

ཚོག་བཤའ་དང་དཀའ་སྤྱད་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས།

༢༠༡༩

འབྲུག་རང་བཞིན་གནས་སྡངས་
ཉམས་སྲུང་གྲོ་གཏང་མ་དུལ།



Bhutan Trust Fund
for Environmental Conservation

Complaint and Grievance Redress Mechanism

2019

TABLE OF CONTENTS

CHAPTER 1: GENERAL PROVISIONS	1
1.1 Objective	1
1.2 Scope	1
1.3 Commencement	2
1.4 Mandate	3
1.5 Function	3
CHAPTER 2: COMPLAINT AND GRIEVANCE	5
2.1 Communicating a complaint or grievance	5
2.2 Complaint or grievance information	6
2.3 Criteria for classification	7
CHAPTER 3: RESOLUTION PROCEDURES	8
3.1 Receipt of complaint or grievance	8
3.2 Redress of complaint or grievance	11
3.3 Prevention	12
CHAPTER 4: RESOLUTION CLOSURE	12
4.1 Successful resolution	12
4.2 Alternative resolution	13
CHAPTER 5: MISCELLANY	13
5.1 Management	13
5.2 Complaint and grievance	13
5.3 Mediation	14
5.4 Focal person for CGRM	14
Appendix-I	15
Appendix-II	16
Structure and procedure for reporting complaint/ grievance and fraud & corruption	17

དཀར་ཆག

ལེའུ་དང་པ་: སྤྱིར་བཏང་གནད་དོན།	༡
༡.༡ དམིགས་དོན།	༡
༡.༢ དམིགས་ཡུལ།	༡
༡.༣ འགོ་བརྩམས།	༢
༡.༤ འགན་དབང།	༣
༡.༥ ལྷ་འགན།	༣
ལེའུ་གཉིས་པ་: རྩོམ་བཤད་དང་དཀར་ཆའ་སྤྱུག།	༥
༢.༡ རྩོམ་བཤད་དང་དཀར་ཆའ་སྤྱུག་གི་འབྲེལ་བ་འཐབ་ནི།	༥
༢.༢ རྩོམ་བཤད་དང་དཀར་ཆའ་སྤྱུག་གི་བརྗོད་དོན།	༦
༢.༣ དབྱེ་ཁག་གི་འོས་འབབ།	༧
ལེའུ་གསུམ་པ་: སེལ་ཐབས་བྱ་བའི་རིམ་པ།	༩
༣.༡ རྩོམ་བཤད་དང་དཀར་ཆའ་སྤྱུག་གི་རོས་ལེན།	༩
༣.༢ རྩོམ་བཤད་དང་དཀར་ཆའ་སྤྱུག་གི་སེལ་ནི།	༡༡
༣.༣ རྩོན་འགོག།	༡༢
ལེའུ་བཞི་པ་: ལྷོས་ཚོད་མཐའ་བཅད།	༡༢
༤.༡ ལྷུབ་འབྲས་བཙམ་ཅན་གྱི་ལྷོས་ཚོད།	༡༢
༤.༢ ཐབས་ལམ་གཞན།	༡༣
ལེའུ་ལྔ་པ་: ལྷ་ཚོགས།	༡༣
༥.༡ འཛིན་སྐྱོང།	༡༣
༥.༢ རྩོམ་བཤད་དང་དཀར་ཆའ་སྤྱུག།	༡༣
༥.༣ བར་འཇུག།	༡༤
༥.༤ རྩོམ་བཤད་དང་དཀར་ཆའ་སྤྱུག་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས་ཀྱི་གཙོ་འཛིན།.....	༡༤
ལྷུང་སྐྱུགས་, པ་.....	༡༥
ལྷུང་སྐྱུགས་, བ་.....	༡༦
བཟོ་བཀོད་དང་བྱ་བའི་རིམ་པ་.....	༡༧

