



**សេចក្តីណែនាំ
ស្តីពី**

**បែបបទ នីតិវិធី នៃការទទួលពាក្យបណ្តឹង និងដោះស្រាយបណ្តឹង
សម្រាប់ភ្ញៀវទេសចរ និងអ្នកវិនិយោគិនបរទេស**

កត្តាសុខសន្តិភាព ការធ្វើសមាហរណកម្មកម្ពុជា ចូលក្នុងតំបន់ និងពិភពលោក ការដាក់ចេញនូវ
នយោបាយបើកចំហជើងមេឃ គួបផ្សំជាមួយនយោបាយទេសចរណ៍ជាតិ របស់រាជរដ្ឋាភិបាល ជាពិសេស
ការធានាសុវត្ថិភាពដល់ជនគ្រប់រូបដែលមានវត្តមាននៅកម្ពុជា បានធ្វើឱ្យព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា មាន
ភាពរីកចម្រើនយ៉ាងឆាប់រហ័ស និងបានក្លាយជាគោលដៅទេសចរណ៍ ដែលមានប្រិយភាពនៅក្នុងតំបន់
ដោយបានធ្វើឱ្យភ្ញៀវទេសចរបរទេសមានកំណើនជាលំដាប់ជារៀងរាល់ឆ្នាំ ។

រយៈពេលកន្លងមក កងកម្លាំងនគរបាលជាតិបានខិតខំបំពេញតួនាទី ភារកិច្ចយ៉ាងសកម្ម និងទទួល
លទ្ធផលយ៉ាងល្អប្រសើរក្នុងកិច្ចការពារសុវត្ថិភាពជូនភ្ញៀវទេសចរ និងអ្នកវិនិយោគិនបរទេស ដោយបាន
ធ្វើឱ្យភ្ញៀវទេសចរជាច្រើនលើសលប់កោតសរសើរចំពោះការយកចិត្តទុកដាក់ទាំងនេះ ។ ប៉ុន្តែទោះជាយ៉ាង
ណាក្តី ក៏មានភ្ញៀវទេសចរមួយចំនួនតូចបានទទួលរងគ្រោះដោយសារហេតុការណ៍ ឬឧប្បត្តិហេតុចៃដន្យ
ផ្សេងៗ ដែលទាមទារឱ្យសមត្ថកិច្ចនគរបាលជាតិ ជួយដោះស្រាយ និងសង្គ្រោះបានទាន់ពេលវេលា ។

ដូចនេះដើម្បីមានមូលដ្ឋានច្បាស់លាស់ក្នុងការកំណត់ហេតុការណ៍ ឬឧប្បត្តិហេតុទាំងនោះ អគ្គនាយក
ដ្ឋាននគរបាលជាតិ បានដាក់ចេញនូវគំរូឯកភាពស្តីពីបែបបទ នីតិវិធី នៃការទទួលពាក្យបណ្តឹង និង
ដោះស្រាយបណ្តឹងសម្រាប់ភ្ញៀវទេសចរ និងអ្នកវិនិយោគិនបរទេស ដើម្បីណែនាំដល់គ្រប់អង្គភាពពាក់ព័ន្ធ
ឱ្យចាត់ចែងអនុវត្តតាមគោលការណ៍កំណត់ដូចខាងក្រោម ៖

I- ការទារទទួលពាក្យបណ្តឹង៖

ក-ភ្ញៀវទេសចរ និងអ្នកវិនិយោគិនបរទេស ដែលមានបំណងដាក់ពាក្យបណ្តឹងមកស្ថាប័នមាន
សមត្ថកិច្ចត្រូវអនុវត្តតាមនីតិវិធី ដូចខាងក្រោម ៖

