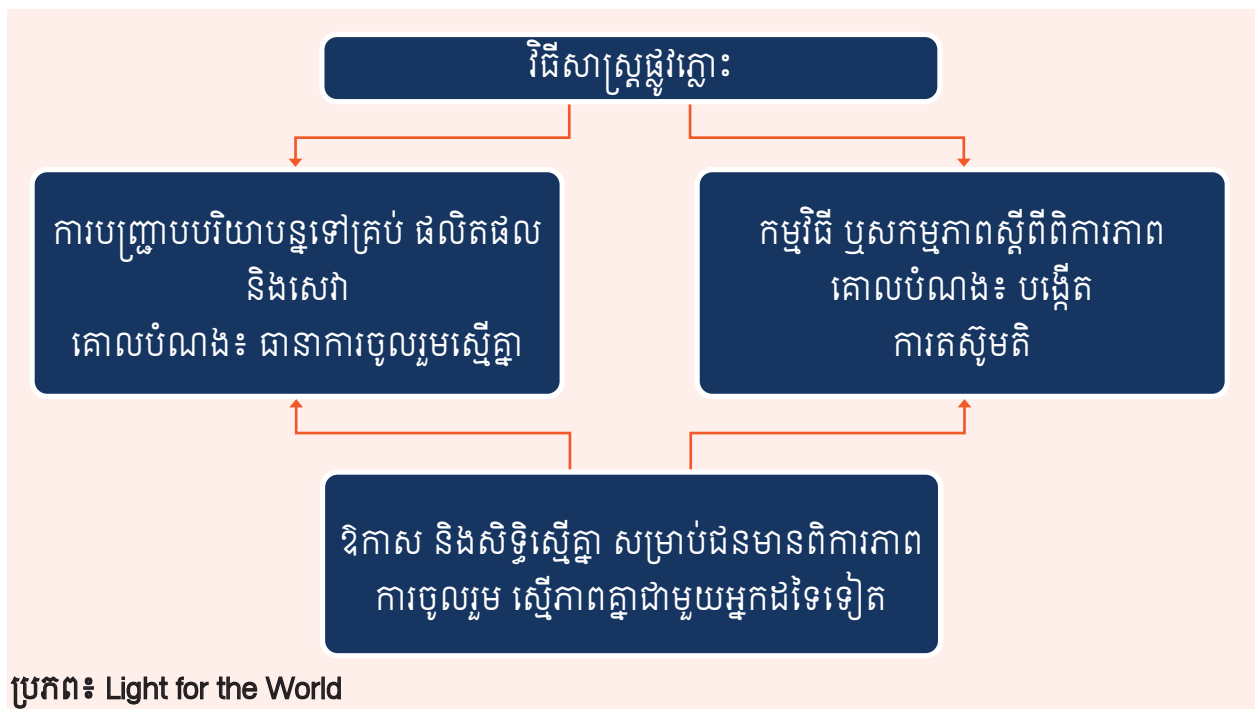
ព័ត៌មាន៖ ការសាងសង់ និងកែសម្រួលសម្រាប់មនុស្សគ្រប់រូប

- ការសាងសង់ និងកែសម្រួលសម្រាប់មនុស្សគ្រប់រូបមានន័យថាការរចនាសំណង់ផលិតផលកម្មវិធី និងសេវា តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន ដែលអាចប្រើប្រាស់បានដោយមនុស្សទាំងអស់ ដោយមិនត្រូវការការសម្របសម្រួលពិសេសបន្ថែម។
- វាគ្របដណ្តប់ គោលការណ៍រចនាសំខាន់ៗចំនួន ៧៖ បង្កលក្ខណៈងាយស្រួលដោយសមធម៌សម្រាប់ជនមានពិការភាពផ្សេងៗ ភាពបទបែនបានក្នុងការប្រើប្រាស់ ភាពសាមញ្ញនិងការប្រើប្រាស់ព័ត៌មានដែលយល់បាន ធនទៅនឹងអ្នកប្រើប្រាស់មិនបានត្រឹមត្រូវណាមួយ មានតម្រូវការកម្លាំងកាយតិចក្នុងការប្រើប្រាស់ និងទីធ្លាងាយចេញចូល និងប្រើប្រាស់។
- ដំណើរការរចនាមួយចាប់ផ្តើមពីទស្សនៈរបស់អ្នកប្រើប្រាស់មានពិការភាព (រួមមានកម្សាយកាយសម្បទា កម្សាយគំហើញ កម្សាយការស្តាប់ កម្សាយសតិបញ្ញា និងកម្សាយទំនាក់ទំនង) ដែលជាធម្មតាការរៀបចំទុកជាមុនអាចមានតម្លៃធ្ងន់ថ្លៃជាងការកែសម្របសម្រួលក្រោយពីការសាងសង់រួច។
- ប្រើប្រាស់គោលការណ៍គ្រឹះនៃដំណើរការការរចនា ផលិតផល និងសេវាបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងអាចប្រើប្រាស់ដោយក្រុមមនុស្សផ្សេងៗគ្នាបាន។ ឧទាហរណ៍ ការធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងនូវការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលរូបវន្តនៅកន្លែងផ្តល់សេវា អាចជាផលប្រយោជន៍ដល់មនុស្សចាស់ ស្ត្រីមានផ្ទៃពោះ និងមាតាបិតាដែលមានកូនតូចប្រើប្រាស់ទេផងដែរ និងការផ្តល់ព័ត៌មានជាភាសាសាមញ្ញៗ និងក្នុងទម្រង់ដែលងាយអាន និងយល់ មានប្រយោជន៍សម្រាប់មនុស្សដែលមានសមត្ថភាពទាបក្នុងការអាន និងសរសេរ អ្នកមិននិយាយភាសាដើមកំណើត និងមនុស្សចាស់។
- សម្រាប់អ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ នេះអាចបកស្រាយទូលំទូលាយទៅក្នុងមូលដ្ឋានអតិថិជន និងការបង្កើនភាពពេញចិត្ត ភក្តីភាព និងការរក្សាអតិថិជន។

ខ២) វិធីសាស្ត្រផ្លូវក្លោងពីរសម្រាប់បរិយាបន្នពិការភាព (Twin Track Approach for Disability Inclusion)

បើទោះជាការផ្តោតរបស់ FSPs ទៅលើបរិស្ថានដែលគ្មានឧបសគ្គ និងការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលសម្រាប់អតិថិជនទាំងអស់ក៏ដោយ ប្រហែលជាមានតម្រូវការសកម្មភាពជាក់លាក់មួយចំនួន អំពីពិការភាព និងកម្មវិធីសម្រាប់ក្រុមផ្សេងៗ ដែលត្រូវការយកចិត្តទុកដាក់ជាពិសេស ឬដោយឡែក ក្នុងគោលបំណងសម្រេចបានគោលបំណងនេះ។

រូបភាព ៣ វិធីសាស្ត្រផ្លូវក្លោងសម្រាប់បរិយាបន្នពិការភាព



ប្រភព៖ Light for the World

យុទ្ធសាស្ត្រមួយក្នុងចំណោមយុទ្ធសាស្ត្រជោគជ័យអាចជាការប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រផ្លូវក្លោង (twin-track approach⁵) ដើម្បីបរិយាបន្នពិការភាព ជាមួយនឹងលំហូរការងារពីរ៖

- សម្របសម្រួលបរិយាបន្នជនមានពិការភាពទៅក្នុងផលិតផល និងសេវាទូទៅរបស់ FSPs មាននិរន្តរភាពបំផុតដែលជាដំណោះស្រាយមានប្រសិទ្ធផល និងជាដំណោះស្រាយយោងលើសិទ្ធិជាមូលដ្ឋានក្នុងរយៈពេលវែងផង។
- អនុវត្តការផ្តួចផ្តើមជាក់លាក់ដើម្បីផ្តល់សិទ្ធិអំណាចដល់ជនមានពិការភាពជាអតិថិជនរបស់ FSPs ជាក់ស្តែង តាមរយៈកម្មវិធីចុះទៅដល់សហគមន៍ផ្ទាល់ ការបណ្តុះបណ្តាលចំណេះដឹងហិរញ្ញវត្ថុ ឬផលិតផលឥណទានដែលបានកែសម្រួលសម្រាប់ជនមានពិការភាព។

⁵ HI (2006), 'Good Practices for the Economic Inclusion of People with Disabilities in Developing Countries', available at <https://ecommons.cornell.edu/handle/1813/76549>



ករណីសិក្សា៖ វិធីសាស្ត្រផ្លូវភ្លោះសម្រាប់បរិយាបន្នពិការភាព ៖ ចម្រើន និង Good Return

- មុនឆ្នាំ ២០១៩ ចម្រើន គ្មានយុទ្ធសាស្ត្រច្បាស់លាស់ពីបរិយាបន្នពិការភាពទេ។ ខណៈពេលដែលសមាមាត្រអតិថិជនសម្រាប់ផលិតផលឥណទានទូទៅបាននិយាយថាសម្រាប់ពិការភាពមិនដែលបានត្រួតពិនិត្យ ឬរាយការណ៍បានត្រឹមត្រូវទេ ហើយក៏គ្មានការសម្របសម្រួលត្រូវបានធ្វើឡើងសម្រាប់អតិថិជនមានពិការភាពដែរ។
- ក្នុងឆ្នាំ ២០១៩ ចម្រើន បានចាប់ផ្តើមជាមួយ Good Return ដើម្បីអនុវត្តគំរូសាកល្បងមួយសម្រាប់សេវាហិរញ្ញវត្ថុបរិយាបន្នពិការភាព ដោយសហការជាមួយ OPDs។
 - នេះរួមមាន ផលិតផលឥណទានដែលបានកែសម្រួលសម្រាប់អតិថិជនសម្រាប់ជនមានពិការភាព ដែលជាអ្នកបានបញ្ចប់ពីកម្មវិធីបង្កើតស្តីពីចំណេះដឹងហិរញ្ញវត្ថុ កែសម្រួលពី Good Return។
 - បន្ថែមលើនេះ បុគ្គលិកសំខាន់ៗទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលបរិយាបន្នពិការភាពតាមសាខានានានៅក្នុងខេត្តគោលដៅដែលត្រូវបានសម្របសម្រួលសម្រាប់ការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងគោលនយោបាយសំខាន់ៗមួយចំនួនត្រូវបានពិនិត្យកែលម្អឡើងវិញ ដើម្បីធានាបរិយាបន្នជនមានពិការភាព។
- ការសាកល្បងគំរូសេវាហិរញ្ញវត្ថុ ដែលគ្រឹះស្ថានហិរញ្ញវត្ថុចម្រើនគួរផ្តល់ឥណទានទៅអតិថិជនថ្មីមានពិការភាពដែលមិនដែលបានទទួលសេវារបស់មីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីគាំទ្រសកម្មភាពអាជីវកម្ម របស់ពួកគេ។
- ឥឡូវនេះ ចម្រើន កំពុងប្រើប្រាស់មេរៀនបទពិសោធន៍ពីការសាកល្បងនេះ ដើម្បីពង្រីកការអនុវត្ត និងពង្រីកសាខារបស់ខ្លួនជាមួយកម្មវិធីបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងដាក់ឱ្យអនុវត្តការបណ្តុះបណ្តាលពីពិការភាពទៅបុគ្គលិក។ បន្ថែមលើនេះ ចម្រើនក៏គិតគូរពីការដាក់បញ្ចូលបរិយាបន្នពិការភាពទូទៅ ដើម្បីជំនួសផលិតផលឥណទានដែលបានកែសម្រួល ជាផ្នែកមួយនៃផលិតផលទូទៅផ្សេងៗជាមួយការសម្របសម្រួលក្នុងការទទួលបានសេវា។