CHAPTER 1: GENERAL PROVISIONS

1.1. Objective

- 1.1.1 The Royal Charter of the Trust Fund for Environmental Conservation 1996 - revised charter 2021 (The Charter) mandates the Bhutan Trust Fund for Environmental Conservation (BT-FEC) to efficiently use and manage the Fund for the promotion of social welfare through environmental conservation of forests, flora, fauna, wildlife, diverse ecosystems and biodiversity.
- 1.1.2 In fulfilling the mandates bestowed by the Charter, the BT-FEC's Board (Board) formulates a complaint and grievance redress mechanism based on the principles that is Legitimate, Accessible, Predictable, Equitable, Transparent, Rights compatible, Enabling continuous learning, and based on Engagement and dialogue, for effective resolution of the grievances of stakeholders.

1.2 Scope

- 1.2.1 This Complaint and Grievance Redress Mechanism (CGRM) intends to provide a platform through which local communities (inclusive of vulnerable groups and gender impartiality) and other stakeholders may exercise their voice concerning about the impact of BT-FEC's policies, programs and operations on them.
- 1.2.2 This CGRM intends to complement, not replace, formal legal channels for managing complaints or grievances. It, therefore, does not substitute for or obstruct judicial and administrative remedies, such as mediation or arbitration, which are necessary for disputes beyond the scope of any CGRMs.

ལེའུ་དང་པ་: སྦྱིར་བཏང་གནད་དོན།

1.1 དམིགས་དོན།

1.1.1 མཐའ་འཁོར་གནས་སྤངས་ཉམས་སྲུང་གི་དོན་ལུ་ སློ་གཏང་མ་དངུལ་གྱི་རྒྱལ་གཞུང་བཀའ་ཁྲིམས་ ༡༩༩༤ ཅན་མ་ - བསྐྱར་ཞིབ་བཀའ་ཁྲིམས་ ༢༠༢༡ ཅན་མ་གི་ནང་ལུ་ འབྲུག་རང་བཞིན་གནས་སྤངས་ཉམས་སྲུང་སློ་གཏང་མ་དངུལ་གྱིས་ རྒྱལ་ཚལ་དང་ ཤིང་སྐྱ་ རྩོག་ཆགས་ རི་དྲགས་ སྐྱེས་ལྡན་གནས་སྤངས་གྱི་ རིམ་ལུགས་དང་ སྐྱེས་ལྡན་རིགས་སྐྱ་སོ་སོ་ལ་ཕྱེ་མི་རྒྱ་ རང་བཞིན་གནས་སྤངས་ ཉམས་སྲུང་འབད་དེ་ རང་བཞིན་གནས་སྤངས་ འཛོལ་ཐངས་ཅན་གྱི་ཐོག་ལས་ ལག་ལེན་དང་ འཛོལ་སྦྱོང་འཐབ་ནི་འགན་དབང་འབག་དགོ།

1.1.2 བཀའ་ཁྲིམས་གིས་གནང་བའི་ འགན་དབང་རྒྱ་ མཐའ་འཁོར་ཅན་སྐྱེ་བསྐྱབ་ རིའི་དོན་ལུ་ འབྲུག་རང་བཞིན་གནས་སྤངས་ཉམས་སྲུང་སློ་གཏང་མ་དངུལ་ བཀོད་ཚོགས་གིས་ དཀའ་སྤྱུག་ཕྱོང་མི་ འབྲེལ་ཡོད་རྒྱ་གི་ རྩོག་བཤད་དང་ དཀའ་སྤྱུག་རྒྱ་ འཛོལ་ལྡན་ཐག་ཆད་གྱི་དོན་ལུ་ ཁྲིམས་མཐུན་དང་ ལོ་སྐབས་ ཅན་ རྩོན་དཔག་ཅན་ འབྲ་མཉམ་ཅན་ དྲངས་གསལ་ཅན་ དལ་དབང་ མཐུན་ སྐྱིག་ཅན་ རྒྱུན་ཏུ་ལྷབ་སྲུང་འབད་ཚུགས་པ་ དེ་ལས་ གྲལ་གཏོགས་དང་ལ་ སྐབ་གྱི་ ཐབས་བྱས་རྒྱུ་ལུ་ གཞི་རྩེན་ཐོག་ལས་ སེལ་ཐབས་བསྐྱིག་དགོ།

