

**CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM
QUY TẮC HÀNH XỬ**

DÀNH CHO

[NAME OF GAMING VENUE]

2019

Bản số 2



Mục Lục

1. DIỄN DỊCH.....	3
2. LỜI NHẢY VỀ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM.....	5
3. SỰ SỐ SẴN BẢN QUY TẮC VÀ SỔ ĐĂNG BẠ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM....	5
4. THÔNG TIN VỀ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM.....	6
5. THÔNG TIN VỀ CÁC HÌNH THỨC CỜ BẠC	6
6. THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH DÀNH CHO THÂN CHỦ TRUNG THÀNH	6
7. SÁCH LƯỢC CAM KẾT TRƯỚC	7
8. TƯƠNG TÁC VỚI KHÁCH HÀNG	8
9. TƯƠNG TÁC VỚI CÁC NHÂN VIÊN	9
10. TƯƠNG TÁC VỚI CÁC DỊCH VỤ TRỢ GIÚP NGƯỜI GHIỀN CỜ BẠC	11
11. KHIẾU NẠI VỀ QUY TẮC.....	11
12. CHẤP HÀNH LỆNH CẤM TRỄ VỊ THÀNH NIÊN CỜ BẠC	13
13. KHUNG CẢNH NƠI CỜ BẠC.....	13
14. CHUYỂN KHOẢN TÀI CHÁNH.....	14
15. QUẢNG CÁO VÀ QUẢNG BÁ.....	14
16. THẺ THỨC TÁI DUYỆT	15
17. HUẤN LUYỆN VÀ KHÍCH LỆ NHÂN VIÊN	17

..... (“this Venue”)

1. DIỄN DỊCH

1.1. ĐỊNH NGHĨA

Từ	Nghĩa
Văn Phòng Chấp Hành	nơi thực thi ICRP và Quy Tắc
Quy Tắc	bản Quy Tắc Hành Xử này
mẫu Tái Duyệt Quy Tắc	mẫu Địa Điểm phải điền hằng năm chiếu theo điều khoản 16.7.3
Mẫu Khiếu Nại	mẫu ICRP do Văn Phòng Chấp Hành chấp thuận theo từng giai đoạn do người muốn khiếu nại với ICRP sử dụng
Máy đánh bạc	máy cờ bạc điện tử
ICRP	thể thức giải quyết khiếu nại độc lập
Nhân Viên Độc Lập	người được bổ nhiệm theo điều khoản 11 và là người chịu trách nhiệm thực hiện cuộc tái duyệt độc lập với những khiếu nại chưa được giải quyết về việc tuân thủ Quy Tắc
PID	trình bày thông tin cho người chơi cờ bạc biết
Thân chủ	người đến Địa Điểm và trong trường hợp của các câu lạc bộ là hội viên hay khách vắng lai
Ban Quản Trị	Ban quản trị của Địa Điểm
Chương Trình Huấn Luyện Nhân Viên của Mercury RSG	Chương trình huấn luyện đi kèm theo Quy Tắc
Nhân Viên Trực	người được chỉ định theo điều 8 và là người chịu trách nhiệm cung cấp các thông tin về Quy Tắc và cờ bạc có trách nhiệm trong mỗi ca làm việc
Mẫu đóng góp ý kiến phản hồi của thân chủ	các mẫu do Văn Phòng Chấp Hành cung cấp để thân chủ đóng góp ý kiến phản hồi về Quy Tắc
Sổ đăng bạ cờ bạc có trách nhiệm	Sổ đăng bạ được lưu giữ tại Địa Điểm trong đó ghi nhận những thông tin do Quy Tắc yêu cầu và cũng có thể đăng bạ theo luật về bia rượu và/hay AML/CTF.
RSG	dịch vụ cờ bạc có trách nhiệm
Địa Điểm	cơ sở liên quan nơi Quy Tắc được chấp nhận và trong trường hợp hàm ý trong văn bản, là thực thể chịu trách nhiệm quản lý Địa Điểm có thể là người điều hành Địa Điểm hay Quản lý của Địa Điểm

Quản Lý Địa Điểm RSG	người được chỉ định để bảo đảm việc tuân thủ Quy Tắc và Chương Trình Tự Cấm vào Địa Điểm này
----------------------	--

1.1. Trong Quy Tắc, khi có yêu cầu phải:

- 1.1.1. cung cấp thông tin cho khách hàng,
- 1.1.2. để các thông tin có sẵn cho khách hàng,
- 1.1.3. trưng bày các thông tin,
- 1.1.4. cung cấp bản sao các tài liệu

1.2. việc này sẽ được làm theo một hay nhiều cách dưới đây:

- 1.2.1. trưng bày rõ ràng và dễ nhìn thấy những tấm quảng cáo thích hợp, tập chỉ dẫn và/hay các yết thị thuận tiện:
 - 1.2.1.1. trong khu vực nơi có các hình thức cờ bạc,;
 - 1.2.1.2. tại chỗ quầy tính tiền;
 - 1.2.1.3. tại quầy tiếp tân (nếu có);
 - 1.2.1.4. tại khu vực sảnh (nếu có); và/hay
 - 1.2.1.5. trên bảng yết thị chung
- 1.2.2. có các tập sách chỉ dẫn sẵn sàng cho thân chủ tự ý lấy hay khi được yêu cầu;
- 1.2.3. trưng bày những thông tin trên màn hình điện tử tại Địa Điểm;
- 1.2.4. đưa những thông tin có sẵn lên trang mạng của Địa Điểm này (nếu có),

2. LỜI NHẮN VỀ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

- 2.1. Địa điểm đánh bạc này chủ trương cờ bạc có trách nhiệm và chấp nhận lời nhắn Cờ Bạc Có Trách Nhiệm dưới đây:

Địa Điểm này là một phần phụ thuộc của Cộng Đồng.

Ban Quản Đốc cam kết quan tâm đến phúc lợi của các khách hàng, nhân viên và toàn thể cộng đồng mà địa điểm phục vụ. Chúng tôi cố gắng cung cấp tất cả các dịch vụ một cách có trách nhiệm và lâu dài. Trong khuôn khổ cam kết này, chúng tôi công nhận Bản Quy Tắc Hành Xử Cờ Bạc Có Trách Nhiệm này và sẽ cung cấp những tiện ích cần thiết (tài chính và nhân viên) để trợ giúp những hoạt động đúng đắn của Bản Quy Tắc Hành Xử tại Địa Điểm này và hỗ trợ cho Văn Phòng Chấp Hành.

