

# AUSTRALIAN HIMALAYAN FOUNDATION

## SELF-REGULATORY COMPLAINTS HANDLING POLICY

རང་སྐྱོང་སྒྲིག་པ་འཛིན་གྱི་  
ཉེན་བཤད་ལག་ལེན་སྲིད་བྱུང་།

Reviewed: November 2014

Reviewed: April 2016

Board Approval: July 2016

Next Review: 2018

བསྐྱར་བཟོ་: དབྱིན་ལོ་ ༢༠༡༤ དབྱིན་ལོ་ ༡༡ ལ།

བསྐྱར་བཟོ་: དབྱིན་ལོ་ ༢༠༡༦ དབྱིན་ལོ་ ༤ ལ།

བཀོད་ཚེགས་ནས་གནང་བ་: དབྱིན་ལོ་ ༢༠༡༦ དབྱིན་ལོ་ ༧ ལ།

རྗེས་མའི་བསྐྱར་བཟོ་ གྱི་ལོ་ ༢༠༡༨ ལ།

# 1. COMMITMENT

In operating according to the standards required by the Code of Conduct of the Australian Council for International Development (ACFID), the Australian Himalayan Foundation (AHF) is committed to achieving the highest standard in every area of its work and to continuous improvement.

AHF encourages the public to continually engage in dialogue to help improve the delivery of its services as well as accountability and transparency to its stakeholders. Through a range of mechanisms (such as information and membership events, Annual General Meetings and social media), the public and stakeholders can directly engage with AHF to raise issues and to ask for and receive information about the organisation

AHF recognises the importance and value of listening and responding to inquiries, concerns and complaints. This is one of the most important ways of learning how to improve its work. The Complaints Policy provides an effective, accessible and safe process for stakeholders to raise feedback, a concern or a complaint and receive a response.

## ༡. ལས་བྲུང་།

ཡུལ་རྒྱུ་ལོ་ལྷན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ནས་ རྒྱལ་སྤྱི་གོང་འཕེལ་ཆེད་དུ་ཡོད་པའི་ཡུལ་རྒྱུ་ཚོགས་ལྟེང་ ཀྱུན་སྡོམ་ རྣམ་གཞག་གི་ དགོས་དོན་དང་བསྐྱུན་པའི་ ལག་ལེན་ཕྱིར་དུ་ ལས་ཀའི་དབྱེ་བ་རེ་རེའི་ནང་གནས་ཚད་མཐོ་ཤོས་འགྲུབ་རྒྱུ་ མ་ཟད་ལེགས་བསྐྱར་རྒྱུ་མཐུན་གྱི་ལས་བྲུང་ཡོད།

ཡུལ་རྒྱུ་ལོ་ལྷན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ནས་ཞབས་ཏོག་སྤོང་རྒྱུ་དང་ གཞི་ཚོགས་དང་འབྲེལ་ཡོད་རྣམས་ལ་ འཕྲི་འགན་དང་ དངས་གསལ་ལེགས་བསྐྱར་ལ་ཕན་སྤྲོད་དུ་ མི་དམངས་ནས་ འཕྲོ་རྒྱུན་ཅན་གྱི་གོས་མོལ་མཛད་དགོས་པའི་ བསྐྱུལ་མ་ འདེབས་སྤུས་ཡོད། དེ་ཡང་ ཐབས་ལམ་འབྲེལ་མིན་ (བརྗོད་དང་འཕུས་མིར་འཕྲུལ་ཞུགས་ ལོ་བསྟར་ཡོངས་ཁྱབ་ ཞལ་ འཛོམས་ མི་སྡེའི་བརྗོད་བརྒྱུད་སོགས་ཀྱི་)སྒྲོ་ནས་ མི་དམངས་དང་ གཞི་ཚོགས་དང་འབྲེལ་ཡོད་རྣམས་ཀྱིས་ གཞི་ཚོགས་ སྐོར་ལ་ གནད་དོན་དང་བྱི་བ་ བརྗོད་ལེན་རྒྱུ་རྣམས་ ཡུལ་རྒྱུ་ལོ་ལྷན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་དང་མཉམ་དུ་ འབྲེལ་བ་ ཐད་ཀར་མཛད་སྐབ་པ་ཡོད།