គ១) ការចុះតាមសហគមន៍ និងការចូលរួម

បុគ្គលិកទទួលខុសត្រូវសម្រាប់បណ្តាញជំរុញការចូលរួមនីមួយៗ (ការផ្សព្វផ្សាយ ភ្នាក់ងារ សាខា ហៅតាមទូរស័ព្ទឬផ្ញើសារតាមទូរស័ព្ទដោយផ្ទាល់។ល។) គួរធ្វើឡើងដើម្បីធានាថាសកម្មភាពនីមួយៗត្រូវបានគ្រោងដោយបណ្តាញ រួមជាមួយជំហានមួយចំនួនដូចខាងក្រោមដើម្បី៖

- សេវាអាចទៅដល់ជនមានពិការភាពផ្សេងៗ ហើយពួកគេអាចចូលរួមទទួលសេវាបាន
- យល់ពីតម្រូវការរបស់ជនមានពិការភាព៖ តម្រូវការរបស់ពួកគេសម្រាប់ផលិតផលហិរញ្ញវត្ថុ បទពិសោធន៍ និងការយល់ដឹងរបស់ពួកគេអំពីផលិតផលហិរញ្ញវត្ថុទាំងនេះ និងតម្រូវការការអប់រំ បណ្តុះបណ្តាលចំណេះដឹងហិរញ្ញវត្ថុ
- ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពទៅដល់ OPDs ដើម្បីធានាថាពួកគេមានព័ត៌មានអំពីផលិតផល និងសេវាថ្មីៗ (ដោយមិនកម្រិតទៅត្រឹមតែទម្រង់អំពីការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលនោះទេ)
- ធ្វើការពិគ្រោះជាមួយ OPDs ដើម្បីទទួលបានធាតុចូលឬមតិរបស់ពួកគេនៅពេលធ្វើផែនការ សម្របសម្រួលសម្រាប់ជនមានពិការភាពនានានៅដំណាក់កាលនីមួយៗនៃបណ្តាញអតិថិជន។

ឧបករណ៍ផ្សព្វផ្សាយទាំងអស់ក្នុងបណ្តាញនីមួយៗគួរតែ៖

- ត្រូវបានផលិតឡើងក្នុងទម្រង់ផ្សេងៗ (ដោយការបោះពុម្ពជាឌីជីថល ជាសម្លេង ជាអក្សរស្នាប ជា កាតរូបភាពផ្សេងៗ) ដូច្នេះឧបករណ៍ទាំងនេះអាចបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលដល់ជនមាន ពិការភាព (សូមមើលផ្នែក យ៤ កញ្ចប់ឧបករណ៍៖ ទម្រង់បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងផ្សេងៗ ទៀត)
- ឯកសារបានបោះពុម្ពរួចរាល់ក្នុង ទម្រង់ផ្សេងៗ ហើយអាចរកបាននៅ ក្នុងការិយាល័យកណ្តាល និង ងាយទៅយកបានដោយស្រួល (សម្រាប់ឯកសារបោះពុម្ព)
- អាចស្វែងរកបានតាមរយៈការទំនាក់ទំនងតាមលេខទូរស័ព្ទដែលមិនអស់លុយ (សម្រាប់ទាំង អតិថិជន និងបុគ្គលិក)
- គួរបញ្ជាក់អោយបានច្បាស់ពីទម្រង់ទាំងអស់ដែលពាក់ព័ន្ធនៅជនមានពិការភាពសម្រាប់សេវាឬ ផលិតផលផ្សេងៗ (ការលើកលែងថ្លៃសេវា ជាឧទាហរណ៍មួយ)
- បញ្ជាក់ថាមានទម្រង់ផ្សេងៗទៀតដែលអាចទទួលបានដោយជនមានពិការភាព

ទឹកនៃផ្តល់សេវាដល់អតិថិជន (សាខា តាមទូរស័ព្ទ និងបណ្តាញឌីជីថលនានា ដូចជាវេបសាយ និង អេប) គួរ៖

- ផ្តល់ព័ត៌មានឲ្យច្បាស់ (i) ថា រាល់ព័ត៌មានគឺមានក្នុងទម្រង់ផ្សេងៗគ្នា និង (ii) ពីរបៀបដែល ព័ត៌មានអាចប្រើប្រាស់បានក្នុងទម្រង់ផ្សេងៗគ្នា

- ផ្តល់ការគាំទ្រក្នុងការឆ្លើយតបទៅ និងសំណួរអំពីទម្រង់បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល (លេខទូរស័ព្ទ ដែលដាក់ឈ្មោះដោយអក្សរស្ទាបរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានរក្សាទុក)។

ការតាមដាន៖

- FSPs គួរតែត្រួតពិនិត្យការងារដើម្បីកត់ត្រា និងវាយតម្លៃការចុះទៅជួប និងឆ្លើយតបជាមួយជន មានពិការភាព (តាមប្រភេទពិការភាព)។

គ២) ការរៀបចំសំនុំឯកសារស្នើសុំ និងការរៀបចំឯកសារផ្សេងៗ

- ដំណើរការនៃការរៀបចំសំនុំឯកសារស្នើសុំ ឯកសារពាក់ព័ន្ធ និងការផ្តល់កម្ចីឥណទានទាក់ទង នានា គួរតែរៀបចំដោយគ្មានឧបសគ្គផ្សេងៗ ហើយការជួយសម្របសម្រួលគួរតែមាននៅគ្រប់ ជំហាននីមួយៗ (ឧទាហរណ៍ លេខទូរស័ព្ទមិនអស់ប្រាក់ដើម្បីស្វែងរកការគាំទ្រ ដែលអាច ប្រើប្រាស់បានដោយអតិថិជន និងបុគ្គលិក)។
- កំណត់នៅគ្រប់កន្លែងទាំងអស់នៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអតិថិជនក្នុងដំណើរការនៃ បណ្តាញទំនាក់ទំនងនីមួយៗ (សាខា និងការិយាល័យ ទូរស័ព្ទ ធនាគារតាមទូរស័ព្ទ និង អ៊ីនធឺណិត) និងធានាថាពួកគេអាចប្រើប្រាស់បាន៖
 - បុគ្គលិកគួរតែត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាលដើម្បីធានាថាមិនមានការបដិសេធមិនផ្តល់សេវា សម្រាប់អតិថិជនដែលមានសិទ្ធិស្របច្បាប់ពេលមករកសេវា (ជូនកាលជនមានជំងឺផ្លូវចិត្ត អាចត្រូវបានបដិសេធមិនផ្តល់សេវា)។
 - ទម្រង់ឯកសារស្នើសុំ និងឯកសារពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗគួរមានក្នុងទម្រង់ដែល អាចប្រើប្រាស់បានដោយជនមានពិការភាពគ្រប់ប្រភេទ (សូមមើល ផ្នែក យ៤ កញ្ចប់ ឧបករណ៍៖ ទម្រង់បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងផ្សេងៗទៀត)។
 - សេវាដល់ផ្ទះគួរតែមាន ក្នុងករណីសាខា ឬការិយាល័យមិនទាន់មានស្តុកវត្ថុ ឬក៏ អតិថិជនមានពិការភាពធ្ងន់ធ្ងរ។
 - ដំណើរការដាក់ពាក្យ និងផ្តល់កម្ចីឥណទានគួររួមបញ្ចូលច្បាប់កំណត់ពីការសម្របសម្រួល សម្រាប់ជនមានពិការភាពគ្រប់ប្រភេទទាំងអស់ ឧទាហរណ៍ គោលការណ៍ណែនាំអំពីការ ចុះហត្ថលេខាទៅលើឯកសារសម្រាប់ជនដែលមានពិការភាពរាងកាយជាពិសេស អវយវៈ ផ្នែកខាងលើ និងដំណើរការទម្លាក់កម្ចីជាសាច់ប្រាក់ដល់ជនមានកម្សាយការមើល។
 - ការផ្តល់ជូន និងសម្របសម្រួលទាំងនេះ មានប្រសិទ្ធភាពណាស់នៅពេលបទដ្ឋានរួមត្រូវបាន សម្របសម្រួលនៅតាម វិស័យ តាមរយៈការផ្តួចផ្តើមដោយរដ្ឋាភិបាល អ្នករៀបចំ គោលនយោបាយ និងច្បាប់ និងសមាគមនានាក្នុងវិស័យនេះ (សូមមើលឧទាហរណ៍ ករណីសិក្សាក្នុងទំព័រ១៨)។

- យន្តការតាមដាននានាគួរតែដាក់ចេញអោយអនុវត្ត ដើម្បីប្រមូលទិន្នន័យអំពីពិការភាពក្នុងពាក្យស្នើសុំ និងប្រព័ន្ធគណនេយ្យ ដែលអនុញ្ញាតឲ្យតាមដានចំនួនពាក្យស្នើសុំពីជនមានពិការភាព និងអត្រាទទួលយកជនមានពិការភាពក្នុងការប្រើប្រាស់សេវា។

គ៣) សេវាអតិថិជន និងប្រតិបត្តិការ

- រាល់បណ្តាញផ្តល់សេវាដល់អតិថិជនទាំងអស់ (សាខា ការិយាល័យតាមភ្នាក់ងារ ទូរស័ព្ទ អេធីអឹម អ៊ិនធើណិត និងទូរស័ព្ទចល័ត) គួរត្រូវបានវាយតម្លៃដើម្បីធានាការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងអាចប្រើប្រាស់បានដោយជនមានកម្សាយផ្សេងៗតាមដែលអាចធ្វើទៅបាន។ រួមមានទឹកនៃដុំដុំ៖
 - ទីតាំងរូបវន្ត និងចំណុចផ្តល់សេវាមានការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល (សូមមើលផ្នែក យ១ កញ្ចប់ ឧបករណ៍៖ សាខា ការិយាល័យ និងអេធីអឹម)។
 - ផ្តល់ព័ត៌មានអំពីប្រតិបត្តិការ និងឯកសារប្រតិបត្តិការនានា (ទម្រង់ដាក់ប្រាក់ វិក័យបត្រសៀវភៅធនាគារ) ក្នុងទម្រង់បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល (សូមមើលផ្នែក យ៤ កញ្ចប់ ឧបករណ៍៖ ទម្រង់បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងផ្សេងៗទៀត)។
 - ការបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកទទួលអតិថិជនគួរតែធ្វើឡើងដើម្បីបម្រើជនមានពិការភាពជាមួយការប្រើប្រាស់ទូរស័ព្ទមួយសម្រាប់ជួយនៅពេលមានតម្រូវការ។
- សេវាដល់ផ្ទះគួរតែមាន ក្នុងករណីសាខា ឬការិយាល័យមិនទាន់មានផ្គត់ផ្គង់ ឬក៏អតិថិជនមានពិការភាពធ្ងន់ធ្ងរ។
- ផ្តល់ និងផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានបណ្តាញដែលបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលសម្រាប់ការប្តឹងតវ៉ា និងការពង្រីក។



ព័ត៌មាន៖ ធនាគារដល់ផ្ទះ

‘ធនាគារមូលដ្ឋានដល់ផ្ទះ’ គឺជាការផ្តល់សេវាធនាគារមូលដ្ឋានសម្របសម្រួល (ឧទាហរណ៍ ការដាក់នូវឯកសារពាក្យសុំ កម្ចីឥណទាន ឬដកប្រាក់កម្ចី និងការប្រមូល ឬដាក់ប្រាក់សងត្រឡប់) នៅឯផ្ទះ ឬកន្លែងដំណើរការអាជីវកម្មរបស់អតិថិជន។