Bản Quy Tắc được soạn thảo nhằm giúp đỡ ban quản trị và các nhân viên tổ chức các hình thức cờ bạc một cách thích thú, vui vẻ và đầy trách nhiệm.

Một Quản Đốc Địa Điểm RSG đã được bổ nhiệm để bảo đảm sự tuân thủ Quy Tắc và thực hiện Chương Trình Tự Cấm đến Địa Điểm này và một Nhân Viên Trực luôn có mặt vào mọi lúc để giúp đỡ cho thân chủ về những vấn đề liên quan đến cờ bạc có trách nhiệm.

Chúng tôi khuyến khích quý thân chủ hỏi các nhân viên để biết ai là Nhân Viên Trực.

- 2.2. Lời Nhắn Cờ Bạc Có Trách Nhiệm sẽ được trưng bày trong tập chỉ dẫn ở bất cứ nơi nào có các hình thức cờ bạc tại Địa Điểm này.
- 2.3. Lời Nhắn Cờ Bạc Có Trách Nhiệm sẽ được trưng bày trên trang mạng của Địa Điểm này (nếu có).

3. SỰ SẴN BẢO BẢN QUY TẮC VÀ SỔ ĐĂNG BẠ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

- 3.1. Bản sao Quy Tắc phải có bằng tiếng Anh và các ngôn ngữ cộng đồng khác trên những trang mạng dưới đây:
 - 3.1.1. www. (fill in your Venue's website address)
 - 3.1.2. www.mgv.org.au
- 3.2. Một bản in Quy Tắc sẽ có sẵn cho thân chủ khi được yêu cầu và cũng phải có sẵn tại khu vực tính tiền và/hay quầy tiếp tân (nếu có).
- 3.3. Thông tin về cách thức lấy được bản sao của Quy Tắc phải được báo cho thân chủ biết khi được yêu cầu.
- 3.4. Sổ Đăng Bạ Cờ Bạc Có Trách Nhiệm phải được lưu giữ tại Địa Điểm này và được trình cho nhân viên thanh tra của VCGR nếu được yêu cầu.

4. THÔNG TIN VỀ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

- 4.1. Tất cả mọi yêu cầu luật định liên quan đến việc trưng bày các thông tin về cờ bạc có trách nhiệm phải được tuân thủ và những thông tin dưới đây về cờ bạc có trách nhiệm phải có sẵn cho các thân chủ:
 - 4.1.1. làm thế nào để chơi cờ bạc có trách nhiệm;
 - 4.1.2. làm thế nào để vào được trang mạng Sử Dụng Tiền Bạc Khôn Ngoan của Chính Phủ Liên Bang www.moneysmart.gov.au (hay một trang mạng tương tự hướng dẫn về cách tính toán chi tiêu trong gia đình của Chính Phủ theo sự cố vấn của Văn Phòng Chấp Hành);
 - 4.1.3. làm thế nào để người chơi cờ bạc và gia đình hay bạn bè của họ có thể nhận được những trợ giúp về tật ghiền cờ bạc và các chương trình tự cấm đến sòng bạc;
 - 4.1.4. trang mạng trợ giúp đối phó tật ghiền cờ bạc của chính phủ tiểu bang www.responsiblegambling.vic.gov.au;
 - 4.1.5. Các thông tin do tổ chức Gamblers Help và các dịch vụ trợ giúp cho người ghiền cờ bạc khác ở địa phương phát hành;
 - 4.1.6. làm thế nào để lập ra và giữ đúng các quyết định cam kết trước;
 - 4.1.7. hạn chế trả tiền mặt những số tiền thắng được và cung cấp tín dụng để cờ bạc.

5. THÔNG TIN VỀ CÁC HÌNH THỨC CỜ BẠC

- 5.1. Thông tin về bất kỳ những luật lệ liên quan đối với các hình thức cờ bạc có tại địa điểm này phải được cung cấp cho các thân chủ và với các máy đánh bạc, qua màn hình PID trên máy.
- 5.2. Thông tin về cách thức xem được màn hình PID sẽ được trưng bày và/hay được các nhân viên giải thích cho khách hàng.

6. THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH DÀNH CHO THÂN CHỦ TRUNG THÀNH

- 6.1. Điều khoản này chỉ áp dụng nếu có kế hoạch dành cho thân chủ trung thành được áp dụng tại Địa Điểm này nhằm:
 - 6.1.1. tìm ra khoản tiền thân chủ bỏ ra để chơi các loại cờ bạc *và*
 - 6.1.2. thưởng cho khoản tiền bỏ ra này.
- 6.2. Vào lúc thân chủ tham gia chương trình dành cho thân chủ trung thành hay một thời gian ngắn sau đó, thân chủ sẽ được cung cấp những thông tin bằng văn bản có ghi rõ:
 - 6.2.1. các luật lệ của kế hoạch *và*
 - 6.2.2. các khoản thưởng được tích lũy, đổi lấy ra sao, vào lúc nào và khi nào thì hết hạn.
- 6.3. Địa Điểm này tuân thủ tất cả mọi quy định áp dụng cho việc thực hiện kế hoạch dành cho thân chủ trung thành.