-សាមីបណ្តឹងត្រូវសរសេរពាក្យបណ្តឹងដោយផ្ទាល់ សំណេរផ្ទាល់ដៃ ឬវាយកុំព្យូទ័រហើយស្រាប់
(ឧបសម្ព័ន្ធទី១ បំពេញតាមគំរូឯកភាព ឬត្រូវសរសេរ) ប្រគល់មកឱ្យស្ថាប័ន ឬអង្គភាពមានសមត្ថកិច្ច ។

ខ្លឹមសារពាក្យបណ្តឹងចាំបាច់ត្រូវបញ្ជាក់ច្បាស់អំពី ៖

- + កម្មវត្ថុពាក្យបណ្តឹង
- + ថ្ងៃ ខែ ឆ្នាំ និងពេលវេលានៃម៉ោងកើតហេតុ
- + ទីកន្លែងកើតហេតុ
- + ដំណើររឿងហេតុ (រៀបរាប់លម្អិត)
- + ឈ្មោះ មុខងារ អាសយដ្ឋាន ឬកិរិយាសម្បទានបង្គោលហេតុ និងអ្នកពាក់ព័ន្ធ
- + ការគ្រោះថ្នាក់ ខូចខាត បាត់បង់

- + សំណូមពររបស់សាមីបណ្តឹង
- + កាលបរិច្ឆេទពាក្យបណ្តឹង
- + ស្នាមមេដៃ ឈ្មោះ អត្តសញ្ញាណ អាសយដ្ឋាន ឬលេខទំនាក់ទំនងរបស់សាមីបណ្តឹង

- ពាក្យបណ្តឹងត្រូវសរសេរជាភាសាខ្មែរ ភាសាអង់គ្លេស បារាំង ឬអាចជាភាសាណាមួយដោយតម្រូវឱ្យមានការបកប្រែជាខេមរភាសា ឬភាសាណាមួយក្នុងចំណោមភាសាអន្តរជាតិទាំងពីរខាងលើ

- សាមីបណ្តឹងត្រូវយកពាក្យបណ្តឹងនេះដោយផ្ទាល់មកដាក់នៅ៖ នាយកដ្ឋាននគរបាលទេសចរណ៍ អង្គភាពនគរបាលទេសចរណ៍ ចំណុះនាយកដ្ឋានផ្ទាល់ អង្គភាព ឬការិយាល័យនគរបាលទេសចរណ៍ ចំណុះស្នងការដ្ឋាននគរបាលរាជធានី-ខេត្ត និងអធិការដ្ឋាននគរបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ។

ខ-នាយកដ្ឋាន អង្គភាព ការិយាល័យ អធិការដ្ឋាន ដែលមានការទទួលពាក្យបណ្តឹង ដូចមានចែងខាងលើ នៅពេលមានភ្ញៀវទេសចររបរទេសដាក់ពាក្យបណ្តឹង ត្រូវអនុវត្តតាមនីតិវិធីដូចខាងក្រោម ៖

- ទទួលពាក្យបណ្តឹងរបស់ភ្ញៀវទេសចរ និងអ្នកវិនិយោគិនបរទេស ត្រូវពិនិត្យខ្លឹមសារពាក្យបណ្តឹង ឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់តាមការណែនាំ ក្នុងករណីពិនិត្យឃើញមានភាពខ្វះចន្លោះណាមួយ ត្រូវសំណូមពរឱ្យសាមីបណ្តឹងបំពេញបន្ថែម

- វាយត្រាចូលរបស់អង្គភាពនៅផ្នែកខាងឆ្វេងប៉ែកខាងលើពាក្យបណ្តឹង ដោយចុះលេខ និងកាលបរិច្ឆេទ ទទួលពាក្យបណ្តឹង

