Qui tắc Quản lý
Cờ bạc có trách nhiệm
(Responsible Gambling Code of Conduct)

Tháng Ba năm 2009

v 1.1

Qui tắc Quản lý về Cờ bạc có Trách nhiệm tại Địa điểm cờ bạc EGM/Keno

1. Sự cam kết tại địa điểm về Cờ bạc có Trách nhiệm

Tại địa điểm cờ bạc này chúng tôi cam kết cung cấp các tiêu chuẩn cao nhất về chăm sóc cho thân chủ và Cờ bạc có Trách nhiệm. Qui tắc Quản lý của chúng tôi về Cờ bạc có Trách nhiệm (Responsible Gambling Code of Conduct) mô tả cách thức chúng tôi thực hiện qui tắc đó như thế nào.

Cờ bạc có Trách nhiệm trong một môi trường có kiểm soát là khi thân chủ đã có những lựa chọn sáng suốt và có thể hành xử việc lựa chọn đó một cách hợp lý và có suy xét, căn cứ theo hoàn cảnh của mình. Điều này có nghĩa là một trách nhiệm được chia xẻ cùng với một hành động tập thể của ngành công nghiệp cờ bạc, chính phủ, những cá nhân cờ bạc và cộng đồng.

Thông điệp này được trưng bày ở nơi ra vào phòng chơi cờ bạc và/ hoặc tại quày thu ngân trong phòng chơi cờ bạc. Thông điệp này cũng được trưng bày tại địa điểm cờ bạc, nơi bán Club Keno.

2. Những hình thức sẵn có về Qui tắc Quản lý

Qui tắc Quản lý này được in ra bằng các ngôn ngữ cộng đồng chủ yếu dành cho các thân chủ khi yêu cầu. Nơi cửa ra vào phòng chơi cờ bạc hoặc tại quày thu ngân trong phòng chơi cờ bạc có bảng chỉ dẫn cho các thân chủ để biết được điều này.

Qui tắc Quản lý cũng được dịch sang các ngôn ngữ cộng đồng trên trang mạng của địa điểm cờ bạc. (Chỉ áp dụng khi địa điểm có trang nhà riêng)

Các ngôn ngữ gồm có:

- Hy lạp
- Ý đại lợi
- Việt nam
- Hoa
- Á rập
- Thổ nhĩ kỳ
- Tây ban nha

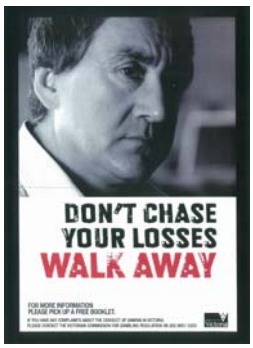
3. Thông tin về Cờ bạc có Trách nhiệm

Tại địa điểm cờ bạc này có trưng bày những thông tin về Cờ bạc có Trách nhiệm dưới rất nhiều hình thức khác nhau, gồm các tập thông tin nhỏ, bích chương và các thông tin hiển thị cho người chơi (Player Information Displays) (PIDs) trên màn hình của Máy Chơi Cờ Bạc bằng Điện tử (Electronic Gaming Machine) (EGM).

Thí dụ như:

(a) Làm thế nào để cờ bạc có trách nhiệm

(b) Làm thế nào để quyết định và giữ đúng quyết định đã cam kết



(c) Những dịch vụ hỗ trợ sẵn có

(d) Chính sách về việc trả tiền thắng cờ bạc cho thân chủ

Theo luật định, mọi số tiền thắng cờ bạc hoặc số tích lũy tín dụng từ $1,000 hoặc nhiều hơn sẽ được trả đầy đủ bằng chi phiếu, không được trả bằng tiền mặt. Những số tiền thắng này sẽ không được cung cấp để làm tín dụng cho các máy chơi cờ bạc.

(e) Ngăn cấm việc cấp phát tín dụng để cờ bạc

Đạo luật Qui định về Cờ bạc năm 2003 (*Gambling Regulation Act* 2003) ngăn cấm địa điểm cờ bạc này không được cấp phát tín dụng cho thân chủ để cờ bạc trên máy.