- 6.4. Ít nhất một lần trong năm, thân chủ tham gia vào kế hoạch dành cho thân chủ trung thành sẽ được cung cấp một văn bản ghi rõ các phần thưởng thân chủ có thể tích lũy trong khuôn khổ kế hoạch dành cho thân chủ trung thành.
- 6.5. Những người tự cấm mình đến sòng bạc không được phép tham gia hay còn ở trong kế hoạch cho thân chủ trung thành trong đó có tìm ra và thưởng cho khoản tiền bỏ ra để cờ bạc.
- 6.5.1. Nếu kế hoạch dành cho thân chủ trung thành không tìm ra và thưởng cho số tiền bỏ ra để cờ bạc, khi ấy người tự cấm mình đến sòng bạc có thể gia nhập và được ở trong kế hoạch; nhưng
- 6.5.2. nếu kế hoạch dành cho thân chủ trung thành bao gồm bất kỳ khoản thưởng nào chỉ có thể đổi ra được tại phòng đánh bạc khi ấy những người tự cấm mình đến sòng bạc không thể tham gia hay ở trong kế hoạch này.
- 6.6. Tất cả những thư từ liên lạc với khách hàng liên quan đến kế hoạch dành cho thân chủ trung thành đều phải có kèm theo câu dưới đây:
- Chúng tôi tha thiết đề nghị quý vị nên định ra những khoản giới hạn hợp lý về thời gian và tiền bạc quý vị bỏ ra để chơi cờ bạc và quý vị nên theo đúng các giới hạn này. Xin làm ơn hỏi các Nhân Viên của Địa Điểm để được giúp đỡ nếu quý vị gặp khó khăn về vấn đề cờ bạc của mình kể cả việc đề ra và duy trì các giới hạn.***

7. SÁCH LƯỢC CAM KẾT TRƯỚC

- 7.1. Thân chủ được khuyến khích đề ra các giới hạn về tiền bạc và thời gian họ bỏ ra để chơi cờ bạc. Những giới hạn này phải phù hợp với hoàn cảnh của từng cá nhân.
- 7.2. Nhằm giúp cho các thân chủ đề ra và theo đúng các giới hạn này, sẽ có những thông tin thích hợp được trưng bày đề nghị thân chủ nên đề ra giới hạn và không vượt quá những giới hạn này.
- 7.3. Những thông tin phải có sẵn cho các thân chủ để hướng dẫn họ về cách thức nhờ được giúp đỡ để đề ra và giữ đúng các giới hạn cũng như cách thức xác định những nguyên nhân dẫn đến việc bỏ ra quá nhiều tiền để cờ bạc.
- 7.4. Các thông tin sẽ có sẵn cho thân chủ và gia đình hay bạn bè của họ biết về cách thức nhờ những dịch vụ trợ giúp cho người ghiền cờ bạc giúp đỡ và cách vào trang mạng trợ giúp người ghiền cờ bạc của chính phủ tiểu bang
www.responsiblegambling.vic.gov.au
- 7.5. Tất cả mọi máy đánh bạc tại Địa Điểm này đều có thể giúp cho người chơi biết được giờ giấc và số tiền mà họ đã bỏ ra trong một buổi chơi cờ bạc qua những con số hiện ra trên màn hình PID.

- 7.6. Thông tin về cách thức xem được màn hình PID sẽ được trưng bày và/hay được một nhân viên giải thích nếu được yêu cầu.
- 7.7. Địa Điểm này sẽ tuân thủ tất cả mọi quy định liên quan đến việc cam kết trước số tiền khi chơi các máy đánh bạc.

8. TƯƠNG TÁC VỚI KHÁCH HÀNG

- 8.1. Địa Điểm này có một Quản Đốc RSG là người chịu trách nhiệm bảo đảm việc tuân thủ Quy Tắc và Chương Trình Tự Cấm tại Địa Điểm này.
- 8.2. Một Nhân Viên Trục luôn có mặt để cung cấp các thông tin về Quy Tắc, Chương Trình Tự Cấm và cờ bạc có trách nhiệm cho các thân chủ vào bất kỳ lúc nào các trò chơi cờ bạc có hoạt động tại Địa Điểm này.
- 8.3. Thông thường Nhân Viên Trục là người quản lý trực của ca làm việc và có thể là người khác với Quản Đốc của Địa Điểm RSG.
- 8.4. Trong mỗi ca làm việc nhân viên sẽ được cho biết ai là người được chỉ định trực cho ca làm việc này.
- 8.5. Một nhân viên sẽ báo động cho nhân viên trực biết nếu như ông/bà ấy thấy một thân chủ đang làm một hay nhiều những điều dưới đây:
 - a) Tìm đến một nhân viên và hỏi xin các thông tin về các dịch vụ trợ giúp cho người ghiền cờ bạc;
 - b) nói cho một nhân viên biết là ông /bà ấy bị ghiền cờ bạc;
 - c) có dấu hiệu cùng quẫn hay có những hành vi không chấp nhận được;
 - d) hành động một cách hung hăng hay có những biểu hiện hoặc cảm xúc khác thường một cách rõ ràng kể cả việc tấn công các máy đánh bạc hay khóc lóc sau khi bị thua bạc;
 - e) cờ bạc hăng ngày trong một khoảng thời gian dài hay không chịu ra về khi đến giờ đóng cửa;
 - f) cờ bạc trong một thời gian quá dài mà không có lúc nghỉ;
 - g) yêu cầu các nhân viên cho mượn tiền;
 - h) tránh liên lạc khi đánh bạc, không giao tiếp và không biết gì đến mọi chuyện chung quanh.
- 8.6. Nhân viên trực sẽ lượng định tình hình và có những biện pháp giải quyết cấp thời mà người này thấy thích hợp. Những giải quyết cấp thời này có thể gồm một hay nhiều những việc dưới đây:
 - a) đề nghị thân chủ rời khỏi khu vực;
 - b) đề nghị thân chủ dùng nước giải khát tại một khu vực khác;
 - c) đề nghị gọi taxi đưa thân chủ về nhà;

- d) đề nghị liên lạc với một người bạn của thân chủ;
 - e) đề nghị thân chủ sử dụng điện thoại của Địa Điểm;
 - f) đề nghị cung cấp cho thân chủ những thức giải khát (như cà phê);
 - g) đến gặp thân chủ và cố gắng yêu cầu họ nói chuyện;
 - h) cung cấp cho thân chủ tất cả những thông tin liên quan đến cách thức xin được các dịch vụ giúp đỡ kể cả việc tự cấm và cố vấn về tài chính;
 - i) cung cấp cho thân chủ một vài các trợ giúp thích hợp;
 - j) không làm gì cả nếu như theo ý kiến hợp lý của nhân viên trực tất cả những tương tác với thân chủ đều không cần thiết.
- 8.7. Nhân Viên Trực phải làm đủ mọi cách để thật kín đáo khi đến gặp thân chủ và tránh gây sự chú ý càng nhiều càng tốt đối với thân chủ.
- 8.8. Nếu Nhân Viên Trực cho rằng việc tương tác với thân chủ là cần thiết, khi ấy Nhân Viên Trực sẽ ghi lại sự việc trong Sổ Đăng Bạ Cờ Bạc Có Trách Nhiệm và ghi luôn cả hành động của nhân viên trực.
- 8.9. Những điều ghi trong Sổ Đăng Bạ Cờ Bạc Có Trách Nhiệm phải theo đúng Đạo Luật Bảo Vệ Sự Riêng Tư và Nhân Viên Trực phải bảo đảm theo đúng Các Nguyên Tắc Bảo Đảm Sự Riêng Tư Quốc Gia.
- 8.10. Địa Điểm này sẽ tuân thủ các luật lệ liên quan đến dịch vụ mua bán bia rượu một cách có trách nhiệm.