- សរសេរបង្កាន់ដៃទទួលពាក្យបណ្តឹង (តាមគំរូឧបសម្ព័ន្ធទី២) ។

សិទ្ធិក្នុងការចេញបង្កាន់ដៃទទួលពាក្យបណ្តឹងត្រូវកំណត់ ៖

- + នៅនាយកដ្ឋាននគរបាលទេសចរណ៍ ដោយនាយ ឬនាយរងការិយាល័យនីតិវិធី
- + នៅអង្គភាពនាយកដ្ឋាននគរបាលទេសចរណ៍ ចំណុះនាយកដ្ឋាននគរបាលទេសចរណ៍ ដោយប្រធាន ឬអនុប្រធានអង្គភាព
- + នៅអង្គភាព ឬការិយាល័យនគរបាលទេសចរណ៍ ចំណុះស្នងការដ្ឋាននគរបាលរាជធានី-ខេត្ត ដោយប្រធាន ឬអនុប្រធានអង្គភាព នាយ ឬនាយរងការិយាល័យ
- + នៅអធិការដ្ឋាននគរបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ដោយអធិការរងទទួលផែនសណ្តាប់ធ្នាប់សាធារណៈ ។

- ថតចម្លងពាក្យបណ្តឹងរបស់ភ្ញៀវទេសចររបរទេស ដោយច្បាប់ដើមរក្សាទុកនៅអង្គភាព ឯច្បាប់ថតចម្លង ប្រគល់ឱ្យសាមីបណ្តឹងវិញ

- ហែកបង្កាន់ដៃទទួលពាក្យបណ្តឹង ចំណែកខាងស្តាំក៏បញ្ជប់ជាមួយនឹងច្បាប់ថតចម្លងពាក្យបណ្តឹង ប្រគល់ឱ្យភ្ញៀវទេសចររបរទេស សាមីបណ្តឹង ។ ដោយឡែកចំណែកខាងឆ្វេង ត្រូវក៏បញ្ជប់ជាមួយច្បាប់ដើមនៃពាក្យបណ្តឹងសម្រាប់រក្សាទុកនៅនាយកដ្ឋាន ការិយាល័យ អង្គភាព ឬអធិការដ្ឋាន ។

II- ការងារដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង៖

១-នាយកដ្ឋាននគរបាលទេសចរណ៍ អង្គភាពនគរបាលទេសចរណ៍ ចំណុះនាយកដ្ឋានផ្ទាល់ ព្រមទាំងការិយាល័យ អង្គភាពនគរបាលទេសចរណ៍ ចំណុះស្នងការដ្ឋាននគរបាលរាជធានី-ខេត្ត អធិការដ្ឋាននគរបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ដែលមាននីតិសម្បទាជានគរបាលយុត្តិធម៌ក្រោយពេលទទួលបានពាក្យបណ្តឹង និងចេញបង្កាន់ដៃទទួលពាក្យបណ្តឹងរួចរាល់ហើយ ត្រូវដំណើរការនីតិវិធីដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងដូចខាងក្រោម ៖

- សាកសួរសាមីបណ្តឹង ដើម្បីធ្វើកំណត់ហេតុទទួលពាក្យបណ្តឹងឱ្យបានត្រឹមត្រូវស្របតាមមាត្រា ៧១ មាត្រា៧២ មាត្រា១០៧ និងមាត្រា១០៨ ក្រមនីតិវិធីព្រហ្មទណ្ឌ នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា (តាមគំរូឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

- ចុះទៅកាន់កន្លែងកើតហេតុ ដើម្បីបើកការស៊ើបអង្កេតបឋមដោយសហការជាមួយនគរបាលមានសមត្ថកិច្ចមូលដ្ឋាន ប្រមូលប្រមូលព័ត៌មាន ភស្តុតាង និងសាក្សីដែលអាចបង្ហាញមូលហេតុជាក់ច្បាស់សមហេតុផលចំពោះករណីដែលបានកើតឡើងពិតប្រាកដមែន