(f) Chương trình tự ngăn cấm (self-exclusion program) của địa điểm cờ bạc

Địa điểm cờ bạc này có chương trình tự ngăn cấm. Muốn có thông tin về chương trình này, các thân chủ có thể nói chuyện với Viên chức Đảm trách việc Cờ bạc có Trách nhiệm (Responsible Gaming Officer) / Quản lý Trực về Cờ bạc (Gaming Duty Manager) hoặc lấy một tập thông tin về việc Tự Ngăn cấm (Self-Exclusion brochure) được bày ở phòng chơi cờ bạc.

Self-Exclusion

Self-exclusion is a self-help program to assist people to exclude themselves from playing gaming machines.

For more details contact:

- Staff at the gaming venue
- AHA Self-exclusion - Ph 03 9654 3491
- www.ahavic.com.au
- Gambler's Help – Ph 1800 858 858

Những màn hình trong địa điểm cờ bạc cũng chiếu định kỳ những mẹo về cờ bạc có trách nhiệm và các chi tiết thông tin liên lạc với các dịch vụ hỗ trợ về vấn đề cờ bạc. (*Điều này chỉ áp dụng khi ở địa điểm cờ bạc có các màn hình có thể chiếu được những thông tin này.)*

(g) Muốn biết thêm thông tin

Địa điểm cờ bạc này cung cấp thêm cho thân chủ các thông tin liên quan đến việc cờ bạc có trách nhiệm, bao gồm:

- Làm thế nào để tiếp cận với trang mạng 'Hiểu biết về tiền bạc' ('Understanding Money' www.understandingmoney.gov.au của Chính quyền Liên bang
- Làm thế nào để những người chơi cờ bạc và gia đình hoặc bạn bè của họ có thể tìm kiếm những dịch vụ hỗ trợ về cờ bạc, những chương trình tự ngăn cấm và trang mạng hỗ trợ về vấn đề cờ bạc của Chính quyền Tiểu bang www.problemgambling.vic.gov.au

4. Thông tin về Sản phẩm Cờ bạc

Muốn biết các qui luật dành cho mỗi trò chơi cờ bạc trên Máy Chơi Cờ bạc bằng Điện Tử (EGM), gồm những cơ hội trúng giải, người chơi cờ bạc có thể chuyển đến các Màn hình Thông Tin Cho Người Chơi Cờ bạc (PID) trên máy. Người chơi cờ bạc có thể hỏi nhân viên tại địa điểm về cách xem thông tin trên các màn hình PID và/ hoặc đọc trong tập Thông tin Hiển thị cho Người Chơi Cờ bạc (PID), mà một số ít được đặt sẵn trong phòng chơi cờ bạc.

Người chơi cũng có thể quan sát các qui luật về trò chơi cờ bạc Club Keno tại mỗi nơi bán Club Keno (chỉ áp dụng cho những địa điểm có bán Club Keno).

Ở mỗi điểm bán Club Keno (chỉ áp dụng cho những địa điểm có bán Club Keno) có các Hướng dẫn về Chơi Club Keno (Club Keno Game Guides) có phần dạy cách 'Chơi Thế Nào'('How to Play').

5. Chiến thuật Cam kết trước

Địa điểm cờ bạc này luôn khuyến khích các thân chủ chơi các Máy Chơi Cờ bạc bằng Điện Tử (EGMs) nên qui định mức giới hạn về thời gian và tiền bạc tùy theo hoàn cảnh cá biệt của mình. Những bảng chỉ dẫn trong phòng chơi cờ bạc và trên các máy EGMs đề nghị rằng các thân chủ nên qui định mức giới hạn và nên giữ đúng giới hạn đó.

Tất cả các máy EGMs tại địa điểm cờ bạc này giúp cho người chơi cờ bạc có thể theo dõi thời gian và số tiền đã bỏ ra trong suốt buổi chơi. Người chơi có thể hỏi nhân viên tại địa điểm về cách khởi động việc theo dõi buổi chơi hoặc xem trong tập Thông tin Hiển thị cho Người Chơi Cờ bạc (PID) được trưng bày trong địa điểm.