9. TƯƠNG TÁC VỚI CÁC NHÂN VIÊN

- 9.1. Sự an toàn của các nhân viên và tính trung thực có được của các trò chơi cờ bạc có tại Địa Điểm này là những điều được quan tâm đặc biệt.
- 9.2. Các nhân viên của sòng bạc, theo luật, không được phép chơi máy đánh bạc trong ca làm việc kể cả trong lúc nghỉ giữa ca.
- 9.3. Địa Điểm này có chính sách liên quan đến các nhân viên chơi các trò cờ bạc (kể cả chơi các máy đánh bạc) và một bản sao chính sách này được để vào trong tập chỉ dẫn dành cho nhân viên và được đính kèm vào bất kỳ Quy Tắc nào được phân phối cho các nhân viên.
- 9.4. Ngoại trừ chính sách cấm các nhân viên không được đánh bạc tại Địa Điểm này vào mọi lúc, còn thì các nhân viên được phép cờ bạc chỉ trong những trường hợp dưới đây:

Các nhân viên không được phép chơi bất kỳ hình thức cờ bạc nào trong lúc đang làm nhiệm vụ (kể cả chơi máy đánh bạc, keno hay đánh cá hoặc mua vé xổ số).

Những nhân viên ngoài giờ làm việc được phép chơi cờ bạc miễn là họ không mặc đồng phục và không mang giấy phép nhân viên sòng bạc hay bảng tên của Địa Điểm.

Giới hạn đối với nhân viên không được chơi cờ bạc được áp dụng với tất cả mọi nhân viên chứ không chỉ riêng những người phục vụ các trò chơi cờ bạc.

- 9.5. Những buổi tu nghiệp chuyên môn về cờ bạc có trách nhiệm sẽ được tổ chức hằng năm kết hợp với Dịch Vụ Trợ Giúp Người Ghiền Cờ Bạc ở địa phương hay các tổ chức thích hợp khác.
- 9.6. Các thông tin về cờ bạc có trách nhiệm và các dịch vụ trợ giúp cho người ghiền cờ bạc sẽ được kết hợp trong tập sách thu nhận/hướng dẫn nhân viên được cung cấp cho tất cả các nhân viên khi bắt đầu làm việc tại Địa Điểm này.
- 9.7. Tất cả mọi nhân viên làm việc tại Địa Điểm này vào thời điểm chấp nhận Quy Tắc sẽ được cung cấp những thông tin về cờ bạc có trách nhiệm và các dịch vụ giúp đỡ cho người ghiền cờ bạc.
- 9.8. Nhân viên sẽ thông báo cho Quản Đốc của Địa Điểm RSG biết nếu như người nhân viên này:
 - 9.8.1. nhìn thấy một nhân viên khác có những hành vi được mô tả trong điều 8.5 và/hay
 - 9.8.2. được một nhân viên khác nói cho biết là một nhân viên nào đó bị ghiền cờ bạc:
- 9.9. Nếu một nhân viên bị ghiền cờ bạc và những hoạt động tại Địa Điểm này có thể giao cho nhân viên đó những nhiệm vụ không dính líu đến các trò chơi cờ bạc khi ấy người nhân viên và ban quản trị có thể đồng ý để chuyển đổi công việc của nhân viên.
- 9.10. Khi xác định những hành động nào được cho là thích hợp trong bất kỳ một tình huống nào có liên quan đến một nhân viên, mọi chuyện phải được làm một cách kín đáo, tránh gây chú ý đến hoàn cảnh và người nhân viên càng nhiều càng tốt.
- 9.11. Những biện pháp được thực hiện căn cứ theo điều 9 này có thể được ghi nhận vào trong hồ sơ nhân dụng của nhân viên **và không** ghi vào trong Sổ Đăng Bạ Cờ Bạc Có Trách Nhiệm. Bản sao của bất kỳ điều ghi nhận nào trong hồ sơ nhân dụng của nhân viên được thực hiện theo điều khoản này sẽ được trình cho nhân viên thanh tra của VCGR khi được yêu cầu.

10. TƯƠNG TÁC VỚI CÁC DỊCH VỤ TRỢ GIÚP NGƯỜI GHIỀN CỜ BẠC

- 10.1. Địa Điểm này sẽ duy trì những liên lạc thường xuyên với Dịch Vụ Trợ Giúp Người Ghiền Cờ Bạc ở địa phương và/hay các dịch vụ trợ giúp người ghiền cờ bạc liên quan khác.
- 10.2. Ít nhất mỗi năm một lần các nhân viên của Dịch Vụ Trợ Giúp Người Ghiền Cờ Bạc ở địa phương và/hay các dịch vụ trợ giúp người ghiền cờ bạc liên quan khác sẽ được mời đến gặp các nhân viên cao cấp của RSG và/hay Ban Quản Trị của Địa Điểm này và việc này có thể gồm cả việc tổ chức buổi huấn luyện hằng năm cho nhân viên.
- 10.3. Văn Phòng Chấp Hành sẽ thiết lập thể thức giới thiệu đến các dịch vụ trợ giúp người ghiền cờ bạc ở địa phương. Địa Điểm này sẽ tuân thủ thể thức giới thiệu của Văn Phòng Chấp Hành và bất kỳ những thay đổi nào đối với các thể thức này như Văn Phòng Chấp Hành thông báo trong từng thời điểm.
- 10.4. Các chi tiết liên lạc của Dịch Vụ Trợ Giúp Người Ghiền Cờ Bạc và/hay các dịch vụ trợ giúp người ghiền cờ bạc liên quan khác sẽ được ghi lại trong Sổ Đăng Bạ Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của Địa Điểm.
- 10.5. Các ấn phẩm và những chi tiết liên lạc của Các Dịch Vụ Trợ Giúp Người Ghiền Cờ Bạc ở địa phương và/hay các dịch vụ trợ giúp người ghiền cờ bạc liên quan khác có sẵn cho các thân chủ và nhân viên trong phòng đánh bạc của Địa Điểm này.