- ធ្វើបង្កាន់ដៃទទួលពាក្យបណ្តឹង និងកំណត់ហេតុទទួលពាក្យបណ្តឹង របស់ភ្ញៀវទេសចររបរទេស ដោយផ្ទាល់ ឬតាមប្រព័ន្ធខ្លីដីថ្ងៃ មកនាយកដ្ឋាននគរបាលទេសចរណ៍ ដើម្បីអនុវត្តនីតិវិធីបន្ត។

២-បណ្តឹងអាជ្ញា និងបណ្តឹងរដ្ឋប្បវេណី(ភ្ញៀវទេសចររបរទេស) អង្គការនគរបាលយុត្តិធម៌គ្រប់ជាន់ថ្នាក់ត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ដំណើរការស្រាវជ្រាវស៊ើបបញ្ជាក់ ប្រមូលភស្តុតាង កំណត់អត្តសញ្ញាណ ឃាត់ខ្លួនជនល្មើស រៀបចំសំណុំរឿងបញ្ជូនទៅតុលាការ ស្របតាមច្បាប់ស្តីពីនីតិវិធីព្រហ្មទណ្ឌដែលបានកំណត់ ។

III- សិទ្ធិក្នុងការចេញលិខិតបញ្ជាក់ទទួលស្គាល់ពាក្យបណ្តឹង និងលិខិតបដិសេធពាក្យបណ្តឹង៖

- អគ្គស្នងការដ្ឋាននគរបាលជាតិ ប្រគល់សិទ្ធិជូននាយកដ្ឋាននគរបាលទេសចរណ៍ ក្នុងការចេញលិខិតបញ្ជាក់ទទួលស្គាល់ពាក្យបណ្តឹង និងលិខិតបដិសេធពាក្យបណ្តឹង ។

IV- បែបបទភ្ញៀវទេសចរ និងអ្នកវិនិយោគិនបរទេស៖

- សាមីបណ្តឹងអាចមកយកលិខិតបញ្ជាក់ទទួលស្គាល់ពាក្យបណ្តឹង និងលិខិតបដិសេធពាក្យបណ្តឹង ដោយផ្ទាល់ ឬតាមប្រព័ន្ធខ្លីដីថ្ងៃ ពីនាយកដ្ឋាននគរបាលទេសចរណ៍

- ការចេញលិខិតបញ្ជាក់ទទួលស្គាល់ពាក្យបណ្តឹង - អំពីហេតុការណ៍ដែលកើតមានធ្វើឱ្យប៉ះពាល់ដល់កិត្តិយស សេចក្តីថ្លៃថ្នូរ សុវត្ថិភាពភ្ញៀវទេសចរ និងអ្នកវិនិយោគិនបរទេស សម្រាប់ផ្តល់ឱ្យសាមីបណ្តឹងយកទៅប្រើប្រាស់បានតាមប្រការ ដែលអាចប្រើបាន(តាមគំរូឧបសម្ព័ន្ធទី៤)

- ករណីមិនពិតប្រាកដត្រូវចេញលិខិតបដិសេធពាក្យបណ្តឹង ដោយទុកពេលឱ្យសាមីបណ្តឹងប្តឹងតវ៉ាទៅថ្នាក់លើ រយៈពេល១៥ថ្ងៃ ក្រោយពីបានទទួលលិខិតបដិសេធនេះ(តាមគំរូឧបសម្ព័ន្ធទី៥)។

លទ្ធផល នៃការអនុវត្តតាមគោលការណ៍ខាងលើ ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានជាជំហានៗ មកឱ្យនាយកដ្ឋាននគរបាលទេសចរណ៍ ដើម្បីជម្រាបជូនទៅសាមីបណ្តឹងទេសចររបរទេស ជ្រាបអំពីចំណាត់ការរបស់សមត្ថកិច្ចកម្ពុជា តាមអាសយដ្ឋាន ឬលេខទំនាក់ទំនងដែលបានកំណត់ទុកក្នុងពាក្យបណ្តឹង។