ཡུལ་རྒྱུ་ལོ་ལྷན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ནས་བྱི་བ་དང་ཚ་གྲང་ ཉོག་བཤད་བཅས་ལ་ཉོན་དགོས་པའི་ གལ་གནད་དང་བརྗོད་ མཐོང་ཆེ་བར་ ངོས་ལེན་ཡོད་པ་དང་། འདི་ཡང་ གཞི་ཚོགས་དེའི་ལས་ཀ་ ལེགས་བསྐྱར་གཏོང་བའི་སྤོང་དོན་དུ་ ཅི་ནས་ གལ་ཆེ་བ་ཞིག་ཡིན། ཉོག་བཤད་སྤྱི་བུས་འདིས་ གཞི་ཚོགས་དང་འབྲེལ་ཡོད་རྣམས་ཀྱིས་ བསམ་བཞོན་དང་ ཚ་གྲང་ ཡང་ན་ ཉོག་བཤད་བསྐྱུར་དང་ ལན་གསལ་ལེན་རྒྱུ་ལ་ དོན་སྤྲོད་ལུས་པ་དང་ ལག་ལེན་བསྐྱར་བའི་བ་ དེ་ནས་ ཉེན་སྲུང་ ལྷན་པའི་བྱ་སྤོང་གོ་སྐབས་སྤོང་སྤུས་ཡོད།

## 2. GUIDING PRINCIPLES

The Complaints Policy is based on the principles of:

- Providing a formal, public and accessible mechanism for receiving and responding to complaints.
- Ensuring that feedback, concerns and complaints are handled effectively, efficiently, objectively and in utmost confidentiality.
- Providing clear, well publicised and easily accessible information about the process for making a complaint to all stakeholders, irrespective of their gender, status or background, and without prejudice to their future participation.
- Fostering, where applicable, an innovative community-orientated complaints handling process that includes training of staff based on continuous improvement.
- Taking special care to train in-country program partners to encourage, receive and respond to feedback, concerns and complaints.

### ༡. ལམ་སྟོན་གཞི་ཚ།

ཉེན་བཤད་སྲིད་བྱས་འདིའི་ གཞི་རྟེན་གཞི་ཚ་རྣམས་ཀྱང་འདི་བཞིན་དུ་

- ཉེན་བཤད་རྣམས་ ལེན་དོན་དང་ལན་འདེབས་ཀྱི་ཆེད་དུ་ ལྷགས་མཐུན་དང་ མི་མང་འབྲེལ་དོན་དང་ གོ་སྐབས་ ཡོད་པའི་ ཐབས་ལམ་བཟོ་རྒྱ།
- ལན་འདེབས་དང་ ཚ་གྲང་ ཉེན་བཤད་རྣམས་ དོན་སྲིད་དང་ འཛོལ་ཚད་ དམིགས་གཏང་ཅན་བཅས་ཀྱི་སློ་ རྣམ་ གསང་བྱའི་གནས་ཚད་མཐོ་ཤོས་ཀྱི་ཐོག་ལ་ ལག་ལེན་འཐབ་རྒྱ་ དེས་གཏན་བཟོ་རྒྱ།
- འབྲེལ་ཡོད་རྣམས་ཀྱི་ཕོ་མོའི་དབྱེ་བ་དང་ རྒྱབ་རྟེན་གནས་རིམ་སོགས་ལ་གཞི་བཙམ་མ་བྱེད་པར་དང་ ཁོང་ཚོའི་ མ་འོངས་འབྲེལ་གཏོགས་ལ་ ཉེ་རིང་གི་དབང་དུ་མི་གཏོང་བར་ཉེན་བཤད་བཀོད་དོན་ལ་དགོས་པའི་བརྒྱ་དོན་དེ་ གསལ་སྟོན་ལེགས་པོར་དང་ འཐོབ་སྲུ་པོ་བཟོ་རྒྱ།
- ཚགས་ཡོད་པའི་ཚེ་ མི་སྡེ་ལ་གཞིར་བཞེན་པའི་ གསར་བཏོད་ཅན་གྱི་ ཉེན་བཤད་ལག་ལེན་བྱ་སློ་ཞིག་ འཕྲོ་ མཐུན་ལེགས་བསྐྱར་ལ་བཞེན་པའི་ ལས་གཞི་ལ་ཕྱོད་བྱེད་སྒྲིག་འཇགས་ཏེ་ ཚ་འཛོག་བྱེད་རྒྱ།
- བསམ་ལན་དང་ ཚ་གྲང་ ཉེན་བཤད་རྣམས་ལེན་དོན་དང་ སེམས་ལྷགས་བསྐྱེད་དོན་ལ་ རྒྱལ་ཁབ་ནང་འཁོད་ ཀྱི་ མཉམ་འདྲེན་ཚོར་ རྒྱུ་བརྒྱུ་སྒྲིག་ཆེད་ དམིགས་བསལ་གྱི་སྒྲིང་བཞག་འཐབ་རྒྱ།

### 3. DEFINITIONS

A complaint is defined as an expression of dissatisfaction made to AHF related to its activities where a response or resolution is requested. A complainant means a person, organisation or its representative making a complaint. A stakeholder refers to a person or group having an interest in, or benefiting from, AHF activities.