11. KHIẾU NẠI VỀ QUY TẮC

- 11.1. Địa Điểm này chấp nhận Mercury ICRP do Văn Phòng Chấp Hành thực hiện và được giải thích đầy đủ trong tập chỉ dẫn thủ tục ICRP có để sẵn tại Văn Phòng Chấp Hành nếu được yêu cầu.
- 11.2. ICRP là một phương tiện miễn phí, hiệu quả, độc lập và kín đáo nhằm giải quyết các khiếu nại về việc tuân thủ Quy Tắc.
- 11.3. Các khiếu nại phải:
 - 11.3.1. liên quan đến Quy Tắc, Văn Phòng Chấp Hành sẽ giúp đỡ để tìm ra các giải pháp giải quyết khiếu nại không liên quan đến những khiếu nại về việc tuân thủ Quy Tắc;
 - 11.3.2. liên hệ đến những vấn đề về việc chấp hành Quy Tắc đã xảy ra trong 12 tháng qua; và
 - 11.3.3. không liên hệ đến những khiếu nại đã được giải quyết trước đây.
- 11.4. Cách thức khiếu nại như thế nào:
 - 11.4.1. Một thân chủ có thể liên lạc với Quản Đốc của Địa Điểm để thảo luận về khiếu nại của ông/bà ấy và cố gắng tìm cách đạt được một giải pháp;

- 11.4.2. Nếu khiếu nại không giải quyết được qua thảo luận với Quản Đốc của Địa Điểm khi ấy thân chủ có thể liên lạc với Văn Phòng Chấp Hành để khiếu nại;
- 11.4.3. Người khiếu nại có thể liên lạc bằng điện thoại hay điền một Mẫu Đơn Khiếu Nại;
- 11.4.4. Mẫu Đơn Khiếu Nại có để sẵn tại Văn Phòng Chấp Hành và tại Địa Điểm này;
- 11.4.5. Văn Phòng Chấp Hành sẽ giúp đỡ thân chủ điền các Mẫu Đơn Khiếu Nại nếu cần;
- 11.5. Thủ tục giải quyết khiếu nại
 - 11.5.1. Văn Phòng Chấp Hành sẽ gửi một bản sao Mẫu Đơn Khiếu Nại đã điền đến cho Địa Điểm này;
 - 11.5.2. Địa Điểm này sẽ có trong thời hạn 14 ngày kể từ ngày nhận được Mẫu Đơn Khiếu Nại để liên lạc với thân chủ và giải quyết khiếu nại.
- 11.6. Tái Duyệt Độc Lập những khiếu nại chưa được giải quyết
 - 11.6.1. Nếu khiếu nại không được giải quyết trong thời hạn 14 ngày, sự việc sẽ được Văn Phòng Chấp Hành chuyển đến cho một Nhân Viên Độc Lập;
 - 11.6.2. Nhân Viên Độc Lập sẽ điều tra khiếu nại bằng những phương tiện thích hợp bao gồm:
 - 11.6.2.1. xem xét tất cả những bản đệ nạp của tất cả các bên;
 - 11.6.2.2. mở một cuộc thương nghị; và/hay
 - 11.6.2.3. gặp gỡ các bên và/hay các người liên quan khác.
 - 11.6.3. Các đệ nạp cho Nhân Viên Độc Lập có thể bằng văn bản hay đích thân đến trình bày tại buổi thương nghị (nếu có);
 - 11.6.4. Nhân Viên Độc Lập phải thực hiện cuộc điều tra của ông/bà ấy một cách nhanh chóng và thân thiện.
 - 11.6.5. Nhân Viên Độc Lập sẽ cung cấp cho Văn Phòng Chấp Hành một bản kết luận trong đó nêu rõ đã có hay không có xảy ra việc không tuân thủ Bản Quy Tắc cùng những nguyên nhân và cách thức sửa chữa (nếu có);
 - 11.6.6. Những đề nghị sửa chữa có thể gồm:
 - 11.6.6.1. Địa Điểm này phải thực hiện hay tránh làm một số việc nào đó
 - 11.6.6.2. Địa Điểm này phải trả cho khách hàng một số tiền không vượt quá Số Tiền Tối Đa (hiện nay là \$2.500)
 - 11.6.6.3. không cần phải làm gì cả.
 - 11.6.7. Văn Phòng Chấp Hành sẽ gửi một bản sao những lý luận và đề nghị của Nhân Viên Độc lập cho cả hai phía.

11.6.8. Những luật lệ về công lý tự nhiên sẽ được áp dụng với ICRP.

11.7. Đối chiếu và lưu giữ những thông tin về các khiếu nại

Văn Phòng Chấp Hành sẽ thu thập và lưu giữ các dữ kiện liên quan đến:

11.7.1. Những Mẫu Đơn Khiếu Nại đã được điền đầy đủ;

11.7.2. cách giải quyết những khiếu nại ở cấp Địa Điểm chiếu theo điều 11.5;

11.7.3. những khiếu nại được Nhân Viên Độc Lập chuyển đến theo điều khoản 11.5;

11.7.4. tất cả mọi giấy tờ tài liệu phát sinh trong khuôn khổ của ICRP.

11.8. Giúp cho Ủy Hội theo dõi sự Tuân Thủ với ICRP

11.8.1. Địa Điểm này sẽ trình cho nhân viên thanh tra của VCGR tất cả các giấy tờ tài liệu được Địa Điểm lưu giữ liên quan đến sự tuân thủ ICRP.

11.8.2. Văn Phòng Chấp Hành sẽ trình cho VCGR nếu được yêu cầu tất cả các dữ kiện được lưu giữ tại Văn Phòng Chấp Hành liên quan đến ICRP.