ត្រូវបាននិរាករណ៍សេចក្តីណែនាំស្តីពីបែបបទ នីតិវិធី នៃការទទួលពាក្យបណ្តឹង និងដោះស្រាយបណ្តឹងសម្រាប់ភ្ញៀវទេសចរ និងអ្នកវិនិយោគិនបរទេស លេខ០០៥សណន ចុះថ្ងៃសុក្រ ១៣រោច ខែពិសាខ ឆ្នាំកុរ ឯកស័ក ព.ស.២៥៦៣ ថ្ងៃទី៣១ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០១៩ របស់អគ្គស្នងការដ្ឋាននគរបាលជាតិ និងជំនួសដោយសេចក្តីណែនាំនេះ ។

ទទួលបានសេចក្តីណែនាំនេះ នាយកដ្ឋានកណ្តាល នាយកដ្ឋាន អង្គការពាក់ព័ន្ធ និងស្នងការដ្ឋាននគរបាលរាជធានី-ខេត្ត ត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការផ្សព្វផ្សាយ និងចាត់តាំងអនុវត្តឱ្យបានប្រសិទ្ធភាពចាប់ពីថ្ងៃចុះហត្ថលេខានេះតទៅ ។

ថ្ងៃអង្គារ ១៣ ខែ ឧសភា ឆ្នាំ ២០២៤ ឯកស័ក ព.ស.២៥៦៧

រាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី ១១ ខែ មីនា ឆ្នាំ២០២៤



ពាយធម្មរសធីយ៍.ស.ស. ថេត

- បម្រុងជូន :**
- ថ្នាក់ដឹកនាំក្រសួងមហាផ្ទៃ
- អភិបាលរាជធានី ខេត្ត
- ដើម្បីជូនជ្រាប
- ឯកសារ កាលប្បវត្តិ

Ministry of Interior

General Commissariat of the National Police

No. 002 SCN

Instruction

On

The Procedures for Receiving and Resolving Complaints for Tourists and Foreign Investors

The factors of peace and security, Cambodia's integration into the region and the world, the introduction of an open-air policy, combined with the Royal Government's national tourism policy, especially ensuring the safety of all people present in Cambodia, have made the Kingdom of Cambodia grow rapidly and become a popular tourist destination in the region, with a steady increase in foreign tourists every year.

In the past, the National Police Force has actively fulfilled its role and duties and achieved excellent results in protecting the safety of tourists and foreign investors, making many tourists appreciate this attention. However, there are also a small number of tourists who have been injured by various incidents or accidents that require the National Police to help solve and rescue them in a timely manner.

Therefore, in order to have a clear basis for determining such events or incidents, the National Police Commission has issued a unified model on the procedures for receiving and resolving complaints for tourists and foreign investors to guide all relevant organizations to follow the principles set out below:

I. Complaint reception work:

a. Tourists and foreign investors who wish to file a complaint with a competent institution must follow the following procedures:

- The complainant must write a complaint in person, handwritten or typed (Appendix 1, complete the standard form or write it) and submit it to the competent institution or organization.

The content of the complaint must clearly state:

- + The subject of the complaint
- + Date, month, year and time of the incident
- + Place of the incident
- + The story of the incident (details of the incident)
- + Name, position, address or contact details of perpetrator and involved parties
- + Accident, damage, loss
- + Complainant's request
- + Date of complaint
- + Fingerprint, name, identification, address or contact number of the complainant
- The complaint must be written in Khmer, English, French or any language, with a translation into Khmer or one of the two international languages above required.
- The complainant must submit the complaint directly to: the Tourism Police Department, Tourism Police Unit under the direct department, unit or Tourist Police Office under the Capital-Provincial Police Commissariat and the Police Inspectorate of the City, District, and Khan.

b. Departments, units, offices, and inspectorates that are responsible for receiving complaints as stated above, when foreign tourists file a complaint, must follow the following procedures:



- Receive complaints from tourists and foreign investors, review the contents of the complaint sufficiently according to the instructions; in case of any gaps, request the complainant to complete the complaint
- Stamp the unit's stamp on the upper left side of the complaint, recording the number and date of receipt of the complaint
- Write a receipt for receiving the complaint (according to the sample in Appendix 2).