#### 3. རེས་ཚིག་།

ཉེག་བཤད་ཞེས་པ་ནི་ ཞུས་ཤིང་ལེ་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ལ་ གཞི་ཚོགས་དེའི་ལས་དོན་དང་འབྲེལ་ཏེ་ རེས་ཤེས་ འདྲོངས་མིན་གྱི་བསམ་བཞུགས་ལ་ ལན་གསལ་ ཡང་ན་ གྲོས་ཚད་ཞིག་སྤྲོད་དགོས་པའི་ ལུ་བ་བྱས་མི་ལ་གོ། ཉེག་བཤད་ བཀོད་པ་པོ་ཞེས་པ་ནི་ ཉེག་བཤད་བཀོད་མི་ མི་ངོམ་ ཡང་ན་ ལས་ཚོགས་ ཡང་ན་ དེ་ཚོའི་ངོ་ཚབ་བཅས་ལ་གོ། གཞི་ ཚོགས་དང་འབྲེལ་ཡོད་ཞེས་པ་ནི་ མི་ངོམ་ ཡང་ན་ སྤེལ་ཚན་ཞིག་ ཞུས་ཤིང་ལེ་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱི་ ལས་དོན་ལ་ བརྟེན་ནས་ མཐའ་དོན་ ཡང་ན་ ཁེ་ཕན་ཡོད་མི་ལ་གོ།

### 4. SCOPE OF POLICY

This Complaints Policy refers to complaints related to the AHF Board, staff, volunteers, program partners, consultants or anyone else acting on behalf of AHF. A concern or complaint may be made by any stakeholder be it an: AHF supporter; a staff member; a volunteer; a consultant; a program partner; an employee of a government authority with whom AHF's program partners work; or a person affected by AHF services.

#### 4. སྤྲོད་བྱས་ཀྱི་དབང་ཁྲུབ།

ཉེག་བཤད་སྤྲོད་བྱས་འདི་ ཞུས་ཤིང་ལེ་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱི་བཀོད་ཚོགས་དང་ ལས་གཞི་གཤམ་ ལས་བླངས་པ་ ལས་རིམ་མཉམ་རྟམ་རོགས་ གྲོས་སྟོན་པ་ ཡང་ན་ ཞུས་ཤིང་ལེ་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱི་ཁྲུང་ཚབ་ལ་ ལས་དོན་ ལག་ ལེན་པ་གང་རུང་ལ་གོ་རྒྱུ་ཡིན་པ་དང་། ཞུས་ཤིང་ལེ་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱི་ རྒྱུ་བསྐྱེད་མཁུ་དང་ ལས་གཞི་གཤམ་ ལས་བླངས་པ། གྲོས་སྟོན་པ། ལས་རིམ་མཉམ་རྟམ་རོགས། ཞུས་ཤིང་ལེ་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱི་ ལས་རིམ་ མཉམ་ རོགས་བྱས་མཁུ་ གཞུང་གི་དབང་འཛིན་ཞིག་གི་ལས་གཞི་གཤམ་ ཡང་ན་ ཞུས་ཤིང་ལེ་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱི་ ལས་ དོན་ལ་བརྟེན་ནས་ ཁེ་རྒྱུད་ཕོག་པའི་ མི་ངོམ་གང་རུང་ཞིག་གིས་ ཚ་གྲུང་ ཡང་ན་ ཉེག་བཤད་བཀོད་ཚོགས་པ་ཡིན།

## 5. PUBLICITY

This Complaints Policy is distributed to all Directors, staff, volunteers, and program partners. The Policy is also communicated to primary stakeholders as a part of in-country project activities. When working in communities AHF will endeavour to translate the Policy into the local language.

A link to this Policy can be found on the homepage of the AHF website - <http://www.australianhimalayanfoundation.org.au>. This provides information about who the complaint can be made about, the required information, the handling process, time frames and feedback processes.