ធនាគារមូលដ្ឋានដល់ផ្ទះនេះ អាចត្រូវបានផ្តល់ជាជម្រើសមួយនៅពេលដែលសាខានានាមិនទាន់មានការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលនៅឡើយ និង ឬអតិថិជនមានពិការភាពធ្ងន់ធ្ងរ។ ចម្រើនអាចដំណើរការដោយប្រើគំរូដែលមានការសម្របសម្រួលសេវានេះជាពិសេស ដូចជាធនាគារកូមី ឬធនាគារសហគមន៍។ សេវាកម្ចីដែលផ្តល់ដោយមន្ត្រីហិរញ្ញវត្ថុដោយផ្ទាល់តាមខ្នងផ្ទះនឹងប្រកាន់ខ្ជាប់នូវគោលការណ៍ការពារអតិថិជនដ៏រឹងមាំ និងត្រូវធានាថាគ្មានការអនុវត្តដែលបង្កផលប៉ះពាល់ជាវិជ្ជមានដល់អតិថិជនណាមួយឡើយ។

២១) កញ្ចប់ឧបករណ៍៖ ទឹកថ្លៃរូបវន្ត៖ សាខា ការិយាល័យ និង អេធីអឹម



- សាខានានាជាទីកន្លែងសំខាន់មួយដែល អតិថិជន និង អ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុជួបគ្នាញឹកញាប់ នៅស្ទើរតែគ្រប់ដំណាក់កាល នៃវដ្តជីវិតរបស់អតិថិជន រួមមានការស្វែងរកព័ត៌មាន ការដាក់ពាក្យស្នើសុំកម្ចីឥណទាន ការទទួលបានកម្ចីឥណទាន និងការផ្តល់សេវាអតិថិជន។
- ទីកន្លែងរូបវន្តផ្សេងៗទៀតដែលប្រើប្រាស់សម្រាប់សេវាអតិថិជន និងប្រតិបត្តិការដែរនោះអាចមានជា អេធីអឹម និងការិយាល័យភ្នាក់ងារ។
- ទីកន្លែងទាំងអស់ខាងលើនេះគួរតែមានសុវត្ថិភាព និងប្រើប្រាស់បានជារូបវន្តសម្រាប់អតិថិជនទាំងអស់ រួមទាំងជនមានពិការភាពគ្រប់ប្រភេទ ជនចាស់ជរា ស្ត្រីមានផ្ទៃពោះ និងមាតាបិតាដែលមានរទេះរុញកូនតូចៗផងដែរ។

គោលការគ្រឹះសំខាន់ៗ៖

- ☑ អនុវត្តតាមគោលការណ៍គ្រឹះ ការកសាង និងកែសម្រួលសម្រាប់មនុស្សគ្រប់រូប ដើម្បីធ្វើឲ្យសាខា និងទីកន្លែងរបស់អ្នកមានសុវត្ថិភាព និងបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលទៅដល់អតិថិជនទាំងអស់ (សូមមើលព័ត៌មានក្នុងទំព័រ២៨)
- ☑ ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់ភ្នាក់ងារនានា សូមប្រាប់ពួកគេអំពីគម្រោង និងបទដ្ឋាននានារបស់អ្នក ហើយសហការជាមួយពួកគេដើម្បីឲ្យកន្លែងផ្តល់សេវាមានការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល។
- ☑ ប្រើបទដ្ឋានបច្ចេកទេស ដើម្បីបង្កើតពិធីសារសម្រាប់ការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងឧបករណ៍វាយតម្លៃហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្តបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលដោយគ្មានលក្ខណៈបច្ចេកទេសដើម្បីណែនាំបុគ្គលិករបស់អ្នកអាចអនុវត្តបទដ្ឋានទាំងនោះដោយធ្វើសវនកម្មការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងធ្វើផែនការកែលម្អទីកន្លែង ព្រមទាំងការផ្តល់កម្ចីថ្មីៗ (សូមមើលឯកសារយោង)។
- ☑ ស្វែងរកការគាំទ្រ និងឧបករណ៍ពីអង្គការជនពិការដែលមាន ឯកទេសជាក់លាក់ ដើម្បីជួយបុគ្គលិករបស់អ្នកក្នុងការកសាងចំណេះដឹងរបស់ពួកគេក្នុងការអភិវឌ្ឍ និងអនុវត្តពិធីសារ(សូម

មើលផ្នែក ស្ថាប័នដែលអ្នកអាចទំនាក់ទំនងបាន)។

- ✔ ចាប់ផ្តើមដោយការសម្របសម្រួលសាមញ្ញ និងមានតម្លៃថោក។
- ✔ **ផ្តល់ព័ត៌មាន** នៅក្នុងទម្រង់បង្គុលក្នុងណាមួយដោយស្រួលអំពីទីកន្លែង និងសាខាដែលបង្គុលក្នុងណាមួយដោយស្រួល រួមទាំង អេធីអឹម ប្រសិនបើកន្លែងទាំងនោះមិនទាន់ធ្វើត្រូវទៅតាមបទដ្ឋានបច្ចេកទេសបង្គុលក្នុងណាមួយស្រួលនៅឡើយ ។

ការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលសម្រាប់ទឹកនៃទម្រង់បង្គុលក្នុងណាមួយ

- ✔ **ទីធ្លាប់ណាត** សម្រាប់ជនមានពិការភាព។
- ✔ **អាគារ និងអេធីអឹមដែលអាចចេញចូលដោយងាយស្រួល** ដែលរួមមានជម្រាលសម្រាប់ជនមានពិការភាព បង្គាន់ដៃ ទ្វារបើកដោយស្វ័យប្រវត្តិ ផ្ទៃក្រៅដែលមិនរអិល និងផ្លូវដើរ និងចល័តដែលគ្មានឧបសគ្គ។
- ✔ ផ្លូវថ្មីជើងផ្ទៃដីជ្រាល និងផ្ទៃដីជ្រួតសម្រាប់ជនមានពិការភាពក្នុងក្រុង
- ✔ **បន្ទប់ទឹកដែលបង្គុលក្នុងណាមួយដោយស្រួល**
- ✔ **ជណ្តើរយន្តយោង** ដើម្បីឡើងទៅជាន់ផ្សេងទៀត ប្រសិនបើត្រូវឡើង ឬចុះ។
- ✔ កន្លែងទទួលអតិថិជននៅសាខា និងកន្លែងទៅប្រើសេវាអេធីអឹម (ក្តាចុច អេក្រង់ប៉ះ និងបញ្ចាំង ប្រឡោះដាក់កាត ឬក្រដាសប្រាក់) **ស្ថិតនៅទីតាំងសមស្របសម្រាប់ជនដែលប្រើប្រាស់រទេះរុញ។**
- ✔ សញ្ញាប្រាប់ព័ត៌មានក្នុងទម្រង់បង្គុលក្នុងណាមួយដោយស្រួល និងជម្រើសផ្សេងៗ ដូចជាសញ្ញាសំគាល់ ផ្ទាំងបោះពុម្ពមានអក្សរឬរូបរាង ផ្ទៃសំគាល់ដោយការប៉ះ និងអក្សរស្នាម (សូមមើលផ្នែកយ៤ កញ្ចប់ឧបករណ៍៖ ទម្រង់បង្គុលក្នុងណាមួយដោយស្រួល និងជម្រើសផ្សេងៗទៀត)

សេវាបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលនៅតាមសាខា ឬការិយាល័យផ្សេងៗ៖

- ✔ ការបណ្តុះបណ្តាលផ្សព្វផ្សាយចំណេះដឹង និងការអនុវត្តអំពីពិការភាព ដើម្បីជួប និងប្រាស្រ័យទាក់ទងដោយការគោរពជាមួយជនមានពិការភាព។
- ✔ នៅពេលអាចធ្វើបាន ផ្តល់**កន្លែងទទួលអតិថិជនដែលងាយស្រួលរកឬចូល** នៅតាមសាខាដែលផ្តល់អាទិភាពដល់មនុស្សចាស់ និងជនមានពិការភាព រួមទាំងអតិថិជនដែលពិបាកក្នុងការមើលស្តាប់ ឬទំនាក់ទំនង។
- ✔ **ការប្រកាសពីលេខរៀងរងចាំ** គួរត្រូវបានធ្វើជាទម្រង់ដែលអាចមើលឃើញ និងស្តាប់ឮ
- ✔ ធ្វើឲ្យបុគ្គលិកតាមសាខាដឹងពីរបៀបទៅរកឯកសារយោងជំនួយមកប្រើប្រាស់ រួមមាន៖
 - **ទៅរកអ្នកបកប្រែភាសាសញ្ញា** – ជាក់ស្តែង ដោយផ្តល់លេខសម្រាប់ទាក់ទងបាន

- ព័ត៌មាន ទម្រង់ និងឯកសារ ក្នុងជម្រើសទម្រង់ផ្សេងៗទៀត (សូមមើលផ្នែក យ៤ កញ្ចប់ ឧបករណ៍៖ ទម្រង់បង្គុលក្លែងៈងាយស្រួល និងជម្រើសផ្សេងៗទៀត)

សេវាបង្កើនលក្ខណៈងាយស្រួលនៅតាមអេធីអឹម៖

- ✔ **ភ្លើងភ្លឺច្បាស់ល្អ** នៅទីតាំងទូរអេធីអឹម រួមទាំងការធ្វើអោយអេក្រង់កុំឲ្យចាំងពីពន្លឺថ្ងៃ។
- ✔ **ការបញ្ជាតាមអេក្រង់៖** ពណ៌ផ្ទៃខុសគ្នារវាងអក្សរនិងផ្ទៃក្រោយ ដោយប្រើពុម្ពអក្សរ និងទំហំ ធំ (សូមមើលផ្នែក យ៤ កញ្ចប់ឧបករណ៍៖ ទម្រង់បង្គុលក្លែងៈងាយស្រួល និងជម្រើសផ្សេងៗ ទៀត)។
- ✔ **ក្តាចុច៖** គំរូក្តាចុចសកល អក្សរសញ្ញាស្នាបប្រែលើប៊ូតុងលេខ ដាក់ប៊ូតុង ENTER CLEAR CANCEL ខ្ពស់ជាងគេបន្តិច។
- ✔ **សំឡេង៖** សំឡេងនាំមុខ ការបញ្ជាក់ និងសារពីកំហុស សម្រាប់ប៊ូតុងប្រតិបត្តិការទាំងអស់។
- ✔ **អេធីអឹមដែលមានសម្លេងនិយាយបញ្ជាក់៖** ប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធណែនាំដោយសំឡេង ជាមួយ ការប្រើប្រាស់ស្តាប់ពាក់នៅត្រចៀកដោយអ្នកប្រើប្រាស់ភ្ជាប់ទៅនឹងអេធីអឹម សម្រាប់ការពារ ឯកជនភាពរបស់អតិថិជន។



ឯកសារយោង៖ បទដ្ឋានបច្ចេកទេសហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្ត បង្គុលក្លែងៈងាយស្រួលសម្រាប់ជនមានពិការភាពនៅកម្ពុជា <https://www.rifacademy.org/disability-inclusion#resources>