12. CHẤP HÀNH LỆNH CẤM TRỞ VỊ THÀNH NIÊN CỜ BẠC

12.1. Trẻ vị thành niên bị cấm đánh bạc và trẻ vị thành niên không được phép vào bên trong phòng đánh bạc.

12.2. Tại tất cả các lối vào phòng đánh bạc đều phải có bảng hiệu cấm trẻ vị thành niên vào trong phòng cờ bạc.

12.3. Tất cả mọi nhân viên đều được yêu cầu xác minh tuổi tác của thân chủ khi họ thấy không chắc chắn rằng thân chủ này có đủ ít nhất 18 tuổi hay chưa.

12.4. Nhằm mục đích xác minh tuổi tác, những giấy tờ dưới đây được cho là có thể chấp nhận được là bằng chứng tuổi tác:

- a) Thẻ chứng nhận tuổi
- b) Bằng lái xe
- c) Bằng học lái xe tiểu bang Victoria
- d) Sổ thông hành
- e) Thẻ ngân hàng

12.5. Nếu không thể xuất trình giấy tờ xác minh tuổi tác, thân chủ sẽ được yêu cầu rời khỏi phòng chơi cờ bạc và/hay không được phép chơi các hình thức cờ bạc.

13. KHUNG CẢNH NƠI CỜ BẠC

13.1. Để giúp cho các thân chủ biết được thời gian trôi qua như thế nào, trong phòng cờ bạc của Địa Điểm này sẽ có một đồng hồ lớn treo trên tường và giờ giấc sẽ được trưng bày tại nơi có các trò chơi cờ bạc.

13.2. Địa Điểm này khuyến khích các thân chủ nên có những lúc tạm nghỉ khi chơi máy đánh bạc và những loan báo thường xuyên trong đó có nói giờ giấc sẽ được phát đi trong phòng đánh bạc. Những loan báo này có thể được kết hợp với các thông báo khác như:

- a) Nhà hàng sẽ được mở cửa trong 10 phút nữa vào giữa trưa.
 - b) Nhà hàng sẽ đóng cửa trong 10 phút nữa vào lúc 8.30 phút tối.
 - c) Bây giờ là 10 giờ - chúng tôi đã dọn cà phê nóng.
 - d) Xe buýt chở khách miễn phí sẽ khởi hành trong 10 phút nữa vào lúc 8 giờ tối.
 - e) Bây giờ là 5 giờ chiều và cuộc xổ số dành cho các hội viên sắp bắt đầu.
 - f) Bây giờ là 7 giờ 30 và ban nhạc sắp trình diễn trong phòng ăn.
- 13.3. Nếu không có hệ thống phóng thanh trong phòng đánh bạc, các nhân viên phải đến chỗ các thân chủ trong phòng cờ bạc và nói cho từng người biết về các sự kiện có kèm theo giờ giấc như vừa nói ở trên.
- 13.4. Nếu việc loan báo được đề cập đến trong điều khoản 13.2 không được thực hiện bằng một hệ thống tự động khi ấy Nhân Viên Trực sẽ ghi nhận trong Sổ Đăng Bạ Cờ Bạc rằng việc loan báo đã được thực hiện.

14. CHUYÊN KHOẢN TÀI CHÍNH

- 14.1. Theo luật, địa điểm này không thể bảo trợ tiền mặt của Séc.
- 14.2. Theo luật, những khoản tiền thắng được hay điểm tích lũy hơn 2.000 đô-la trên các máy đánh bạc phải được trả hoàn toàn bằng chi phiếu và không đổi thành tiền mặt được.
- 14.3. Thân chủ có thể yêu cầu những khoản thắng và/hay các điểm tích lũy dưới 2.000 đô-la tại các máy đánh bạc được trả bằng tiền mặt và những khoản thắng và/hay các điểm tích lũy được từ những trò chơi cờ bạc khác được trả bằng tiền mặt và/hay bằng chi phiếu. Tất cả mọi yêu cầu trả bằng chi phiếu đều sẽ được thực hiện.
- 14.4. Một Sổ Đăng Bạ Trả Tiền Các Giải Trúng phải được duy trì và ghi nhận các giải trúng lớn với các môn chơi cờ bạc kể cả, nhưng không giới hạn, các chi phiếu trả tiền trên 2.000 đô-la. Sổ Đăng Bạ Trả Tiền Các Giải Trúng phải được trình cho các nhân viên thanh tra của VCGR khi được yêu cầu.
- 14.5. Những khoản ghi trong Sổ Đăng Bạ Trả Tiền Trả Các Giải Trúng có thể phải theo đúng Đạo Luật về Sự Riêng Tư và Các Nguyên Tắc Bảo Vệ Riêng Tư Quốc Gia sẽ được theo dõi căn cứ theo Sổ Đăng Bạ Trả Tiền cho Các Giải Trúng.
- 14.6. Tại quầy thu ngân và/hay quầy tiếp tân có trưng bày những thông tin về:
- 14.6.1. chính sách đổi chi phiếu lấy tiền mặt
 - 14.6.2. cách thức trả bằng chi phiếu những khoản tiền thân chủ thắng được.

15. QUẢNG CÁO VÀ QUẢNG BÁ

- 15.1. Tất cả mọi hình thức quảng cáo và quảng bá liên quan đến cờ bạc do địa điểm này thực hiện hay nhờ người thực hiện sẽ:

- 15.1.1. tuân thủ các quy định chi phối việc quảng cáo các trò chơi cờ bạc kể cả nhưng không hạn chế việc cấm toàn diện những quảng cáo không do chủ ý các máy đánh bạc bên ngoài phòng cờ bạc;
 - 15.1.2. tuân thủ quy tắc đạo đức về quảng cáo được Hiệp Hội Quảng Cáo Quốc Gia (AANA) chấp thuận và bản sao của quy tắc này có tại trang mạng www.aana.com.au/codes.html ;
 - 15.1.3. không được giả mạo, sai lạc hay dối trá về tỷ lệ thắng thua, giải thưởng hoặc xác suất trúng;
 - 15.1.4. được sự đồng ý của bất kỳ người nào xác nhận là trúng giải trước lúc ấn hành;
 - 15.1.5. không có tính chất phản cảm hay không đúng đắn;
 - 15.1.6. không tạo ra cảm giác là cờ bạc là một sách lược hợp lý giúp cho người ta khá hơn về mặt tài chính;
 - 15.1.7. không quảng bá cho việc sử dụng bia rượu trong khi chơi các trò chơi cờ bạc.
- 15.2. Trước khi ấn hành, Ban Quản lý sẽ thẩm định tất cả các quảng cáo và quảng bá các trò chơi cờ bạc căn cứ theo Quy tắc đạo đức của AANA và bảng kiểm tra trong điều 15.1.
- 15.3. Nếu không chắc chắn rằng liệu một quảng cáo hay quảng bá nào có theo đúng với Quy tắc đạo đức của AANA's và/hay điều khoản này hay không, quảng cáo hay quảng bá này phải được chuyển đến cho Văn Phòng Chấp Hành để xin ý kiến.
- 15.4. Cho dù Địa Điểm này có tuân thủ quy tắc đạo đức của AANA, bất kỳ một khiếu nại nào liên quan đến các quảng cáo và quảng bá của Địa Điểm này sẽ được giải quyết phù hợp với Mercury ICRP chứ **không** phải bởi Hội Đồng Giải Quyết Khiếu nại về Tiêu Chuẩn Quảng Cáo.