### ༥. མི་མང་གསལ་ལ་བསྐྱབས།

ཉེས་བཤད་སྲིད་བྱུས་ འདི་ མདོ་ཆེན་དང་ ལས་གཞི་གུ་པ་ ཁས་སྐྱབས་པ་ ལས་རིམ་མཉམ་འབྲེལ་ལོངས་ལ་ བཀྲམ་སྤེལ་ བྱས་ཡོད་པ་དང་། སྲིད་བྱུས་འདི་ རྒྱལ་ཁབ་ནང་འཁོད་ཀྱི་ ལས་འགུལ་ལས་དོན་གྱི་ཆ་ཤས་སུ་ གཞི་རིམ་གཞི་ཚོགས་དང་ འབྲེལ་ཡོད་རྣམས་ལ་འང་ རྒྱལ་སྤེལ་བྱས་ཀྱི་ཡོད། མི་སྤྲེའི་ནང་ལ་ ལས་ཀ་བྱེད་པའི་ཚེ་ ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ནས་ སྲིད་བྱུས་དེ་ ས་གནས་དེ་གའི་ཁ་སྐད་ལ་ བསྐྱར་ཆེད་དུ་ བཅོམ་ལུགས་བསྐྱེད་རྒྱུ་ཡིན།

སྲིད་བྱུས་འདི་དང་འབྲེལ་དོན་ལ་ ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱི་ ཡོངས་འབྲེལ་ཁ་བྱང་འདི་ནང་གཟིགས་སྐབ་པ་ ཡོད། - <http://www.australianhimalayanfoundation.org.au>. འདི་ནང་ ཉེས་བཤད་བཀོད་ཡུལ་དང་ དགོས་དོན་ཡོད་པའི་བན་དོན་ ལག་ལེན་བྱ་སྒོ་ ཏུས་ཚོད་ བསམ་ལན་གྱི་བྱ་སྒོ་བཅས་ཡོད་པ་ཡིན།

## 6. PROCESS FOR RECEIVING COMPLAINTS

AHF's preference is to receive feedback, concerns and complaints in writing or by email. If the complaint is made orally AHF commits to recording the complaint in writing. In all cases the confidentiality and anonymity of the complainant will be respected.

### ༦. ཉེས་བཤད་ལེན་རྒྱུའི་དོན་ལ་ བྱ་སྒོའི་རིམ་པ།

བསམ་བཞེད་དང་ ཚ་བྱང་ ཉེས་བཤད་སོགས་ ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱིས་ཡིན་ན་ ཡིག་ཐོག་ ཡང་ན་ གྲོག་འཕྲིན་ཐོག་ནས་ འཕྲོལ་པར་གདམ་ཁ་ཡོད། གལ་སྲིད་ ཉེས་བཤད་དེ་ ངག་ཐོག་ལ་ཡིན་ན་ ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱིས་ ཉེས་བཤད་དེ་ ཡིག་ཐོག་འགོད་རྒྱུ་ཁས་ལེན་ཡོད། གནད་དོན་ཡོངས་ཚོགས་དང་འབྲེལ་ཏེ་ ཉེས་བཤད་བཀོད་པ་པོའི་ གསང་བྱ་དང་མིང་གསང་ལ་ བཅི་བཀུར་བྱ་རྒྱུ་ཡིན།

## 7. HANDLING PROCESS

The AHF CEO has prime responsibility for the management of this Policy and its mechanisms. When a complaint has been made AHF will not take sides, lay blame or become defensive. It will ensure that the complainant is satisfied with the intended process. To determine how the complaint is to be managed AHF will assess it in terms of: severity; health (including mental health) and safety; financial implications; the complexity; the impact on the complainant; systematic implications; and potential timeframes, including the need for and possibility of immediate action.

### ༡. ལག་ལེན་གྱི་བྱ་སྤོང་འཛིན་པ།

སྲིད་བྱས་འདི་དང་ འདིའི་ཐབས་ལམ་རྣམས་ འཛིན་སྐྱོང་འཐབ་བྱེད་ལ་ ཞུས་ཀྱི་ལོ་ལྡན་གྱི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་གྱི་ བཀོད་ བྱས་གཙོ་འཛིན་ལ་ འགན་ཁུར་གཙོ་བོ་འཁྲི་རྒྱ་ཡིན། ཉེན་བཤད་ཞིག་བཀོད་པའི་ཚེ་ ཞུས་ཀྱི་ལོ་ལྡན་གྱི་མ་ལ་ཡ་ གཞི་ ཚོགས་ནས་ རྩོགས་རིས་དང་ ཉེན་ལ་བཀལ་བ་ ཡང་ན་ རང་ལྗོན་པ་བཟུང་བ་སོགས་ བྱ་མི་ཚོགས་པ་དང་། ཞུས་ཀྱི་ལོ་ལྡན་ གྱི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱིས་ ཀུན་སྲོང་ཅན་གྱི་བྱ་སྤོང་རྣམས་ ཉེན་བཤད་བཀོད་པ་པོ་དེའི་ རེས་ཤེས་འདྲོངས་ཐུབ་པ་བྱ་ དགོས་རྒྱ། ཉེན་བཤད་འཛིན་སྐྱོང་འཐབ་སྤངས་ གཏན་འཁེལ་གྱི་ཆེད་དུ་ ཞུས་ཀྱི་ལོ་ལྡན་གྱི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ནས་ ཉེན་ བཤད་གྱི་ཚབས་ཆེ་ཆུང་དང་ འཕྲོད་བསྟེན་ ། །སེམས་ཁམས་འཕྲོད་བསྟེན་དང་སྒྲུགས་ཏེ་། ཉེན་སྲུང་། དུལ་འབྲེལ་ཕོག་ ལམ། འབྲེལ་འཛིན། ཉེན་བཤད་བཀོད་པ་པོ་ལ་ ཁེ་རྒྱུ། འོས་འབབ་ཅན་གྱི་དུས་ཚོད་རྣམས་ འཕྲལ་ཕོག་ལག་ལེན་གྱི་ འབབ་སྒྲིལ་དང་དགོས་པ་སོགས་ བརྟག་དཔྱད་བྱ་དགོས།