- បទដ្ឋានបច្ចេកទេសហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្តបង្គុលក្លែងៈងាយស្រួលសម្រាប់ជនមាន ពិការភាព(ខ្មែរ/អង់គ្លេស) https://www.rifacademy.org/s/4DACHI_-Manual_KH.pdf បាន បង្កើតឡើងដោយក្រុមប្រឹក្សាសកម្មភាពជនពិការ (DAC) និង អង្គការ HI ផ្តល់ព័ត៌មានលម្អិត ពីលក្ខណៈបច្ចេកទេសជាក់លាក់សម្រាប់ហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្តបង្គុលក្លែងៈងាយស្រួលនៅ កម្ពុជា ដែលរួមមាន ឯកសារសង្ខេប និង **វីដេអូចំនួន៦** ប្រាប់អ្នកពីបទដ្ឋាននេះ។ <https://accesscambodia.org/video-content/>
- គោលការណ៍ណែនាំវាយតម្លៃហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្តបង្គុលក្លែងៈងាយស្រួលដោយគ្មាន លក្ខណៈបច្ចេកទេស (ខ្មែរ/អង់គ្លេស) ពី ក្រុមប្រឹក្សាសកម្មភាពជនពិការ (DAC) និង អង្គការ HI ផ្តល់ការណែនាំសម្រាប់ការអនុវត្ត សម្រាប់បុគ្គលិកមិនមែនអ្នកបច្ចេកទេស រួម ទាំងឧបករណ៍វាយតម្លៃ https://www.rifacademy.org/s/៥DACHI_KH.pdf និងសៀវភៅ បណ្តុះបណ្តាលដល់បុគ្គលិក https://www.rifacademy.org/s/៦DACHI_KH.pdf និង ការណែនាំអ្នកសម្របសម្រួលការបណ្តុះបណ្តាលផងដែរ។ https://www.rifacademy.org/s/៧DACHI_KH.pdf



ឯកសារយោងផ្សេងៗទៀត៖

- ច្បាប់ពិការភាពសម្រាប់ជនជាតិអាមេរិក (ADA) បទដ្ឋានសម្រាប់ការរចនាការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល (២០១០)៖ បទដ្ឋានការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលសម្រាប់ អេធីអឹម នៅផ្នែកទី៧ ការទំនាក់ទំនង និងទម្រង់នានា(អង់គ្លេស)
https://www.ada.gov/2010ADAstandards_index.htm
- G3ict៖ សេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាបន្នសម្រាប់ជនមានពិការភាព និងមនុស្សចាស់៖ និន្នាការពិភពលោកនៃតម្រូវការការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល (២០១៥) (អង់គ្លេស)
<https://g3ict.org/publication/inclusive-financial-services-for-seniors-and-persons-with-disabilities-global-trends-in-accessibility-requirements>



ស្ថាប័នដែលអាចទាក់ទងបាននៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា៖

- ក្រុមប្រឹក្សាសកម្មភាពជនពិការ (DAC) សម្រាប់ការផ្តល់ប្រឹក្សាក្នុងការអនុវត្តបទដ្ឋានបច្ចេកទេសនានា <https://www.facebook.com/DACCambodia>
- អង្គការ HI ៖ អង្គការអន្តរជាតិក្រៅរដ្ឋាភិបាលជាមួយឯកទេសផ្នែកហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្តបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល <https://www.facebook.com/HandicapInternationalCambodia/>

ឃ្លា ២) កញ្ចប់ឧបករណ៍៖ តាមឌីជីថល



- បណ្តាញទំនាក់ទំនងតាមប្រព័ន្ធឌីជីថល (digital channel) នានា (គេហទំព័រ ប្រព័ន្ធបណ្តាញសង្គម ឧ. Facebook / Twitter និងអេបអ៊ីនធើណិត ព្រមទាំងទូរស័ព្ទ) មានសក្តានុពលក្នុងការបង្កើនបរិយាបន្នពិការភាពសេវាហិរញ្ញវត្ថុយ៉ាងខ្លាំង ដោយលុបបំបាត់ឧបសគ្គនៅនឹងកន្លែង និងការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលរូបវន្ត សម្រាប់ប្រជាជនតាមជនបទ និងជាច្រើនយ៉ាង និងជនមានកម្រោយផ្នែកបំលាស់ទី។
- ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ តួបនីយកម្មឌីជីថលអាចបង្កើតជាឧបសគ្គថ្មីផ្សេងៗ ជាពិសេសសម្រាប់ជនមានពិការភាព និងមនុស្សចាស់ដែលមានកម្រោយការមើល និងថយចុះនូវសមត្ថភាព បំលាស់ទី។ ប្រសិនបើបណ្តាញទំនាក់ទំនងតាមប្រព័ន្ធឌីជីថល (digital channel) មិនអាចប្រើប្រាស់បាន អតិថិជនទាំងនេះអាចត្រូវបានផ្តាច់ចេញពីសេវាហិរញ្ញវត្ថុ ឬពួកគេត្រូវស្វែងរកការជួយពីអ្នកដទៃដើម្បីប្រើប្រាស់ ដែលអាចជាបញ្ហាសុវត្ថិភាពដល់ពួកគេ។
- ការធ្វើឲ្យបណ្តាញទំនាក់ទំនងតាមប្រព័ន្ធឌីជីថល (digital channel) ងាយស្រួល និងសម្របសម្រួលសម្រាប់ជនមានពិការភាព ផ្តល់ផលប្រយោជន៍ជាច្រើនសម្រាប់អតិថិជនទាំងអស់ រួមទាំងជនមានពិការភាពផង និងអាចជាប្រភពនៃគុណប្រយោជន៍ក្នុងការប្រកួតប្រជែងសម្រាប់ FSPs ផង។

គន្លឹះសំខាន់សម្រាប់រចនា និងការបង្កើតផ្ទៃសម្រាប់ឌីជីថល (digital interfaces)

- ☑ គោលបំណងនេះគឺដើម្បីធានាទំព័រ ឬមុខងារនីមួយៗអាចប្រើប្រាស់បានដោយអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន ដោយកសាងជម្រើសនានាដែលអាចប្រើប្រាស់ដោយជនមានតម្រូវការការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលផ្សេងៗ ឧទាហរណ៍៖
 - **ការមើល៖** រួមមាន ពុម្ពអក្សរ និងកម្រិតពណ៌ដិតច្បាស់ដែលអាចកែតម្រូវបាន និងជម្រើសផ្សេងៗសម្រាប់ការប្រើប្រាស់ ប្រើក្តារបន្ទះចុចជំនួសឲ្យការប្រើកូនកណ្តុរ

(options for keyboard navigation) រូបភាពទាំងអស់ត្រូវដាក់អោយមានអត្ថបទពិពណ៌នាបន្ថែម (text descriptions for all images)។ ធានាថាវាចនាសម្ព័ន្ធ និងលំដាប់លំដោយនៃអត្ថបទ និងអ្វីៗលើអេក្រង អាចប្រើប្រាស់បានជាមួយមុខងារអានអក្សរលើអេក្រង (compatible with screen reading tools)។

- **ការស្តាប់:** រួមបញ្ចូលចំណងជើងអក្សររត់លើអេក្រង (captions) ឬទម្រង់សម្រាប់ការមើលផ្សេងៗទៀត (other visual formats) សម្រាប់ព័ត៌មានជាសំឡេងទាំងអស់។ ប្រើមុខងារ និងសញ្ញាផ្សេងដែលមិនមែនរូបភាព (សំឡេង ឬ រំញ័រ) ក៏អាចជាសារលើកដែលមើលឃើញនានា (non-visual as well as visual cues)។
- **សមត្ថភាពចល័តភាព:** ធានាថាមាតិកា ទាំងអស់អាចប្រើប្រាស់បានដោយមិនប្រើកូនកណ្តុរតែតាមរយៈការបញ្ជាតាមបន្ទះក្តាចុច (ប៊ូតុងចែប ឬព្រួញ (tab or arrow keys))។ ប៊ូតុងគួរតែធំៗ ងាយស្រួលមើល និងមិននៅជិតគ្នាពេក ដើម្បីងាយស្រួលប្រើប្រាស់ក្នុងការបញ្ចប់ ប្រតិបត្តិការមួយ ដោយគ្រាន់តែចុច ឬចុចតែបន្តិច។

- ☑ ជាមួយនឹងការកែសម្របសម្រួលដើម្បីការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលរូបវន្ត ជាធម្មតាវាមានតម្លៃថោក និងងាយស្រួលជាងប្រសិនបើយើង**បញ្ចូលបរិយាបន្នពិការភាពតាំងពីចំណុចចាប់ផ្តើម**នៃការរចនាឬធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពទៅលើផ្ទៃនានា(interfaces) ជាជាងកែសម្របសម្រួលនៅពេលក្រោយ។
- ☑ ស្របតាមគោលការណ៍ណែនាំស្តីពីការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល នៅពេលបង្កើត ឬធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពគេហទំព័រ ធនាគារអ៊ីនធឺណិត និងទូរស័ព្ទចល័ត ដូចជា **the Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1** (សូមមើលព័ត៌មាន និងឯកសារយោងនានាខាងក្រោម)។
- ☑ ស្វែងរក និងតែងតាំងបុគ្គលិកឆ្នើមនៅក្នុងស្ថាប័នផ្នែកព័ត៌មានវិទ្យារបស់អ្នកទទួលបន្ទុកសម្រាប់ការងារក្នុងការការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងបន្តគាំទ្រពួកគេដើម្បីសាងចំណេះដឹងពីបទដ្ឋានទាំងនេះ និងបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកផ្សេងទៀត។
- ☑ កំណត់តម្រូវការជាក់លាក់ដើម្បីទទួលបាន**អ្នកបង្កើត**គេហទំព័រ និងអេបសម្រាប់ទូរស័ព្ទចល័ត**ពីខាងក្រៅ** និងផ្ទៃពាក់ព័ន្ធនានា (associated interfaces) ដូចជា អេប apps ដែលជួយឲ្យរូបថតមូលបទានបត្រ (photos of cheques) ត្រូវបានទាញចូលក្នុងការដាក់ប្រាក់។
- ☑ **ពិគ្រោះ**ជាមួយ OPDs ដែលជាអង្គការគាំទ្រអ្នកប្រើប្រាស់ និងពិការភាព ដែលមានជំនាញជាក់លាក់ ដើម្បីជួយកំណត់អាទិភាពកែលម្អបច្ចេកវិទ្យាសំខាន់ៗ និងអាចសម្រេចទៅបាន។
- ☑ បង្កើត **ផែនការច្រើនឆ្នាំ** មួយ សម្រាប់កែលម្អការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល ដោយគិតគូរពីយុទ្ធសាស្ត្របច្ចេកវិទ្យាដែលមានស្រាប់ និងផែនការ។ អនុវត្តអ្វីដែលងាយៗ និងមានតម្លៃថោកមុនគេ។
- ☑ សាកល្បងរាល់អេបសម្រាប់ទូរស័ព្ទ (mobile applications) និងគេហទំព័រ **លើប្រព័ន្ធ**

ឌីជីថលផ្សេងៗ ដើម្បីទទួលបានការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល។

- ☑ បង្កើតដៃគូជាមួយ អង្គការតំណាងជនមានពិការភាព ដើម្បីអនុវត្ត **សាកល្បងការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល**នៃគេហទំព័រថ្មីឬទើបបានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាព និងអេប មុនពេលដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់។
- ☑ ផ្តល់បណ្តាញដែលបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលសម្រាប់ជនមានពិការភាព និងអតិថិជនផ្សេងៗទៀត ដើម្បី**ផ្តល់មតិត្រឡប់** ទៅលើឧបសគ្គនៃការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលនានា។
- ☑ **ប្រើវិធីសាស្ត្រសុគតភាព** សម្រាប់កិច្ចការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលនៃផ្ទៃ និងបណ្តាញផ្សេងៗ (different channels and interfaces) ។
- ☑ ប្រើប្រាស់**ការគ្រប់គ្រងបែប native** ជាជាងការគ្រប់គ្រងបែប custom តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន ដើម្បីសម្រេចបាននូវគំរូវេទិការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលដោយស្វ័យប្រវត្តិ។
- ☑ ប្រើប្រាស់**ភាសា និងការចនាសម្ព័ន្ធ**ដើម្បីបញ្ជ្រាបការយល់ច្រឡំ និងបង្កើនបទពិសោធន៍សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់។