16. THỂ THỨC TÁI DUYỆT

- 16.1. Quy Tắc sẽ được tái duyệt hằng năm. Cuộc tái duyệt này sẽ bao gồm cả những thông tin thu thập được từ nhiều nguồn khác nhau bằng những phương thức dưới đây.
- 16.2. **Ý kiến phản hồi của nhân viên**
- 16.2.1. Mẫu Đóng Góp Ý Kiến Phản Hồi Của Nhân Viên Về Bản Quy Tắc có sẵn trong Sổ Đăng Bạ Cờ Bạc Có Trách Nhiệm.
 - 16.2.2. Tập sách kết nạp/tập chỉ dẫn nhân viên của Địa Điểm này được cung cấp cho tất cả các nhân viên khi bắt đầu được tuyển dụng sẽ bao gồm cả những lời khuyên về cách làm thế nào để nhân viên có thể đóng góp ý kiến phản hồi đối với Quy Tắc bằng cách điền vào Mẫu Đóng Góp Ý Kiến Phản Hồi Của Nhân Viên có sẵn trong Sổ Đăng Bạ Cờ Bạc Có Trách Nhiệm.
- 16.3. Tất cả mọi nhân viên được tuyển dụng làm việc tại Địa Điểm này vào thời điểm Quy Tắc được chấp nhận sẽ được cung cấp thông tin về cách thức nhân viên có thể đóng

góp ý kiến phản hồi về Quy Tắc bằng cách điền vào Mẫu Đóng Góp Ý Kiến Phản Hồi của Nhân Viên có trong Sổ Đăng Bạ Cờ Bạc Có Trách Nhiệm.

- 16.4. Vào cuối mỗi ca làm việc, Nhân Viên Trục sẽ đi thu bất kỳ Mẫu Đóng Góp Ý Kiến Phản Hồi Của Nhân Viên nào đã điền xong và chuyển cho Ban Quản Trị.
- 16.5. Ban Quản Trị sẽ xem xét bất kỳ Mẫu Đóng Góp Ý Kiến Phản Hồi Của Nhân Viên nào đã được điền đầy đủ và:
 - 16.5.1. nếu vấn đề có thể giải quyết được ở cấp Địa Điểm, ban quản trị sẽ có hành động thích đáng, lưu trữ mẫu đơn đã điền xong với Sổ Đăng Bạ Cờ Bạc Có Trách Nhiệm và kèm các bản sao của bất kỳ mẫu đơn nào đã điền xong vào với Mẫu Tái Duyệt Hằng Năm;
 - 16.5.2. nếu vấn đề có dính líu đến một vấn đề thuộc hệ thống liên quan đến Quy Tắc, chuyện này có thể được chuyển đến cho Văn Phòng Chấp Hành để cứu xét và có hành động thích hợp có thể gồm yêu cầu VCRG thay đổi Quy Tắc.
 - 16.5.3. Tất cả Mẫu Đóng Góp Ý Kiến Phản Hồi Của Nhân Viên đã được điền xong sẽ được Ban Quản Trị lưu giữ và trình cho nhân viên thanh tra của VCRG khi được yêu cầu.

16.6. Ý kiến phản hồi của thân chủ

- 16.6.1. Mỗi năm trước ngày 3 tháng Ba, Mẫu Đóng Góp Ý Kiến Phản Hồi Của Thân Chủ sẽ được để sẵn tại tất cả các khu vực trong Địa Điểm nơi có các hoạt động cờ bạc. Mẫu Đóng Góp Ý Kiến Phản Hồi Của Thân Chủ phải được có sẵn trong ít nhất là hai tuần lễ.
- 16.6.2. Văn Phòng Chấp Hành có thể, tùy theo yêu cầu, chấp thuận cho gia hạn thời gian quá ngày 31 tháng Ba để có sẵn các Mẫu Đóng Góp Ý Kiến Phản Hồi Của Thân Chủ.
- 16.6.3. Ban Quản Trị sẽ xem xét các Mẫu Đóng Góp Ý Kiến Phản Hồi Của Thân Chủ đã điền đầy đủ và:
 - 16.6.3.1. nếu vấn đề có thể giải quyết được ở cấp Địa Điểm, ban quản trị sẽ có hành động thích hợp và lưu giữ Mẫu Đóng Góp Ý Kiến Phản Hồi Của Thân Chủ vào Sổ Đăng Bạ Cờ Bạc Có Trách Nhiệm và kèm các bản sao của bất kỳ mẫu đã điền nào vào với Mẫu Tái Duyệt Thường Niên;
 - 16.6.3.2. nếu vấn đề có dính líu đến một vấn đề thuộc hệ thống liên quan đến Quy Tắc, chuyện này sẽ được chuyển đến cho Văn Phòng Chấp Hành để xem xét và có hành động thích hợp có thể gồm yêu cầu VCGR thay đổi Quy Tắc.

16.6.4. Tất cả mọi Mẫu Đóng Góp Ý Kiến Phản Hồi Của Thân Chủ sẽ được lưu giữ tại Địa Điểm và được trình cho nhân viên thanh tra của VCGR khi được yêu cầu.