Tại Địa điểm cờ bạc này cũng có những bảng chỉ dẫn và các tập thông tin trong phòng chơi cờ bạc với thông tin về những kích tố có thể dẫn tới việc tiêu tiền quá mức. Những việc này bao gồm:

- cờ bạc mỗi ngày hoặc thấy khó dừng lại lúc địa điểm đóng cửa;
- cờ bạc trong thời gian quá lâu, có nghĩa là, trong ba giờ hoặc lâu hơn mà không ngừng nghỉ;
- tránh né liên lạc trong lúc cờ bạc, nói chuyện giao tiếp rất ít, phản ứng vừa đủ đối với các sự kiện xẩy ra chung quanh họ;
- tìm cách vay mượn tiền bạc của nhân viên tại địa điểm hoặc của các thân chủ khác hoặc tiếp tục cờ bạc với số tiền lớn đã thắng được;
- có thái độ hung hăng, chống đối xã hội hoặc dễ xúc động trong khi cờ bạc;
- tìm cách thắng lại những gì đã thua;
- cờ bạc khi cảm thấy bị căng thẳng hoặc phiền muộn;
- mất tự chủ vì uống quá nhiều rượu;

6. Nói chuyện với các thân chủ khác

Nhân viên tại địa điểm cờ bạc này cam kết cung cấp việc phục vụ khách hàng luôn ở mức độ cao, bao gồm việc quan tâm thường xuyên đến các thân chủ của mình và trách nhiệm của địa điểm đối với việc Cờ bạc có Trách nhiệm.

Một Viên chức phụ trách về Cờ bạc có Trách nhiệm/ Quản lý Trực về Cờ bạc được chỉ định làm việc tại Địa điểm cờ bạc này. Họ là người luôn luôn có mặt tại địa điểm ngay từ lúc mở cửa.

Khi có người đến hỏi nhân viên tại địa điểm những dịch vụ về vấn đề cờ bạc hoặc có những dấu hiệu cho thấy họ đang bị vấn đề về cờ bạc, họ sẽ được đưa đến gặp Viên chức phụ trách về Cờ bạc có Trách nhiệm/ Quản lý Trực về Cờ bạc để được giúp đỡ.

Khi thấy thân chủ có dấu hiệu chứng tỏ họ đang buồn phiền hoặc có những hành vi không thể chấp nhận thì nhân viên tại địa điểm sẽ đến để giúp đỡ họ. Những dấu hiệu này có thể gồm, nhưng không giới hạn:

- một người cờ bạc mỗi ngày hoặc thấy khó dừng lại lúc địa điểm đóng cửa;
- cờ bạc trong thời gian quá lâu. Có nghĩa là, cờ bạc trong ba giờ hoặc lâu hơn mà không ngừng nghỉ;
- tránh né liên lạc trong lúc cờ bạc, nói chuyện giao tiếp rất ít với người khác, phản ứng vừa đủ đối với những sự kiện xẩy ra quanh họ;
- yêu cầu mượn tiền của nhân viên hoặc của các thân chủ khác hoặc tiếp tục cờ bạc với số tiền lớn đã thắng được;
- có thái độ hung hăng, chống đối xã hội hoặc dễ xúc động trong lúc cờ bạc.

Việc giúp đỡ này có thể ở dưới hình thức:

- nhân viên sẽ nói chuyện với thân chủ và khuyến khích họ nên ngưng nghỉ và rời khỏi máy;
- nhân viên sẽ mời thân chủ dùng giải lao (như uống trà hoặc cà phê) ở một nơi yên tĩnh và riêng tư hơn trong địa điểm cờ bạc.

Nếu những hành vi do vấn đề cờ bạc, thân chủ sẽ được giới thiệu đến Viên chức phụ trách về Cờ bạc có Trách nhiệm.