ចំណុចបន្ថែមសម្រាប់ធនាគារតាមអ៊ិនធឺណិត និងទូរស័ព្ទចល័ត

- ☑ ផ្តល់**ព័ត៌មាន** ការណែនាំ និង**បង្រៀនដោយផ្ទាល់**តាមទម្រង់អក្សរការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងជម្រើសទម្រង់ផ្សេងៗទៀត ដើម្បីពន្យល់ទៅកាន់កន្លែងណាមួយនៃទីតាំង និងអនុវត្តប្រតិបត្តិការនានា ព្រមទាំងរបៀបប្រើប្រាស់ជម្រើសនានានៃការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលដែលមាន។
- ☑ ដើម្បីអាចផ្តល់**ការធានាដល់ការប្រើប្រាស់ដោយសុវត្ថិភាព និងឯករាជ្យ** ហើយធានាថាដំណើរការចូលប្រើប្រាស់ អាចត្រូវបានប្រើប្រាស់ដោយមិនប្រើកូនកណ្តុរ ប៉ុន្តែអាចចូលបានតាមរយៈឧបករណ៍ដែលអាចប្រើប្រាស់បានជាមួយបច្ចេកវិទ្យាជំនួយ ដូចជាកម្មវិធីមុខងារអានអក្សរលើអេក្រង់ និងស្គាល់សំឡេង។
- ☑ ផ្តល់**ជម្រើសទៅ អេបដែលអាចមើល CAPTCHA** (ដូចជាកូដសំឡេង ឬ សំណួរគណិតវិទ្យានានា) ជាវិធីសាស្ត្របញ្ជាក់សុវត្ថិភាព។
- ☑ នៅពេលផ្ញើលេខកូដប្រើបានតែម្តង (OTPs) ឬ លេខកូដសម្រាប់ទទួលបានការបញ្ជាក់តាមអ៊ីមែល **ផ្តល់ពេលវេលាគ្រប់គ្រាន់** សម្រាប់អតិថិជនមានពិការភាពក្នុងការប្រើប្រាស់ និងបញ្ចូលលេខកូដតាមអនឡាញ។
- ☑ ផ្តល់សារខុស ផ្តល់ព័ត៌មាននាំមុខក្នុងការបញ្ចូលព័ត៌មាន និងការបញ្ជាក់ពីប្រតិបត្តិការជោគជ័យ ឬបរាជ័យ តាមរយៈ **ទម្រង់បង្កលក្ខណៈងាយស្រួលក្នុងការមើល និងស្តាប់**។
- ☑ ធានាថារបាយការណ៍នានា និងឯកសារផ្សេងៗទៀតមានជា **ទម្រង់បោះពុម្ព ព្រមទាំងឌីជីថល** ដូច្នេះអាចអានបានស្រួលដោយអ្នកអានព័ត៌មានលើអេក្រង់។ ផ្តល់ទម្រង់បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងជម្រើសទម្រង់ផ្សេងៗទៀត ដូចជាសំឡេង ពុម្ពអក្សរធំ និងអក្សរស្លាប

(Braille) (មើលផ្នែក យ៤ កញ្ចប់ឧបករណ៍៖ ទម្រង់បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងជម្រើស ផ្សេងៗទៀត) ។

- ❖ ផ្តល់ការទំនាក់ទំនងភ្លាមៗដោយផ្ទាល់ជាមួយតំណាងសេវា តាមរយៈបណ្តាញនានា ដូចជា ការជួបតាមវីដេអូអនឡាញដោយមានអក្សររត់លើអេក្រង់ ឬសារទូរស័ព្ទខ្លីៗ។

ចំណុចបន្ថែមសម្រាប់ឌីជីថល គេហទំព័រ និងប្រព័ន្ធសង្គម

- ❖ ផ្តល់ព័ត៌មានជាអក្សរ ឬកូដ ជំនួសឱ្យរូបភាពព័ត៌មានជារូបភាពស្តីពីការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល (alt texts ឬ alt tags) ដើម្បីផ្តល់ជម្រើសសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ព័ត៌មានដោយអានលើអេក្រង់នានា។ Alt texts គួរពិពណ៌នាដោយខ្លីតែងាយលំអិតរូបភាព។ Alt texts ទាំងឡាយត្រូវតែស្របតាមមគ្គុទេសក៍នៃ ការប្រើប្រាស់ ទំហំ ពុម្ពអក្សរ និងភាពច្បាស់។ (មើលផ្នែក យ៤ នៃមគ្គុទេសក៍នេះ) ។
- ❖ ចំណងជើងត្រូវកំណត់ជា (ទី១ ទី២។ល។) ដើម្បីជួយអ្នកអានព័ត៌មានលើអេក្រង់ដឹងពីផ្នែកនីមួយៗ។
- ❖ ប្រើតំណភ្ជាប់ដែលណែនាំពីការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល ដែលណែនាំអ្នកប្រើប្រាស់ដោយពិពណ៌នា ពីមាតិកាដែលអ្នកប្រើប្រាស់តភ្ជាប់ទៅ។ ឧទាហរណ៍៖ “សូមស្វែងយល់អំពីព័ត៌មានតាមប្រព័ន្ធសង្គម ដែលបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល” ជាជាង “ចុចកន្លែងនេះដើម្បីអានបន្ថែមទៀតអំពីប្រព័ន្ធសង្គមដែលបង្ក លក្ខណៈងាយស្រួល ” ។
- ❖ សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ដែលមានកម្រោយគំហើយញ **ប្រើពុម្ពអក្សរដែលបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលសម្រាប់ អក្សរ និងធានាថាពណ៌អក្សរច្បាស់ខ្លាំងប្រចាំទៅនឹងផ្ទៃអេក្រង់** (មើលប្រអប់ឯកសារយោងខាងក្រោម និងផ្នែក យ៤ នៃមគ្គុទេសក៍នេះ) ។
សំគាល់តារាងដោយ កូដ TH នៃតារាងក្នុងអ៊ីនធើណិត សម្រាប់តារាងចំណងជើង និងកូដសំគាល់ TD
- ❖ **សម្រាប់តារាងទិន្នន័យ** ដូច្នេះធ្វើឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់អេក្រង់យល់បាន។
- ❖ **សម្រាប់ឯកសារភ្ជាប់** ព័ត៌មានតាមអ៊ីនធើណិតជាទម្រង់មានការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលជាងគេ បំផុត។ ឯកសារជា PDF អាចអនុលោមភាពតាម WAGC គោលការណ៍ណែនាំស្តីពីការបង្កលក្ខណៈ ងាយស្រួល ប្រសិនបើទម្រង់ទាំងនេះប្រើកូដបានត្រឹមត្រូវ (សូមមើលការណែនាំនៅក្នុងប្រអប់ឯកសារ ភ្ជាប់ខាងក្រោម) ។ សម្រាប់ឯកសារភ្ជាប់ជា Microsoft Word សូមប្រើមុខងារ “Edit Alt Texts” ដើម្បី បន្ថែម “Alt Text” ទៅទ្រង់ទ្រាយ រូបភាព តារាង គំនូសបំព្រួញ ឬឧបករណ៍អ្វីមួយ។
- ❖ **សម្រាប់វីដេអូ និងព័ត៌មានផ្សេងៗទៀត** ផ្តល់ជាអក្សររត់ដែលមានប្រវែងខ្លីបំផុតមួយ ដែលចង់បាននោះ **ជាសំណេរ និង/ឬ ជាការបកប្រែជាអក្សរដែលអាចទាញយកបាន**។ អក្សររត់ទាំងអស់ត្រូវបានបកប្រែជា អក្សរនៃការពិភាក្សាក្នុងវីដេអូ ហើយជាទូទៅបកប្រែជាភាសាផ្សេងៗ។ សំណេរទាំងនេះសម្រាប់អ្នកមើល ព័ត៌មានដែលមិនអាចឮសំឡេងបាន និងបញ្ចូលការបកប្រែជាអក្សរនៃការពិភាក្សា និងព័ត៌មានផ្សេងៗ ដូចជា ឈ្មោះអ្នកនិយាយ និងពិពណ៌នាសំឡេងផ្សេងទៀតដែលឮក្នុងនោះដែរ។ អ្នកអាចបញ្ចូលភាសា សញ្ញានៅក្នុងវីដេអូផងដែរ តែត្រូវកត់សំគាល់ថា ប្រទេសផ្សេងគ្នា អាចមានភាសាសញ្ញាផ្សេងគ្នា។
- ❖ ប្រើពុម្ពអក្សរធំនៃអក្សរទី១ សម្រាប់រាល់ពាក្យនីមួយៗ **ជាសញ្ញា #** ដែលអាចឮជាសំឡេងចេញក្រៅបាន សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ព័ត៌មានតាមអេក្រង់ ឧទាហរណ៍ #DisabilityInclusiveFinance (សម្រាប់តែ ភាសាអង់គ្លេស តែប៉ុណ្ណោះ) ។
- ❖ ស្វែងរក**ទម្រង់បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល** នៅក្នុងគេហទំព័រជំនួយនៃប្រព័ន្ធសង្គមនានា ឧទាហរណ៍Facebook និងYouTube អាចបង្កើតសំណេរជាស្វ័យប្រវត្តិ និង Twitter មានជម្រើសមួយ ដើម្បីបញ្ចូលការពិពណ៌នារូបភាពបាន។

- ☑ អ្នកអាចទិញ **ឧបករណ៍បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល** ដូចជា “UserWay” ដើម្បីបង្កើតគេហទំព័រដែលបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលលើឧបករណ៍ផ្សេងៗបាន និងស្របទៅតាមអនុលោមភាពបទដ្ឋានរបស់ WCAG ផងដែរ (សូមមើលឯកសារភ្ជាប់ផ្សេងៗ នៃប្រអប់ខាងក្រោម)។



ព័ត៌មាន៖ បទដ្ឋានបច្ចេកទេសសម្រាប់គេហទំព័រមានការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល

<https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/glance/>

គោលការណ៍ណែនាំបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលក្នុងការសរសេរគេហទំព័រ **The Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)** <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/> ផ្តល់បទដ្ឋានបច្ចេកទេសអន្តរជាតិសម្រាប់រចនាគេហទំព័រ និងអ្នកបង្កើតគេហទំព័រដើម្បីសរសេរអត្ថបទក្នុងគេហទំព័រដែលមានលក្ខណៈងាយស្រួលសម្រាប់ជនមានពិការភាព។ បទដ្ឋាននេះក៏ជួយដល់ការសរសេរអត្ថបទគេហទំព័រអាចប្រើបានជាងមុនដោយមនុស្សចាស់ និងជាពិសេសអ្នកប្រើប្រាស់ទូទៅ។

បច្ចុប្បន្នភាពនៃបទដ្ឋាន (WCAG ២.១) នេះ រួមមាន **គោលការណ៍ណែនាំ១៣** <https://www.w3.org/TR/WCAG21/> រៀបចំឡើងផ្ដោតលើគោលការណ៍គ្រឹះបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល៤ សម្រាប់ការសរសេរអត្ថបទគេហទំព័រ៖ គិតបាន ប្រតិបត្តិការបាន យល់បាន និងគុណភាពខ្ពស់។