## 8. MINOR COMPLAINTS

AHF may receive minor concerns or complaints that may be based on a misconception or insufficient information that can be readily provided or corrected by a member of staff. If the complainant is satisfied with the response the complaint may be considered an enquiry.

### ༡. ཚབས་ཆུང་ཉེན་བཤད་རྣམས།

ཚབས་ཆུང་བའི་ཚ་གྲང་ ཡང་ན་ ཉེན་བཤད་ཚེ་ གོ་དོན་ལོ་རུང་དང་ ཡང་ན་ བརྗོད་མ་ཚང་བའི་རིགས་ ལས་གཞི་གཞི་ ཞིག་གིས་ འཕྲལ་ཕོག་བརྗོད་སྲོད་ཚོགས་པ་དང་ ཡང་ན་ ལོ་རུང་བཅོས་བྱས་ཚོགས་པ་ཡོད་ཚེ་ དེ་མཚུངས་ཀྱི་ཚ་གྲང་ ཡང་ན་ ཉེན་བཤད་ཚེ་ ཞུས་ཀྱི་ལོ་ལྡན་གྱི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ནས་ལེན་ཚོགས་པ་ཡིན། གལ་སྲིད་ ལན་འདེབས་དེས་ ཉེན་བཤད་ བཀོད་པ་པོའི་རེས་ཤེས་འདྲོངས་ཚེ་ ཉེན་བཤད་དེ་ཉིད་ རི་དཔྱད་གྱི་གངས་སུ་བརྩི་དགོས།

## 9. METHOD OF INVESTIGATION

AHF will make every reasonable effort to investigate all relevant circumstances and information relevant to the complaint. The level of investigation will match the seriousness and frequency of the complaint.

### ༩. དབྱེ་ཞིབ་བྱ་བ་ཐངས།

ཞུས་ཤིང་ཡི་ཡུན་རྒྱ་མཚན་ལ་ཡ་གཤི་ཚོགས་ནས་ ཉེན་བཤད་དང་འབྲེལ་ཆགས་ཡོད་པའི་ གནས་སྐབས་དང་ བརྒྱུ་ལོངས་ རྒྱུ་ལ་ དབྱེ་དཔྱད་བྱ་རྒྱུ་ལ་ འོས་འབབ་ལྡན་པའི་རྒྱུ་བརྩེན་བྱ་དགོས་པ་དང་། དབྱེ་དཔྱད་ཀྱི་གནས་ཚད་དེ་ ཉེན་བཤད་ཀྱི་ ཚབས་ཆེ་ཆུང་དང་ འཕྲོད་ཐེངས་སོགས་དང་ རོ་མཉམ་དགོས་པ་ཡིན།

## 10. TIMEFRAMES

AHF commits to acknowledging written complaints within five working days, and oral complaints immediately. It further aims to resolve complaints within thirty working days. If the complaint is not resolved by then it will inform the complainant of the progress and keep them regularly updated regarding the progress of their complaint.