Những sự liên lạc của Viên chức phụ trách về Cờ bạc có Trách nhiệm với thân chủ sẽ được thu hình lưu giữ trong Sổ ghi Sự Kiện về Cờ Bạc Có Trách Nhiệm (Responsible Gambling Incident Register) và những hành động đã được thực hiện. Hồ sơ này được bảo vệ bởi Đạo luật về Quyền Riêng Tư (Privacy Act). Trong sổ ghi sự kiện này phải có những chi tiết sau đây:

- ngày giờ xảy ra sự kiện;
- tên họ của (những) nhân viên liên hệ;
- tên của thân chủ liên hệ (nếu có);
- khái quát hoặc tổng quan về sự kiện;
- hành động đã được nhân viên thực hiện (thí dụ: cung cấp thông tin về Giúp đỡ cho Người cờ bạc/ Tự Ngăn cấm (Gambler's Help / Self Exclusion);

7. Chính sách về Nhân viên Cờ bạc

Các nhân viên ở Địa điểm cờ bạc này sẽ không được phép cờ bạc ở các máy chơi cờ bạc đặt tại địa điểm này *bất cứ lúc nào*.

Những buổi triển khai nghiệp vụ về cờ bạc có trách nhiệm sẽ được tổ chức hằng năm cho nhân viên, kết hợp với dịch vụ Giúp đỡ cho Người cờ bạc (Gambler's Help) ở địa phương. Khi nhân viên bắt đầu làm việc, họ sẽ nhận một tập thông tin gồm các dịch vụ hỗ trợ về vấn đề cờ bạc và cờ bạc có trách nhiệm.

8. Những dịch vụ Hỗ trợ vấn đề cờ bạc

Địa điểm cờ bạc này cam kết duy trì những mối liên kết vững chắc với các dịch vụ hỗ trợ ở địa phương về vấn đề cờ bạc. Các viên chức thâm niên từ địa điểm cờ bạc này sẽ gặp gỡ thường xuyên với các cơ quan Giúp đỡ cho Người cờ bạc tại địa phương.

- Thí dụ về những buổi họp này có thể gồm việc:
  - tổ chức việc huấn luyện nhân viên thường niên, do dịch vụ Giúp đỡ Người cờ bạc tại địa phương thực hiện;
  - những buổi họp thường niên hai lần trong năm giữa Viên chức Điều hành / Quản lý Địa điểm Cờ bạc (Venue Operator / Manager) và dịch vụ Giúp đỡ Người cờ bạc.

Chi tiết các buổi họp này sẽ được ghi vào Tập Hồ sơ / Sổ ghi về Cờ bạc có Trách nhiệm (Responsible Gambling Folder / Register) được đặt trong phòng chơi cờ bạc. Những chi tiết buổi họp phải bao gồm:

- giờ giấc và ngày tháng buổi họp;
- những người đã đến tham dự buổi họp;
- các đề tài đã thảo luận;
- kết quả/ những hành động ghi từ buổi họp;
- ngày tổ chức buổi họp sắp tới.

9. Việc khiếu nại của thân chủ

Khi muốn khiếu nại về việc thi hành Qui tắc Quản lý này, thân chủ phải viết văn bản gởi thẳng đến ban quản lý địa điểm cờ bạc. Mọi khiếu nại phải được Quản lý Địa điểm kiểm tra nhằm bảo đảm các khiếu nại phải liên quan đến lĩnh vực thi hành Qui tắc này. Những khiếu nại về việc phục vụ khách hàng hoặc việc thao tác các máy chơi cờ bạc phải được đưa đến Quản lý / Nhân viên Trực của Địa điểm giải quyết. Nhân viên trực của Địa điểm cờ bạc sẽ giúp thân chủ trong việc này khi được yêu cầu.