គោលការណ៍នីមួយៗ រួមមាន៖ **លក្ខណៈវិនិច្ឆ័យជោគជ័យនៃការធ្វើតេស្តបាន testable success criteria** <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/quickref/> នៅកម្រិត៣ (ក កក កកក)។ គោលការណ៍ណែនាំជាក់លាក់ត្រូវបានផ្តល់ឲ្យសម្រាប់អ្នកបង្កើតវេបសាយទៅលើ**បច្ចេកទេស** <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/about> ក្នុងការអភិវឌ្ឍអត្ថបទគេហទំព័រដែលបង្កលក្ខណៈសម្របស្រួល រួមមាន ឧទាហរណ៍នៃការបញ្ចូលលេខកូដ ឯកសារយោង និងតេស្ត។ ឯកសារយោងទាំងនោះ រួមមាន **គោលការណ៍បង្កលក្ខណៈងាយស្រួលឧបករណ៍និពន្ធ Authoring Tool Accessibility Guidelines** <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/atag/> (ATAG ២.០) និងគោលការណ៍ណែនាំអំពីការប្រើប្រាស់បទដ្ឋានសម្រាប់ **អត្ថបទក្នុងគេហទំព័រ និងទូរស័ព្ទចល័ត**។ <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/mobile/>



ឯកសារយោង

- G3ict សេវាហិរញ្ញវត្ថុប្រកបដោយបរិយាបន្នសម្រាប់ជនមានពិការភាព និងមនុស្សចាស់៖ ទំនោរពិភពលោកនៃតម្រូវការការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល (២០១៥) (អង់គ្លេស)
<https://g3ict.org/publication/inclusive-financial-services-for-seniors-and-persons-with-disabilities-global-trends-in-accessibility-requirements>
- W3C៖ គោលការណ៍ណែនាំការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលក្នុងការសរសេរអត្ថបទក្នុងគេហទំព័រ Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 (អង់គ្លេស)
<https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag> (សូមមើលប្រអប់ព័ត៌មានខាងលើ)
- W3C: គន្លឹះសម្រាប់ចាប់ផ្តើម (អង់គ្លេស) <https://www.w3.org/WAI/tips/>
- GAATES៖ ឯកសារយោងសម្រាប់ព័ត៌មានវិទ្យា (រួមជាមួយការណែនាំសម្រាប់ជួលអ្នកផ្តល់សេវា ដើម្បីបង្កើតគេហទំព័របង្កលក្ខណៈងាយស្រួល គោលនយោបាយបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងឯកសារអេឡិចត្រូនិកបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល) (អង់គ្លេស)
<https://gaates.org/resources/>
- European Disability Forum (EDF), Toolkit Accessible Social Media (២០២១) (EN), <https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/07/Toolkit-Accessible-Social-Media.pdf>
- WebAim: Online colour contrast checker (EN)
<https://webaim.org/resources/contrastchecker/>
- UserWay accessibility tool (EN) <https://userway.org/>
- Vision Australia 'PDFs and common accessibility misconception' (EN), <https://www.visionaustralia.org/news/២០២២-០៣-០៩/pdfs-and-common-accessibility-misconception>

ឃ្លា ៣) កញ្ចប់ឧបករណ៍៖ ទំនាក់ទំនងលម្អិត



- មូលដ្ឋាននៃការផ្តល់សេវាទៅអតិថិជនគឺសមត្ថភាពរបស់បុគ្គលិក ផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុ ក្នុងការទំនាក់ទំនងជាមួយអតិថិជន ដូច្នេះពួកគេអាចយល់គ្នា និងឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការជាបុគ្គល។
- ទំនាក់ទំនងលម្អិតជាមួយអតិថិជនអាចកើតឡើងនៅសាខា តាមទូរស័ព្ទ និងនៅពេលទៅផ្តល់សេវាធនាគារនៅតាមផ្ទះ។
- វាសំខាន់សម្រាប់បុគ្គលិកផ្តល់សេវាអតិថិជនមានទំនុកចិត្ត និងមានការគោរពក្នុងការទំនាក់ទំនងជាមួយជនមានពិការភាព និងដើម្បីដឹងថា តើអ្នកណាជាអ្នកអាចទាក់ទងបានសម្រាប់ការផ្តល់សេវាពិសេស ដូចជាការបកប្រែភាសាសញ្ញា។

គោលការណ៍គ្រឹះសម្រាប់បរិយាមន្ត៖

- ☑ ដំហានដំបូងគឺការបណ្តុះបណ្តាលផ្សព្វផ្សាយចំណេះដឹង និងការអនុវត្តពីពិការភាពដល់បុគ្គលិកទាំងអស់ ដូច្នេះពួកគេយល់ដឹងពីរបៀបទំនាក់ទំនងដោយការគោរពជាមួយជនមានពិការភាព។
- ☑ បុគ្គលិកដែលទទួលបានជួបអតិថិជនគួរទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលបន្ថែមអំពីរបៀបទំនាក់ទំនងជាមួយជនមានកម្រោយការមើល ការនិយាយ និងបញ្ញា ដែលអាចនាំឲ្យពិបាកដល់ការទំនាក់ទំនងគ្នា។
- ☑ ផ្តល់លេខទូរស័ព្ទសម្រាប់បុគ្គលិកទាក់ទងរកព័ត៌មាន ឬសុំឲ្យជួយ និងដើម្បីទទួលបានសេវាបកប្រែភាសាសញ្ញា។

សីលធម៌សម្រាប់ការទំនាក់ទំនងជាមួយជនមានពិការភាព៖

- ☑ **និយាយដោយផ្ទាល់ទៅជនមានពិការភាព** មិនមែននិយាយទៅជំនួយការរបស់គាត់ទេ ហើយហៅឈ្មោះគាត់ជាជាងហៅថា “ស្រីអង្គុយក្នុងរទេះ”។
- ☑ **ប្រើពាក្យគួរសម** នៅពេលនិយាយទៅ ឬអំពីជនមានពិការភាព។
 - ប្រើពាក្យ “មនុស្សមុន” ឧទាហរណ៍ “ស្រីមានពិការភាព” ជំនួសឲ្យពាក្យ “ស្រីពិការ” ឬ

“បុរសមានកម្រោយការស្តាប់” ជំនួសឲ្យ “បុរសថ្លង់”។

- ជឿសំរាប់ប្រើពាក្យដែលអាចយល់ឃើញថាគ្មានការគោរព ឬធ្វើឲ្យអាម៉ាស់ ដូចជា “ពិការ (cripple)” ឬ “retarded”។

- ☑ **ជឿសំរាប់សួរសំណួរលក្ខណៈផ្ទាល់ខ្លួន** អំពីពិការភាពរបស់មនុស្សណាម្នាក់ លើកលែងតែវាទាក់ទងជាមួយ និងបញ្ហាដែលអ្នកកំពុងជជែកជាមួយគាត់។
- ☑ **កុំសំឡេងសំឡឹង ឬចង្អុល** ទៅជនមានពិការភាព – ការធ្វើបែបនេះធ្វើឲ្យគាត់មានអារម្មណ៍មិនស្រួលក្នុងខ្លួន។
- ☑ **កុំធ្វើបុរេវិនិច្ឆ័យ** អំពីបុគ្គលមានពិការភាព – សួរបុគ្គលនេះអំពីតម្រូវការ និងការចង់បានរបស់គាត់ ហើយគោរពតាមសេចក្តីត្រូវការ និងការចង់បានរបស់គាត់។
 - កុំសន្និដ្ឋានថា បុគ្គលមានពិការភាពមួយប្រភេទ មានពិការភាពផ្សេងទៀតដែរ។
 - ប្រើសំឡេងធម្មតានិយាយ នៅពេលនិយាយទៅកាន់ជនមានពិការភាព លើកលែងតែគាត់សុំឲ្យអ្នកនិយាយលឺជាងមុន ឬយឺតជាងមុន។
- ☑ **សួរបញ្ជាក់មុនផ្តល់ការជួយផ្សេងៗ** កុំអាក់អន់ចិត្ត ឬយកបញ្ហាមកដាក់ខ្លួន ប្រសិនបើការសុំជួយរបស់អ្នកត្រូវបានបដិសេធន៍ ដោយសារពួកគេមិនត្រូវការ ឬចង់បានការជួយពីអ្នក។ ប្រសិនបើ ពួកគេសុំឲ្យជួយ កុំសន្និដ្ឋានថាអ្នកដឹងច្បាស់ពីរបៀបជួយនោះ គួរសុំឲ្យគាត់ប្រាប់ថាជួយយ៉ាងណា។
- ☑ **កុំព្យាយាមគិតថាជនមានពិការភាពសុទ្ធតែត្រូវការការជួយពីអ្នក** ឬនិយាយអាក្រក់ទៅកាន់ជនមានពិការភាព ត្រូវគោរពសេចក្តីថ្លៃថ្នូររបស់ពួកគេ។
- ☑ **ត្រូវអត់ធ្មត់ និងគិតគូរវែងឆ្ងាយ** ពីពេលវេលាបន្ថែមសម្រាប់ជនមានពិការភាព ដែលគាត់អាចត្រូវការពេលវេលាបន្ថែម ដើម្បីធ្វើ ឬនិយាយអ្វីមួយ និងផ្តល់ការយកចិត្តទុកដាក់ទៅលើគាត់។
- ☑ **កុំធ្វើជាយល់** អ្វីដែលមនុស្សម្នាក់និយាយ ប្រសិនបើអ្នកមិនយល់ សូមឲ្យគាត់និយាយឡើងវិញ ឬប្រសិនបើសំខាន់ស្នើសុំការទំនាក់ទំនងតាមវិធីមួយទៀត (សូមមើលខាងក្រោម)។
- ☑ **បន្ទុកអារម្មណ៍ និងកុំបារម្ភ - មនុស្សម្នាក់ៗអាចធ្វើ** ឲ្យមាន កំហុសនៅពេលទំនាក់ទំនងជាមួយជនដទៃទៀត។ ប្រសិនបើអ្នកមានអារម្មណ៍ថា អ្នកបានធ្វើឲ្យអ្នកណាម្នាក់អាម៉ាស់ សុំទោសគាត់ទៅ។

សម្រាប់ការណែនាំផ្សេងៗទៀតអំពីសីលធម៌សម្រាប់ការទំនាក់ទំនង និងភាសាប្រកបដោយការគោរព សូមមើលឯកសារយោងខាងក្រោម។