16.7. Đóng góp ý kiến phản hồi tại Địa Điểm

16.7.1. Ban Quản Trị sẽ hoàn tất Mẫu Tái Duyệt Bản Quy Tắc trước ngày 30 tháng Tư mỗi năm.

16.7.2. Văn Phòng Chấp Hành có thể, tùy theo yêu cầu, cho phép gia hạn thời gian hoàn tất Mẫu Tái Duyệt Quy Tắc.

16.7.3. Mẫu Tái Duyệt Quy Tắc đã được điền đầy đủ sẽ được lưu giữ ở Địa Điểm cùng với bất kỳ Mẫu Đóng Góp Ý Kiến Phản Hồi Của Thân Chủ và Mẫu Đóng Góp Ý Kiến Phản Hồi Của Nhân Viên nào nhận được trong suốt năm trước đó.

16.8. Tái Duyệt Văn Phòng Chấp Hành

16.8.1. Trước ngày 30 tháng Sáu mỗi năm Văn Phòng Chấp Hành sẽ thực hiện một cuộc thăm dò với những Mẫu Tái Duyệt Quy Tắc, Mẫu Đóng Góp Ý Kiến Phản Hồi của Thân Chủ và Mẫu Đóng Góp Ý Kiến Phản Hồi của Nhân Viên và sự đánh giá chung Quy Tắc (kể cả việc xem xét các khiếu nại nhận được) để thẩm định tính hiệu quả và hoạt động của Quy Tắc.

16.9. Những tiêu chuẩn mà Văn Phòng Chấp Hành sẽ sử dụng để thẩm định tính hiệu quả và hoạt động của Bản Quy Tắc gồm:

16.9.1. sự hiểu biết của các nhân viên về Quy Tắc;

16.9.2. liệu những yêu cầu đặc biệt của Quy Tắc có được hội đủ hay không; và

16.9.3. liệu có bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến Địa Điểm này hay không.

16.10. Văn Phòng Chấp Hành sẽ đề ra những thay đổi thích hợp đối với Quy Tắc và xin được VCGR chấp thuận những thay đổi này.

16.11. Một khi những thay đổi được chấp thuận, Văn Phòng Chấp Hành sẽ thông báo cho Địa Điểm này biết và cung cấp cho Địa Điểm những tài liệu thích hợp.

17. HUẤN LUYỆN VÀ KHÍCH LỆ NHÂN VIÊN

17.1. Tất cả mọi nhân viên có tham gia vào việc điều hành các trò chơi cờ bạc sẽ phải tham gia Chương Trình Huấn Luyện Nhân Viên Mercury RSG mỗi năm.

17.2. Chương Trình Huấn Luyện Nhân Viên Mercury RSG hằng năm bao gồm những vấn đề liên quan đến Quy Tắc như –

17.2.1. làm sao để xem được màn hình PID;

17.2.2. nhiệm vụ của Nhân Viên Trực;

- 17.2.3. làm thế nào để xác định những dấu hiệu của các yếu tố cùng quần có liên quan đến tật ghiền cờ bạc;
- 17.2.4. yêu cầu của các Nguyên Tắc Bảo Vệ Sự Riêng Tư Toàn Quốc;
- 17.2.5. xác định trẻ vị thành niên và có hành động thích hợp nếu phát hiện ra trẻ vị thành niên trong khu vực đánh bạc.
- 17.3. Liên quan đến các nhân viên sòng bài, các nhân viên phải hoàn tất khóa học RSG và cứ mỗi ba năm phải hoàn tất một khóa tu nghiệp RSG;
- 17.4. Ban Quản Trị sẽ củng cố thêm cho sự hiểu biết và tuân thủ Quy Tắc:
- 17.4.1. tại các buổi họp nhân viên ở Địa Điểm này
- 17.4.2. gửi nhân viên đi tham dự các buổi huấn luyện về Quy Tắc do Văn Phòng Chấp Hành tổ chức;
- 17.4.3. bằng cách tổ chức các buổi huấn luyện cho nhân viên ngay tại Địa Điểm này.
- 17.5. Bất kỳ trường hợp một nhân viên nào không tuân thủ Quy Tắc cũng sẽ dẫn đến những biện pháp chấn chỉnh do ban quản trị áp dụng đối với nhân viên và vi phạm tái diễn có thể sẽ bị những hình thức kỷ luật.
- 17.6. Cuộc Tái Duyệt Thành Tích Thường Niên cho tất cả mọi nhân viên sẽ bao gồm việc thẩm định cam kết của nhân viên và sự tuân thủ Quy Tắc. Cuộc Tái Duyệt Thành Tích Thường Niên sẽ bao gồm những câu hỏi liên quan đến các yêu cầu của Quy Tắc và tác động của nó đối với nhân viên như thế nào và liệu các nhân viên có hội đủ các yêu cầu của Quy Tắc hay không.

PHỤ LỤC

LÀM THẾ NÀO ĐỂ CHẤP NHẬN BẢN QUY TẮC

1. Muốn chấp nhận Bản Quy Tắc, một Địa Điểm phải:
 - a) Chính thức quyết tâm và xin chấp nhận là cơ sở chấp nhận Quy Tắc.
 - b) Xin Văn Phòng Chấp Hành để chấp nhận Quy Tắc.
2. Văn Phòng Chấp Hành chỉ nhận các đơn xin từ những địa điểm mà văn phòng xét thấy là thích hợp để chấp nhận Quy Tắc.
3. Nếu như Địa Điểm được chấp nhận là cơ sở chấp nhận Quy Tắc, Địa Điểm phải:
 - a. Chính thức chấp nhận Quy Tắc phù hợp với bản điều lệ và các yêu cầu của VCGR.
 - b. Chính thức thông báo cho VCGLR bằng văn bản trên một mẫu đơn cho biết Địa Điểm chấp nhận Quy Tắc.
4. Văn Phòng Chấp Hành có thể tùy từng thời điểm xác nhận rằng Địa Điểm không phải là Địa Điểm thích hợp để chấp nhận Quy Tắc và, sau khi dành cho Địa Điểm đầy đủ cơ hội để giải

quyết vấn đề, Văn Phòng Chấp Hành có thể loại Địa Điểm ra khỏi sổ những cơ sở chấp nhận Quy Tắc.

5. Nếu một Địa Điểm bị loại khỏi việc chấp nhận Quy Tắc, Văn Phòng Chấp Hành sẽ thông báo bằng văn bản cho:
 - a. Địa Điểm; và
 - b. VCGLR biết rằng Địa Điểm không còn là cơ sở chấp nhận Quy Tắc nữa.