### ༡༠. རུས་ཚད་ཀྱི་རིམ་པ།

ཞུས་ཤིང་ཡི་ཡུན་རྒྱ་མཚན་ལ་ཡ་གཤི་ཚོགས་ནས་ ཡིག་ཐོག་གི་ཉེན་བཤད་དེ་ ཡིག་ཚང་རུས་ཚད་ཉིན་གྲངས་ ལྔའི་ནང་འཁོད་ རོ་མཉམ་བྱ་རྒྱུ་དང་ ངག་ཐོག་གི་ཉེན་བཤད་དེ་ དེ་འཕྲུལ་ལ་ རོ་མཉམ་བྱ་རྒྱུའི་ཁས་ལེན་ཡོད། གཤི་ཚོགས་དེས་ ཉེན་བཤད་ རྣམས་ ཡིག་ཚང་རུས་ཚད་ཀྱི་ཉིན་གྲངས་ སུམ་ཅུའི་ནང་ལ་ གོས་ཚད་འདོན་རྒྱུའི་ དམིགས་པ་ཡིན་པ་དང་། གལ་སྲིད་ དེ་ ལྟར་བྱས་ཐུབ་མ་བྱུང་ཚེ་ གཤི་ཚོགས་དེས་ ཉེན་བཤད་དེ་སྟོར་ ཡར་འཕེལ་གྱི་གནས་ཚད་དེ་ ཉེན་བཤད་བཞག་པ་པོ་ལ་ བརྒྱུ་ལོངས་ཅིང་ དེ་རྗེས་ ཁོང་གི་ཉེན་བཤད་དེ་སྟོར་ རུས་དང་རུས་སུ་ དེ་མཚུངས་ཀྱི་བརྒྱུ་ལོངས་ འཕྲོད་ཐེངས་སྟོན་རྒྱུ་ཡིན།

## 11. RESPONDING TO A COMPLAINT

Either the CEO, or the AHF staff member delegated by the CEO to investigate the complaint, will normally make the decision in relation to resolving the complaint. Serious complaints may be referred by the CEO to the AHF Board for consideration and decision. The complaint will be addressed in writing or orally in exceptional circumstances in remote rural locations. The complainant will also be asked whether they are satisfied with the decision. If they are not satisfied, a review of the process and decision will be undertaken.

In some cases AHF will advise that the complaint be referred to the Code Committee of ACFID. The Foundation will provide all necessary information for referral to the Code Committee and offer to assist in referral.

### 11. ཉམས་བཤད་ཞིག་ལ་ལན་འདེབས།

དུས་རྒྱུན་དུ་ བཀོད་བྱུང་གཙོ་འཛིན་འགོ་དཔོན་ ཡང་ན་ བཀོད་བྱུང་གཙོ་འཛིན་འགོ་དཔོན་ནས་ བསྐོ་བཞག་གྲུབ་པའི་ ཞུས་ཤེ་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱི་ ལས་གཡོག་པ་ཞིག་གིས་ ཉམས་བཤད་དང་འབྲེལ་བའི་ གྲོས་ཚད་འདོན་དགོས། ཡིན་ཡང་ ཚབས་ཆེན་གྱི་ཉམས་བཤད་ཚེ་ བསམ་ཞིབ་དང་གྲོས་ཚད་ཀྱི་དོན་ལ་ བཀོད་བྱུང་གཙོ་འཛིན་འགོ་དཔོན་ནས་ ཞུས་ ཤེ་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱི་ བཀོད་ཚོགས་ལ་འབྲེལ་དགོས། དེ་ཡང་ ཉམས་བཤད་དེ་ ཡིག་ཐོག་དང་ མཐའ་འཁོབ་ ཅན་གྱི་ཡུལ་གྲུ་ནང་དུ་ དམིགས་བསལ་གྱི་གནས་སྤངས་ནང་ལ་ དག་ཐོག་ལ་བཀོད་དགོས་སྐྱེ་ཡིན། ཉམས་བཤད་བཀོད་པ་པོ་ རྣམས་ལ་ གྲོས་ཚད་དེས་ ཁོང་ཚོའི་སློ་མེས་ཁེངས་པ་ཡིན་མིན་འདྲི་དགོས། གལ་སྲིད་ ཁོང་ཚོའི་སློ་ཁེངས་པ་མེད་ན་ གྲོས་ཚད་དང་ གྲོས་ཚད་ཀྱི་བྱ་སྐོར་དེ་ བསྐྱར་ཞིབ་བྱ་དགོས།

གནད་དོན་ལ་ལ་ཞིག་གི་ཐད་དུ་ ཞུས་ཤེ་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ནས་ ཉམས་བཤད་དེ་ རྒྱལ་སྤྱི་གོང་འཕེལ་ཆེད་དུ་ ཡོད་པའི་ཞུས་ཤེ་ལི་ཡུན་ཚོགས་སྡེའི་ ཀུན་སྲོད་རྣམ་གཞག་ཚོགས་རྒྱུང་ལ་ སྐབ་བྱའི་དོན་ལ་ བྱུངས་གཏུགས་བྱ་དགོས། ཀུན་སྲོད་རྣམ་གཞག་ཚོགས་རྒྱུང་ལ་ བྱུངས་གཏུགས་བྱ་ཆེད་ དགོས་དོན་ཡོད་པའི་ བར་དོན་ཚང་མ་ གཞི་ཚོགས་དེས་སྲོད་ དགོས་པ་མ་ཚད་ དེ་ལྟར་བྱུངས་གཏུགས་བྱས་པར་ གོགས་རམ་ཡང་བྱ་དགོས་པ་ཡིན།



## 12. OUTCOMES OF COMPLAINTS

In order to learn from complaints AHF will ensure that all relevant personnel are informed of the outcomes of complaints and the implications for the delivery of programs.