វិធីសាស្ត្រផ្សេងទៀតនៃការទំនាក់ទំនងជាមួយមនុស្សចាត់ចែង

- ✔ **បឺច និងក្រដាស** អាចត្រូវបានផ្តល់ជូនដើម្បីជាជំនួយក្នុងការទំនាក់ទំនងជាមួយជនមានកម្រោយការស្តាប់ និងការនិយាយ។
- ✔ បុគ្គលិកគួរអាចប្រើប្រាស់ឧបករណ៍ផ្តល់ព័ត៌មានដែលបានបោះពុម្ពរួច ក្នុងទម្រង់បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងជម្រើសទម្រង់ផ្សេងៗ ដែលអាចប្រើប្រាស់បានជាជំនួយក្នុងការទំនាក់ទំនងជាមួយជនមានភាពលំបាកក្នុងការមើល ការស្តាប់ និងការទំនាក់ទំនង រួមទាំងផ្ទាំងរូបភាពប្រើប្រាស់រូប ដើម្បីបង្ហាញពីជំហានពាក់ព័ន្ធនឹងប្រតិបត្តិការ និងដំណើរការនានា (សូមមើលផ្នែកយ៤. កញ្ចប់ឧបករណ៍៖ ទម្រង់បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និង ជម្រើសផ្សេងៗទៀត)។
- ✔ **ភាសាសញ្ញា** អាចត្រូវបានប្រើប្រាស់សម្រាប់ការទំនាក់ទំនងជាមួយជនមានពិការភាពក្នុងការស្តាប់។
 - វាមិនទំនងជាអាចត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាលទៅបុគ្គលិកទាំងអស់នោះទេក្នុងការប្រើប្រាស់ភាសាសញ្ញានោះ។ បើទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ធ្វើឲ្យប្រាកដថាបុគ្គលិកដែលជាអ្នកទទួលបានអតិថិជនទាំងអស់ដឹងពីរបៀបប្រើប្រាស់រកសេវាបកប្រែភាសាសញ្ញាបាន។
 - ប្រើប្រាស់ការបកប្រែភាសាសញ្ញាបាន អាចផ្តល់ដោយបុគ្គលិកអ្នកទទួលបានអតិថិជនមួយចំនួន និងមានលេខទូរស័ព្ទត្រង់ទីតាំងកណ្តាលមួយសម្រាប់បុគ្គលិក និងអតិថិជន។
 - ជាជម្រើសផ្សេងទៀត រៀបចំឲ្យមានការផ្តល់សេវាពីអ្នកជំនាញមកខាងក្រៅ និងផ្តល់លេខទំនាក់ទំនងទៅបុគ្គលិកដើម្បីអាចទំនាក់ទំនងពេលត្រូវការ។



ឯកសារយោងនានា៖ <https://www.rifacademy.org/disability-inclusion#resources>

ឯកសារឯកសារយោងដូចតទៅនេះ រួមទាំងគោលការណ៍ណែនាំលម្អិតបន្ថែមអំពីរបៀបក្នុងការប្រើប្រាស់ភាសាទំនាក់ទំនងជាមួយជនមានពិការភាព ដោយការគោរពទាក់ទងនឹងពិការភាព និងការទំនាក់ទំនងជាមួយជនមានពិការភាព ដែលអាចប្រើប្រាស់សម្រាប់ការបណ្តុះបណ្តាលផ្សព្វផ្សាយចំណេះដឹង និងការអនុវត្តរបស់បុគ្គលិក៖

- ‘គោលការណ៍ណែនាំបរិយាបន្នពិការភាពសម្រាប់ស្ថាប័នមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុចម្រើន’ (អង់គ្លេស) របស់អង្គការ ឡឡឃ្វីឌីវើល (LFTW)
- <https://www.rifacademy.org/s/8LFTW-Disability-Inclusion-Guide-for-Chamroeun.pdf>

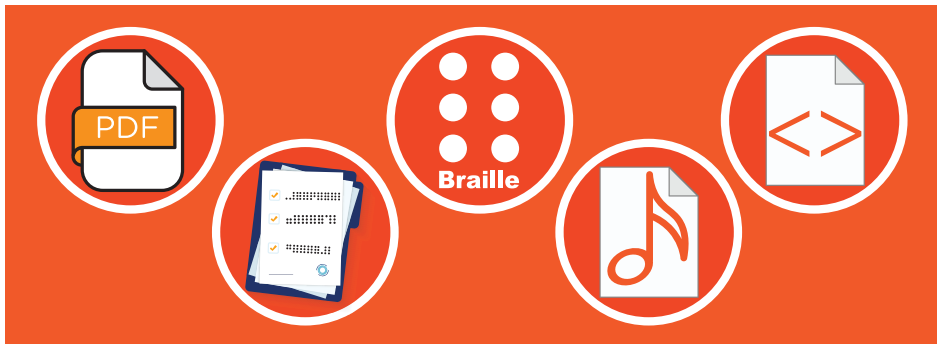
- ‘ការបណ្តុះបណ្តាលក្នុងការធានាបរិយាបន្នពិការភាព’ (អង់គ្លេស) សហគ្រាសសង្គមអ៊ីដ្យាយលី
https://www.rifacademy.org/s/2Agile-Development-Group_Ensuring-Disability-Inclusive-Training_EN.pdf
- ‘សៀវភៅណែនាំ សម្រាប់អ្នកបណ្តុះបណ្តាលអំពី បរិយាបន្នពិការភាព’ (ខ្មែរ/អង់គ្លេស), របស់អង្គការឡែហ្វ្រឺវើល (LFTW) <https://www.rifacademy.org/s/8LFTW-KH.pdf>



ទំនាក់ទំនងនៅកម្ពុជា៖

- អង្គការនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ដែលអាចផ្តល់ការបកប្រែភាសាសញ្ញាបាន រួមមាន៖
 - កម្មវិធីអភិវឌ្ឍន៍មនុស្សច្នៃ (DDP) <https://www.ddp-cambodia.org>
 - អង្គការគ្រួសារថ្មី <https://www.krousar-thmey.org/en>
- អង្គការ អូ.អាយ.ស៊ី កម្ពុជា អាចផ្តល់ព័ត៌មានអំពីការទំនាក់ទំនងជាមួយជនមានកម្រោយការនិយាយស្តី ឬការទំនាក់ទំនងផ្សេងៗទៀត រួមមានផ្ទាំងរូបភាពនានា។
<https://www.oiccambodia.org>
- អង្គការសកម្មភាពប្រជាជនដើម្បីការអភិវឌ្ឍបរិយាបន្ន (PAfID) (ពីមុនជា អង្គការ ឡែហ្វ្រឺវើល) អាចផ្តល់ព័ត៌មាន និងការបណ្តុះបណ្តាលស្តីពីការទំនាក់ទំនងជាមួយជនមានពិការភាព
<https://www.facebook.com/PAfID.org/>

ឃ្ល៤) កញ្ចប់ឧបករណ៍៖ ទម្រង់ និងឯកសារបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល និងជម្រើសផ្សេងៗទៀត



- អតិថិជនរបស់ FSPs ស្វែងរក និងទទួលបានព័ត៌មានផ្សេងៗពី FSPs។ ព័ត៌មានទាំងនេះមានឧបករណ៍ជាសាធារណៈអំពី FPS ព័ត៌មានទាក់ទងនឹងសេវា និងផលិតផល ព័ត៌មានអំពីការប្រតិបត្តិការនានា (ទីតាំងរបស់សាខា/អេធីអឹម ឬការផ្លាស់ប្តូរលើពីលក្ខខ័ណ្ឌ ឬថ្លៃសេវា)។
- ការទំនាក់ទំនងតាមរយៈឯកសារអាចធ្វើឡើងតាមទម្រង់ណាមួយនៃទម្រង់ទាំងពីរខាងក្រោម៖
 - ឯកសារជាមួយព័ត៌មានប្រតិបត្តិការ(របាយការណ៍ប្រតិបត្តិការ រឹក័យបត្រ និងវិញ្ញាបនបត្រចំណាយអំពីពាណិជ្ជកម្ម)។ ទាំងនេះអាចទាក់ទងទៅនឹងប្រតិបត្តិការ (ដាក់ប្រាក់/ ដកប្រាក់) ឬ របាយការណ៍តាមពេលវេលាជាក់លាក់ណាមួយ (periodical monthly statement)។ ឯកសារព័ត៌មានទាំងនេះ សម្រាប់អតិថិជនមួយចំនួនជាក់លាក់ ហើយមានព័ត៌មានដែលសំដៅទៅអតិថិជននោះតែប៉ុណ្ណោះ។
 - ឯកសារដែលមានព័ត៌មានអតសញ្ញាណរបស់អតិថិជនទាំងអស់នៃប្រភេទមួយ៖ ជាធម្មតាគ្មានព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួន(លើកលែងតែ អាសយដ្ឋាន ក្នុងករណីវាជាផ្នែកមួយនៃឯកសារ)។ ព័ត៌មានទាំងនេះអាចជាព័ត៌មានពីសេវាផ្សេងៗ ការផ្លាស់ប្តូរអត្រាការប្រាក់ ឬថ្លៃសេវា ឬប្រតិបត្តិអំពី FSP ឬសេវា និងផលិតផលនានា។

គោលការណ៍គ្រឹះនៃបរិយាមន្ត៖

- ☑ គោលការណ៍ណែនាំតទៅនេះ ដើម្បីធ្វើឲ្យឯកសារបោះពុម្ពទាំងអស់មានការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលជាទីបំផុត ដល់អ្នកប្រើប្រាស់ដែលមានកម្សាយក្នុងការមើល(សូមមើលឯកសារយោងខាងក្រោម)។
- ☑ បន្ថែមលើនេះ FSPs ត្រូវធានាថាឯកសារទាំងអស់ត្រូវបានបង្កើតឡើង និងដាក់ឲ្យមានក្នុងទម្រង់បង្កលក្ខណៈងាយស្រួលផ្សេងទៀត ដូចជា៖
 - អក្សរស្តាប Braille

- ពុម្ពអក្សរធំៗ និងទំហំធំៗ(សម្រាប់អ្នកខ្សោយការមើល)
 - ភាសាសាមញ្ញ
 - ផ្ទាំងរូបភាព
 - ទម្រង់ជាសម្លេង។
- ✔ កន្លែងទុកដាក់ឯកសារសំខាន់ៗនៅចំណុចកណ្តាល ក្នុងទម្រង់បង្គុលក្នុងរូបភាព ឬត្រូវបានបង្កើតឡើង និងបុគ្គលិកត្រូវបានដឹងអំពីរបៀបយកឯកសារទាំងនោះមកប្រើប្រាស់។
 - ✔ ព័ត៌មានត្រូវបានចែករំលែកជាមួយអតិថិជននៅគ្រប់កន្លែងអំពីរបៀបទទួលបានព័ត៌មានក្នុងទម្រង់បង្គុលក្នុងរូបភាព។
 - ✔ អ្នកប្រើប្រាស់ជាច្រើនបានទម្រង់ងាយស្រួលមើល ហើយ FSPs អាចបង្កើតព័ត៌មានផ្ទាំងធំ (ជាពិសេស នៅតាមសាខា) ក្នុងទម្រង់ងាយស្រួលមើលនេះ។ ទម្រង់ទាំងនេះត្រូវមានក្នុងទម្រង់បង្គុលក្នុងរូបភាព រួមមានជាសម្លេង ដែលមានការពេញនិយមនាពេលថ្មីៗនេះដោយសារភាពងាយស្រួលនៃការប្រើសារតាម អេប (App) ។
 - ✔ ការបង្គុលក្នុងរូបភាពនៃឯកសារប្រតិបត្តិការនានា (ដូចជាប័ណ្ណដាក់ប្រាក់) និងនីតិវិធីផ្សេងៗសម្រាប់កិច្ចការប្រតិបត្តិការ ត្រូវតែមានស្របតាមគោលនយោបាយដែលបានសរសេរដែលអនុម័តសម្រាប់ FSP។
 - ✔ អ្នកបង្កើតច្បាប់អាចស្នើគោលនយោបាយ ឬលើកទឹកចិត្ត FSPs ដើម្បីរចនា និងអនុម័តក្រុមប្រតិបត្តិរួមមួយនៃផលិតផលដែលអាចយកមកប្រើប្រាស់ដោយ FSPs ស្របច្បាប់ទាំងអស់។
 - ✔ សម្រាប់ឯកសារជាអេឡិចត្រូនិច បានភ្ជាប់ជូនតាមអ៊ីមែល ឬគេហទំព័រ។ សូមមើលផ្នែកយោងនៃមគ្គុទ្ទេសក៍នេះ។