The authority to issue a receipt for a complaint shall be determined:

- + At the Tourism Police Department by the head or deputy head of the procedure office
- + At the Tourism Police Department unit under the Tourism Police Department by the head or deputy head of the unit
- + At the tourist police unit or office under the Capital-Provincial Police Commissariat by the head or deputy head of the unit, the head or deputy head of the Public Office
- + At the police station of the city, district, or khan by y the Deputy Inspector General of Public Order
- + Make a copy of the complaint of the foreign tourist, by keeping original at the unit, and the copy giving to the complainant
- + Tear off the complaint receipt and attach the right side to the copy of the complaint to be given to the foreign tourist who is the complainant. The left side should be attached to the original of the complaint for storage at the department, office, unit or inspectorate.

II. Complaint Resolving Work

1. The Department of Tourism Police, Tourism Police Units under the direct Department, as well as the Office of Tourism Police Units subordinate to the Capital- Provincial Police Commissariat, Police Inspectorate of the city, district, or khan, which has rehabilitation as a police force, after receiving a complaint and issuing a receipt for the complaint, must proceed with the following complaint resolving procedures:
 - Question the complainant to make a proper record of the complaint in accordance with Article 71, Article 72, Article 107 and Article 108 of the Criminal Procedure Code of the Kingdom of Cambodia (according to the model in Appendix 3).
 - Go to the scene of the incident to open a preliminary investigation in cooperation with the local police, collecting information, evidence and witnesses who can show a clear and reasonable reason for the case that actually occurred.
 - Send the receipt of the complaint and the record of the complaint of the foreign tourist directly or digitally, to the Tourism Police Department for further procedures.
2. Prosecutorial complaints and civil complaints (foreign tourists) The justice police units at all levels must pay attention to the investigation process, collect evidence, identify, arrest criminals, prepare cases for submission to court in accordance with the prescribed criminal procedure law.

III. Right to issue a complaint acknowledgement letter and a complaint rejection letter

- General Commissariat of the National Police grants the right to the Tourism Police Department to issue a letter of acknowledgement of the complaint and a letter of rejection of the complaint.

IV. Procedure for Foreign Tourists and Investors:

- The complainant can collect the complaint acknowledgement letter and the complaint rejection letter in person or digitally from the Tourism Police Department



- Issuance of a “complaint acknowledgement letter” about the incident that has affected the honor, dignity, and safety of tourists and foreign investors for the complainant to use according to the applicable conditions (according to the sample in Appendix 4).
- In cases of non-reality, a letter of rejection of the complaint shall be issued, allowing the complainant to appeal to the higher authority within 15 days after receiving the letter of rejection (according to the sample in Appendix 5).

The results of implementing the above principles must be provided step by step to the Tourism Police Department to inform the foreign tourist complainant about the actions of the Cambodian authorities at the address or contact number specified in the complaint.

The instruction on the Form and Procedure for Receiving and Resolving Complaints for Tourists and Foreign Investors, No. 005 SNN, issued on Friday 13 Rouch, month of Pisak, Year of Korl, EkKaSak B.E. 2563, 31st May, 2019 of General Commissariat of the National Police, has been repealed and replaced by this instruction.

Upon receipt of this instruction, the Central Department, relevant departments, units, and Commissariat of Municipal-provincial police must pay attention to publicizing and assigning effective implementation from the date of signing this document.

Tuesday 13 kert, Month of Phalkun, Year of ROUNG, Chorsak, B.E. 2568

Phnom Penh, 11th March, 2025

National Police Commissioner

Copied to:

General Sor Thet

- Ministry of Interior leaders
- Municipal Provincial Governors
- " To be informed "
- Chronological documents