AHF will take all required remedial action, be prepared to change the way in which it operates, and commit to further training of staff if necessary. Where needed staff or volunteers will be counselled or disciplined. Where appropriate AHF will consult and take advice from ACFID and/or relevant regulatory/enforcement authorities.

### 12. ཉམ་བཤད་ནམས་ཀྱི་གྲུབ་འབྲས།

ཉམ་བཤད་ནམས་ནས་ གོ་ཚོགས་ཀྱི་ཆེད་དུ་ ཞུས་ཤེ་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ནས་ཉམ་བཤད་ནམས་ཀྱི་ གྲུབ་འབྲས་ དང་ ལས་རིམ་ལག་ལེན་གྱི་ཕན་གཞན་སོགས་ཀྱི་སྐོར་ འབྲེལ་ཡོད་མི་ངོ་ཚང་མར་ བརྟེན་ཆུ་ཡོད་པར་ རེས་གཏན་ བཟོས་རྒྱུ་ཡིན།

ཞུས་ཤེ་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ནས་དགོས་དོན་ཡོད་པའི་ རོར་བཅོས་ཀྱི་ ལས་དོན་ཡོངས་རྫོངས་ ལག་ལེན་བསྟར་ རྒྱ་དང་ ལག་ལེན་འཐབ་སྟངས་བསྟར་བཅོས་ལ་ཡང་ ག་འགྲིག་སྤྲོད་རྒྱུ། དེ་ནས་ དགོས་དོན་ཡོད་ཚེ་ ལས་གཞི་ག་པ་ཚོ་ལ་ རྒྱུ་བརྟེན་ཡང་བསྟར་སྤྲོད་རྒྱུ་ཡིན། དེར་མ་ཟད་ དགོས་དོན་ཡོད་ཚེ་ ལས་གཞི་ག་པ་དང་ ལས་བྲུངས་པ་ནམས་ལ་ བསྟར་ རྒྱུ་ ཡང་ན་ སློབ་ལམ་སོགས་ཀྱང་སྤྲོད་རྒྱུ་ཡིན།འབྲེལ་དོན་ཡོད་པའི་གནད་ལ་ ཞུས་ཤེ་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ ནས་ རྒྱལ་སྤྱི་གོང་འཕེལ་ཆེད་དུ་ཡོད་པའི་ཞུས་ཤེ་ལི་ཡུན་ཚོགས་སྡེ་དང་ ཡང་ན་ འབྲེལ་ཡོད་ཁྲིམས་དོན་/བསྟར་སྤྲོད་དབང་ འཛིན་ནས་གོས་བསྟར་ལུ་རྒྱུ་དང་ ཁོང་ནས་ཞལ་བཞེད་སོགས་ལེན་རྒྱུ་ཡིན།

## 13. CONFIDENTIALITY

AHF will at all times respect the confidentiality of the complainant.

### 13. གསང་བུའི་གནད་དོན།

ཞུས་ཤེ་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ནས་ཉམ་བཤད་བཞེད་པ་པོའི་ གསང་བུའི་གནད་དོན་ཡོངས་ལ་ རུས་ཀྱུན་ བཙུ་ བཀྱར་བུ་རྒྱུ་ཡིན།

## 14. RECORD KEEPING

All complaints will be registered. A record of the complaint will include the date of receipt, a description of the complaint, supporting and related documentation, and details of the response.

### ༡༤. ཡིག་ཐོ་གཏེར་བཞག།

ཉེན་བཤད་ཚང་མ་ཐོ་བཀོད་བྱ་དགོས། ཐོ་བཀོད་དེ་ནང་ ཉེན་བཤད་ཐོ་བཞེས་དང་ ཉེན་བཤད་ཁ་གསལ་ འབྲེལ་ཡོད་རྒྱབ་  
རྟེན་གཞི་ཤོག་དང་ ལན་འདེབས་ཀྱི་ཁ་གསལ་ཚོ་རྒྱུད་དགོས།

## 15. CONTINUOUS IMPROVEMENT IN COMPLAINT HANDLING

AHF will monitor the effectiveness of its complaints handling on a regular basis and make amendments as appropriate.