Những khiếu nại sẽ được điều tra một cách thật cẩn trọng và càng sớm càng tốt.
Những khiếu nại sẽ được giải quyết trong chiều hướng sau đây:

- tất cả các khiếu nại phải được báo ngay là đã nhận được;
- nếu phải quyết định không tiến hành điều tra khiếu nại vì lý do việc khiếu nại không liên quan đến việc thi hành Qui tắc, bạn sẽ được thông báo lý do;
- trong khi tiến hành điều tra khiếu nại của bạn, Quản lý Địa điểm có thể tìm kiếm thông tin từ các nhân viên của Địa điểm có liên quan đến chủ đề khiếu nại;
- Quản lý Địa điểm sẽ tìm cách xác minh xem bạn có được đối xử một cách hợp lý và phù hợp với Qui tắc Quản lý về Cờ bạc có Trách nhiệm hay không;
- nếu việc khiếu nại của bạn được xác minh, Quản lý Địa điểm sẽ thông báo cho bạn biết về hành động sẽ được thực hiện để giải quyết vấn đề;
- bạn sẽ luôn luôn được thông báo về kết quả của khiếu nại của mình;
- những chi tiết về khiếu nại sẽ được lưu giữ trong Tập Hồ sơ/ Sổ ghi về Cờ bạc có Trách nhiệm (Responsible Gambling Folder / Register)
- những thông tin về các khiếu nại sẽ được cung cấp cho cơ quan VCGR khi được yêu cầu.

Nếu không thể giải quyết được tại địa điểm cờ bạc, việc khiếu nại sẽ được đưa lên Cơ quan Trọng tài và Hòa giải Úc châu (IAMA) để giải quyết. Cả hai bên liên hệ đến việc khiếu nại đều có thể liên lạc với cơ quan IAMA. Muốn khởi xướng việc khiếu nại, một trong hai bên có thể vào trang mạng của cơ quan IAMA tại www.iama.org.au, tải mẫu đơn xin Giải quyết Tranh chấp (Dispute Resolver form) xuống, và sau đó nộp đơn này với lệ phí liên hệ cho cơ quan IAMA. Sau đó, Viên chức phụ trách việc Trọng tài / Hòa giải sẽ liên lạc với cả hai bên để tiến hành việc giải quyết vấn đề. Những mẫu đơn này cũng có tại Địa điểm cờ bạc.
Ghi chú: Việc khiếu nại gởi đến cơ quan độc lập này để xin giải quyết có thể rất tốn kém. Tất cả các bên được khuyến khích nên cố gắng giải quyết vấn đề ngay tại Địa điểm cờ bạc trước khi đưa vấn đề lên đến cơ quan hòa giải chuyên nghiệp.

Tài liệu liên quan đến mọi khiếu nại (hợp lệ và không hợp lệ) đối với Qui tắc Quản lý phải được lưu giữ trong Tập Hồ sơ/ Sổ ghi về Cờ bạc có Trách nhiệm (Responsible Gambling Folder / Register) để cơ quan VCGR có thể tiếp cận khi yêu cầu.

10. Trẻ em vị thành niên

Trẻ em vị thành niên bị ngăn cấm không được vào cờ bạc. Có những bảng hiệu đặt ở lối ra vào tại mỗi phòng chơi cờ bạc ngăn cấm không cho trẻ em vị thành niên vào phòng. Tất cả nhân viên sẽ phân chia nhiệm vụ để hỏi bằng chứng tuổi tác nếu họ nghi ngờ xem thân chủ có đủ ít nhất 18 tuổi hay không. Nếu không thể xuất trình giấy tờ chứng minh liên hệ, thân chủ sẽ được yêu cầu rời khỏi phòng chơi cờ bạc.

11. Môi trường cờ bạc

Những thân chủ sẽ được khuyến khích nên rời máy để nghỉ ngơi thường xuyên. Việc khuyến khích này có thể dưới hình thức thông báo liên quan đến một sự kiện theo giai đoạn. Các loại sự kiện này có thể là:

- Thông báo tới giờ giải lao buổi sáng;
- Thông báo có một thành viên được trúng số;
- Bắt đầu các sinh hoạt như những giai điệu vào buổi sáng.

Đồng hồ được đặt tại tất cả những khu vực chính của địa điểm cờ bạc để thân chủ biết giờ giấc đã qua. Nhân viên sẽ nhắc giờ khi thông báo về các sinh hoạt của địa điểm cờ bạc.

12. Các nghiệp vụ tài chính

Địa điểm cờ bạc này không đổi chi phiếu thành tiền mặt của thân chủ.