ឯកសារយោង៖

<https://www.rifacademy.org/disability-inclusion#resources>

- ‘គោលការណ៍ណែនាំការបោះពុម្ពបង្គុលក្នុងរូបភាពងាយស្រួល’ (អង់គ្លេស) សហគ្រាសសង្គម អ៊ីដ្យាយល៍
https://www.rifacademy.org/s/9Agile-Development-Group_Accessible-Print-Guidelines.pdf
- ‘ការចនាបង្គុលក្នុងរូបភាពងាយស្រួល’ (អង់គ្លេស) v-shesh
https://www.rifacademy.org/s/90-V-shesh_Accessible-design.pdf



អ្នកដែលអាចទំនាក់ទំនងបាននៅកម្ពុជា៖

- សហគ្រាសសង្គមអិធឺណិត សម្រាប់ព័ត៌មាន និងសេវាធានាទាក់ទងទៅនឹងឧបករណ៍បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល <https://agiledg.com>

ស្ថាប័នដែលអាចទំនាក់ទំនងបាន

អង្គការស្ថាប័ន / លទ្ធកិរដ្ឋាភិបាលប្រទេសកម្ពុជា

អក្សរកាត់	អង្គការ	របៀបទំនាក់ទំនង
DWPD	នាយកដ្ឋានសុខុមាលភាពជនពិការនៃក្រសួងសង្គមកិច្ច អតីតយុទ្ធជន និងយុវនីតិសម្បទា (ស.អ.យ)	លេខសម្រាប់បញ្ជាពិការភាពនានា ១២៧០
DAC	ក្រុមប្រឹក្សាសកម្មភាពជនពិការ	https://www.facebook.com/DACCambodia
PWDF	មូលនិធិជនពិការ (ម.ជ.ព)	https://www.facebook.com/pwdf.pagelike
CDPO	អង្គការជនពិការកម្ពុជា	https://www.facebook.com/cdpo.org

អ្នកដែលអាចទំនាក់ទំនងបានផ្សេងទៀត

អក្សរកាត់	អង្គការ	របៀបទំនាក់ទំនង
ABC	សមាគមធានាគារកម្ពុជា	https://www.abc.org.kh
ADD	អង្គការ អេឌីឌី អន្តរជាតិ កម្ពុជា	https://add.org.uk/countries/cambodia
ADG	សហគ្រាសសង្គមអ៊ីដ្យាយល៍	https://agiledg.com
CFI	មណ្ឌលអន្តរជាតិសកម្មភាពសម្រាប់បរិយាបន្នហិរញ្ញវត្ថុ	https://www.accion.org/program_teams/center-for-financial-inclusion
CMA	សមាគមមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ កម្ពុជា	http://cma-network.org
-	ចម្រើនមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ភីអិលស៊ី	https://www.chamroeun.com
DDP	កម្មវិធីអភិវឌ្ឍមនុស្ស ថ្លង់	https://www.ddp-cambodia.org
-	អង្គការ Good Return	https://www.goodreturn.org.au
HI	អង្គការ HI	https://www.hi-us.org/cambodia

-	អង្គការគ្រួសារថ្មី	https://www.krousar-thmey.org/en
LFTW	អង្គការរំលាយភ័យខ្លាច	https://www.light-for-the-world.org
OIC	អង្គការធ្វើអោយប្រសើរឡើងដល់សេវា ព្យាបាលការ ប្រាស្រ័យទាក់ទង និងលេបអារហារនៅកម្ពុជា	https://www.oiccambodia.org
PAfID	អង្គការសកម្មភាពប្រជាជនដើម្បីការអភិវឌ្ឍបរិ យាបន្ន	https://www.facebook.com/PAfID.org
PPCIL	មជ្ឈមណ្ឌលជីវិតរស់នៅដោយឯករាជ្យនៃជន ពិការភ្នែក	https://www.ppcil.org
-	V-shesh	https://v-shesh.com

ឯកសារយោង និង ឯកសារពាក់ព័ន្ធ

[សំគាល់៖ បញ្ជីសង្ខេបនេះជាឯកសារយោង និងឯកសារពាក់ព័ន្ធពីខាងក្រៅបានប្រើប្រាស់ជាឯកសារ
ប្រមូលផ្តុំនេះ។ តំណភ្ជាប់ទៅឯកសារពាក់ព័ន្ធនានាត្រូវបានផ្តល់នៅតាមផ្នែកផ្សេងៗនៃសៀវភៅនេះ។]

- Agile Development Group, ‘Accessible Print Guidelines’ (EN),
https://www.rifacademy.org/s/9Agile-Development-Group_Accessible-Print-Guidelines.pdf
- Agile Development Group, ‘Ensuring Disability Inclusive Training’ (EN),
https://www.rifacademy.org/s/២Agile-Development-Group_Ensuring-Disability-Inclusive-Training_EN.pdf
- Agile Development Group, ‘គោលការណ៍ណែនាំដើម្បីបរិយាបន្នធនាគារ’ (ខ្មែរ/អង់គ្លេស),
https://www.rifacademy.org/s/៣Agile-Development-Group_KH-1.pdf
- Association of Banks in Cambodia (ABC), Cambodia Microfinance Association (CMA) and Cambodia Association of Finance & Technology (CAFT) (២០២២), ‘Banking and Financial Institutions Code of Conduct’,
http://demo.abc.org.kh/wp-content/uploads/2023/01/Banking-and-Financial-Institutions-Code-of-Conduct_Convert.pdf (ខ្មែរ/អង់គ្លេស),

- Disability Action Council (DAC) and Humanity & Inclusion (HI) (2021), ‘បទដ្ឋាន បច្ចេកទេសហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្តបង្គុលកូណៈងាយស្រួលសម្រាប់ជនមានពិការភាព’, (ខ្មែរ/ អង់គ្លេស), https://www.rifacademy.org/s/4DACHI_-Manual_KH.pdf
- Disability Action Council (DAC) and Humanity & Inclusion (HI) (2021), ‘ឧបករណ៍វាយតម្លៃហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្តបង្គុលកូណៈងាយស្រួលដោយគ្មានលក្ខណៈ បច្ចេកទេស’, (ខ្មែរ/អង់គ្លេស) , https://www.rifacademy.org/s/5DACHI__KH.pdf
- Disability Action Council (DAC) and Humanity & Inclusion (HI) (2021), ‘សៀវភៅ ណែនាំការបណ្តុះបណ្តាលអំពីហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្តបង្គុលកូណៈងាយស្រួល’, (ខ្មែរ/អង់គ្លេស), https://www.rifacademy.org/s/6DACHI__KH.pdf
- Disability Action Council (DAC) and Humanity & Inclusion (HI) (2021), ‘សៀវភៅ ណែនាំសម្រាប់គ្រូបង្គោលស្តីពីការបណ្តុះបណ្តាលអំពីហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្តបង្គុលកូណៈ ងាយស្រួល’, (ខ្មែរ/អង់គ្លេស) , https://www.rifacademy.org/s/៧DACHI__KH.pdf
- GAATES, 'Resources for ICT' <http://gaates.org/resources/> (អង់គ្លេស)
- Goldstein, J. (2014), ‘A New Financial Access Frontier: A Framework for Disability Inclusion’ (EN), ACCION Center for Financial Inclusion, https://content.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/sites/2/2018/09/framework_for_disability_inclusion.pdf
- Hanson, C., Surreaux, P. & Thornburn, A. (2020), 'Needs Assessment: People With Disabilities' Access to Financial Education and Finance in Cambodia' (EN), Chamroeun Microfinance Plc, <https://www.findevgateway.org/paper/2020/12/needs-assessment-people-disabilities-access-financial-education-and-finance-cambodia>
- Humanity & Inclusion (HI) (2006), 'Good Practices for the Economic Inclusion of People with Disabilities in Developing Countries' (EN), HI, <https://ecommons.cornell.edu/handle/1813/76549>
- Light for the World (LFTW), ‘Disability Inclusion Guide for Chamroeun Microfinance plc (CMF)’ (EN), <https://www.rifacademy.org/s/8LFTW-Disability-Inclusion-Guide-for-Chamroeun.pdf>
- Light for the World (LFTW), ‘សៀវភៅណែនាំ សម្រាប់អ្នកបណ្តុះបណ្តាលអំពី បរិយាបន្ន ពិការភាព’ (ខ្មែរ/អង់គ្លេស), https://www.rifacademy.org/s/8LFTW-_KH.pdf
- Lulli, R. (2021), 'Toolkit Accessible Social Media' (EN), European Disability Forum (EDF),

<https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/07/Toolkit-Accessible-Social-Media.pdf>

- Raja, D.S, Narasimhan et al. (2015), 'Inclusive Financial Services For Seniors and Persons with Disabilities: Global Trends in Accessibility Requirements' (EN), G3ict, <https://g3ict.org/publication/inclusive-financial-services-for-seniors-and-persons-with-disabilities-global-trends-in-accessibility-requirements>
- Royal Government of Cambodia (RGC) (2019), 'ផែនការយុទ្ធសាស្ត្រជាតិស្តីពី ពិការភាព 2019-2023 (NDSP II) (ខ្មែរ/អង់គ្លេស), <http://mosvy.gov.kh/ផែនការយុទ្ធសាស្ត្រជាតិ/>
- United Nations (2006), 'Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UNCRPD)' (EN), <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>
- US Department of Justice (2010), 'Americans with Disabilities Act (ADA) Standards for Accessible Design' (EN), https://www.ada.gov/2010ADAstandards_index.htm
- UserWay accessibility tool (EN) <https://userway.org/>
- v-shesh, 'Accessible Design' (EN), https://www.rifacademy.org/s/10-V-shesh_Accessible-design.pdf
- Vision Australia 'PDFs and common accessibility misconception' (EN), <https://www.visionaustralia.org/news/២០២២-០៣-០៩/pdfs-and-common-accessibility-misconception>
- W3C, 'Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1' (EN), <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag>
- W3C, 'Tips for getting started' (EN) <https://www.w3.org/WAI/tips/>
- WebAim: Online colour contrast checker (EN) <https://webaim.org/resources/contrastchecker/>

ក្រុមប្រឹក្សាសកម្មភាពជនពិការ

អាសយដ្ឋាន : អាគារលេខ ៧៨៨ មហាវិថីព្រះមុនីវង្ស
សង្កាត់បឹងត្របែក ខណ្ឌចំការមន រាជធានីភ្នំពេញ

ទូរស័ព្ទ : +៨៥៥ (០)២៣ ៧២៧ ៤២៨

អ៊ីម៉ែល : dac@dac.org.kh

វេបសាយ : www.dac.org.kh

Good Return

អាសយដ្ឋាន : ផ្ទះលេខ ៦អេ ផ្លូវលេខ១១ បុរីពិភពថ្មីអូរក្របី
សង្កាត់ ទឹកល្អក់៣ ខណ្ឌទួលគោក រាជធានីភ្នំពេញ កម្ពុជា។

ទូរស័ព្ទ : +៨៥៥ (០)១២ ៧១៨ ៧៨៣

+៨៥៥ (០)៩៣ ៧២៥ ០៥៦

អ៊ីម៉ែល : support@goodreturn.org

វេបសាយ : https://goodreturn.org.au

គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ ចម្រើន ម.ក

អាសយដ្ឋាន : អាគារលេខ៤២៥ ផ្លូវលេខ២៧១ សង្កាត់
ទួលទំពូងទី២ ខណ្ឌចំការមន រាជធានីភ្នំពេញ

ទូរស័ព្ទ : +៨៥៥ (០)៧០ ៦០០ ៩០០

អ៊ីម៉ែល : info@chamroeun.com

វេបសាយ : http://www.chamroeun.com