### ༡༥. ཉེན་བཤད་ལག་ལེན་ འཕྲོ་མཐུད་ལེགས་བསྐྱུར།

ཞུས་ཤིང་ལེ་ཡུན་རྒྱུ་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ནས་དུས་དང་དུས་སུ་ ཉེན་བཤད་ལག་ལེན་གྱི་ འཛོལ་ཚད་དེ་ བཟུ་ཞིབ་ཐོག་ལ་  
འོས་འབབ་དང་འཁྲིལ་ཏེ་ འཕྲོ་སྐྱོན་བྱ་རྒྱུ་ཡིན།

## 16. AHF CONTACT PERSON

A complaint should be addressed to:

AHF CEO  
PO Box 553, Crows Nest  
NSW 1585, Australia  
O2 94381822  
carolyn@ahf.org.au

If the complaint refers to the conduct of the CEO then the complaint should be made to the:

AHF Chairman  
PO Box 553, Crows Nest  
NSW 1585, Australia

༡༤. ལྷུ་སི་རྗེ་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ནས་ འབྲེལ་དྲིན་མི་ངོ་།

ཉེས་བཅད་དེ་ གཤམ་འཁོད་ཁ་བྱང་ཐོག་ལ་བསྐྱེད་དགོས།

AHF CEO  
PO Box 553, Crows Nest  
NSW 1585, Australia  
O2 94381822  
carolyn@ahf.org.au

གལ་སྲིད་ ཉེས་བཅད་དེ་ བཀོད་བྱུང་གཙོ་འཛིན་འགོ་དཔོན་གྱི་ བྱ་བཞག་དང་འབྲེལ་ཉེ་ཡིན་ན་ ཁ་བྱང་འདི་ཐོག་བསྐྱེད་

དགོས།

AHF Chairman  
PO Box 553, Crows Nest  
NSW 1585, Australia

## 17. PUBLIC COMPLAINTS POLICY

AHF is a member of ACFID and adheres to the ACFID Code of Conduct. As such, AHF draws to the attention of its donors, supporters and members of the public that complaints can be made directly to ACFID if it is believed that AHF has breached any aspect of the ACFID Code of Conduct.

### ༡༧. མི་མངཉོག་བཤད་སྲིད་བྱས།

ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་འདི་ རྒྱལ་སྤྱི་གོང་འཕེལ་ཆེད་དུ་ ཡོད་པའི་ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཚོགས་སྡེའི་འཕུས་མི་ཞིག་ ཡིན་པ་དང་ དེས་ རྒྱལ་སྤྱི་གོང་འཕེལ་ཆེད་དུ་ཡོད་པའི་ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཚོགས་སྡེའི་ཀུན་སྲོད་རྣམ་གཞག་ལམ་གཞུང་འཛུགས་འཛུགས་ གི་ཡོད། དེ་ལྟར་ཡིན་པར་བརྟེན་ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ནས་ གྲོགས་རམ་བྱས་མཁན་དང་ རྒྱབ་སྐྱོར་བྱས་ མཁན་ དེ་ནས་ མི་མངཉོག་འཕུས་མི་རྣམས་ལ་ ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་དེས་ རྒྱལ་སྤྱི་གོང་འཕེལ་ཆེད་དུ་ ཡོད་པའི་ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཚོགས་སྡེའི་ཀུན་སྲོད་རྣམ་གཞག་ལས་འགལ་བའི་ཡིད་ཆེས་ཐོག་ ཉོག་བཤད་རྣམས་ཐད་ཀར་དུ་ རྒྱལ་སྤྱི་གོང་འཕེལ་ཆེད་དུ་ཡོད་པའི་ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཚོགས་སྡེ་ལ་ཕུལ་ཚོག་གི་ཡིན།

### Related documents

- AHF Fraud and Anti-Corruption Policy
- AHF Volunteers Policy
- AHF Staff Safety and Security Policy
- AHF Counter-Terrorism Guidelines
- AHF Communications Policy
- AHF HR Policy and Procedures Manual

### འབྲེལ་ཡོད་ཡིག་ཆའི་རིགས།

- ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱི་ གཡོ་སྐྱུ་དང་ངན་ལྟོད་བཀག་བསྟོར་སྲིད་བྱས།
- ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱི་ ལས་བྱེད་སྲིད་བྱས།
- ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱི་ ལས་གཡོག་པའི་ཉེན་སྲུང་དང་ཉེན་སྲོལ་སྲིད་བྱས།
- ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱི་ རྒྱ་ཐོག་དབང་བཅོང་གཞི་ལན་ལམ་སྟོན།
- ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱི་ བརྒྱུད་འབྲེལ་སྲིད་བྱས།
- ཞུས་ཤིང་ལི་ཡུན་ཉི་མ་ལ་ཡ་གཞི་ཚོགས་ཀྱི་ མི་སྟོབས་སྲིད་བྱས་དང་བྱ་སྤོའི་ལག་དེབ།