Một bảng ghi điều này sẽ được đặt tại quày thu ngân trong phòng chơi cờ bạc.

Những số tiền trúng dưới $1,000 từ các máy chơi cờ bạc tại địa điểm này có thể được đổi thành tiền mặt và/ hoặc chi phiếu. Theo luật định, tất cả các số tiền trúng hoặc số tích lũy tín dụng trị giá $ 1,000 hoặc lớn hơn sẽ được trả trọn bằng chi phiếu, không được trả bằng tiền mặt. Những số tiền trúng hoặc số tích lũy tín dụng sẽ không cung cấp làm tín dụng cho các máy chơi cờ bạc.

Sổ ghi tiền trúng giải (Prize Payment Register) sẽ được lưu giữ trong phòng chơi cờ bạc.

13. Cổ động và Quảng cáo

Tiểu bang Victoria ngăn cấm việc gởi các sản phẩm về cờ bạc về Máy Chơi Cờ bạc bằng Điện Tử (EGM) đến nhà mà không ghi địa chỉ.

Tất cả các loại quảng cáo không thuộc Máy Chơi Cờ bạc bằng Điện Tử (non-EGM) do Địa điểm này hoặc đại diện của Địa điểm thực hiện, sẽ tuân thủ các qui tắc đạo lý về quảng cáo được Hiệp hội Các Cơ quan Quảng cáo Toàn quốc Úc Châu (Australian Association of National Advertisers) chấp thuận. Xin xem Phụ lục B (Appendix B).

Mỗi quảng cáo và cổ động trong tương lai sẽ được kiểm tra đối chiếu với bảng danh sách về Qui tắc Đạo lý của AANA nhằm bảo đảm sự phù hợp.

Ngoài ra, địa điểm cờ bạc này sẽ bảo đảm rằng các tài liệu quảng cáo của chúng tôi sẽ:

- không sai sót, lừa đảo hoặc dối trá về số tiền thắng, các giải thưởng hoặc các cơ hội thắng;
- không công kích hoặc khiếm nhã về bản chất;
- không tạo cho người chơi có cảm giác cờ bạc là một phương sách hợp lý để cải thiện tình trạng tài chính;
- không cổ xúy việc uống rượu trong khi mua những sản phẩm cờ bạc;
- luôn có sự ưng thuận của người xác định trúng giải trước khi công bố.

14. Việc thực thi Qui tắc

Qui tắc này là một phần trong phần thông tin ban đầu để cung cấp cho tất cả nhân viên tân tuyển khi họ bắt đầu làm việc. Những nhân viên được thuê lúc Qui tắc đã được ban hành đều đã tham dự việc huấn luyện về mục đích, nội dung và thủ tục của qui tắc này.

Các vấn đề được nhân viên hoặc thân chủ nêu lên về Qui tắc Quản lý đều phải được đưa đến Viên chức phụ trách Cờ bạc có Trách nhiệm/ Quản lý Trực để lưu ý giải quyết.

Những nhân viên nào thực hiện và áp dụng một cách hữu hiệu những thi hành theo Qui tắc sẽ được Ban Quản lý Địa điểm cờ bạc đánh giá cao.

15. Tái xét Qui tắc Quản lý

Qui tắc Quản lý này sẽ được tái xét hằng năm nhằm bảo đảm phù hợp với Đạo luật Qui định về Cờ bạc và bất cứ chỉ thị nào của Bộ. Việc điều hành và hiệu quả của Qui tắc Quản lý trong 12 tháng tới cũng sẽ được tái xét vào thời điểm này. Việc tái xét luôn đón nhận những ý kiến phản hồi từ tất cả các cơ quan liên hệ mật thiết, gồm các nhân viên tại địa điểm và các dịch vụ hỗ trợ về vấn đề cờ bạc.

Những yêu cầu thay đổi sẽ được ghi nhận và thực hiện sau đó, nếu có thể. Bất cứ sự thay đổi nào cũng sẽ được lưu giữ trong Tập Hồ sơ/ Sổ ghi về Cờ bạc có Trách nhiệm (Responsible Gambling Folder / Register).