1.2 དམིགས་ཡུལ།

1.2.1 རྩོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱུག་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས་གིས་ ས་གནས་གྱི་མི་སྡེ་ རྩོག་ས་སྐབ་དམའ་བའི་སྡེ་ཚན་དང་ཕོ་མོའི་འབྲ་མཉམ་རྩིས་ཏེ་ དང་ འབྲེལ་ ཡོད་མི་གཞན་གིས་ ཁོང་ལུ་ འབྲུག་རང་བཞིན་གནས་སྤངས་ཉམས་སྲུང་སློ་ གཏང་མ་དངུལ་གྱི་སྲིད་བྱས་དང་ ལས་རིམ་ དེ་ལས་ ལག་ལེན་འཐབ་པའི་སྐྱོར་ ལས་ ལ་སྐབ་ནིའི་དོན་ལུ་ ས་སྡོལ་བྱིན་ནི་གི་དོན་ལུ་ དམིགས་ཡུལ་ཨིན།

1.2.3 This CGRM is beyond the scope for criminal or corruption complaint or grievance. At the same time, any existing rights under any other compliant mechanisms that an individual or group of individuals may otherwise have access to under national or international law or the rules and regulations of other institutions, agencies or commissions shall not be entertained under this CGRM.

1.3 **Commencement**

1.3.1 The Board has during its 53rd Management Board Meeting approved this CGRM and brings it into force with effect from 07th December 2019.

1.3.2 The Board may amend or cancel any provisions of this CGRM, and its interpretation shall be final and binding in case of disagreement on any provision of this CGRM.

1.2.2 རྟོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས་ཀྱིས་ རྟོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་ཚུ་འཛིན་སྐྱོང་འཐབ་ནིའི་དོན་ལུ་ འཕྲིམ་མ་མཐུན་གྱི་ཐབས་ལམ་ཚུ་ ཚབ་སྐྱེ་བཅུགས་ནི་མེན་པར་ ཉེ་མ་ཡོད་མི་གྱ་ ལ་སྐྱོང་བཅུགས་ནི་གི་ མཐུན་བསྐྱེད་ཡོད། འདི་འབད་ནི་དེ་གིས་ རྟོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས་ཀྱི་དམིགས་ལུལ་ལས་བཟུལ་བའི་དགོས་མཁའི་ཚུད་གཞི་གི་དོན་ལུ་ བར་མི་དང་ནང་ཁ་ནང་འགྲིགས་ལ་སོགས་པའི་ རོ་ཚབ་དང་ འཕྲིམ་མ་མཐུན་བཀག་ཚབ་དག་སྐྱོང་གི་ཐབས་བྱས་ཚུ་ ཅུ་ལས་ར་མི་བཅུགས།

1.2.3 རྟོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས་འདི་ ཉེས་ཚུད་དང་ ཡང་ན་ངན་ལྟེད་ཀྱི་རྟོག་བཤད་ ཡང་ན་ དཀའ་སྤྱད་གི་དམིགས་ལུལ་ལས་ བཟུལ་མི་ཡིན། འདི་དང་གཅིག་ཁར་ རྟོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས་འདི་གི་འོག་ལུ་ མི་ངོས་གང་རུང་ཅིག་གིས་ ད་ལྟོ་གནས་པའི་ རྒྱལ་ཡོངས་གནས་ཚད་ ཡང་ན་ རྒྱལ་སྤྱིའི་གནས་ཚད་ཀྱི་གཞུག་སྟེ་དང་ལས་སྟེ་ དེ་ལས་ལྷན་ཚོགས་ཀྱི་ འཕྲིམ་ལུགས་དང་བཅའ་འཕྲིམ་སྐྱོག་གཞི་ཐོག་ལས་ རྟོག་བཤད་ཀྱི་ཐབས་བྱས་དང་ དལ་དབང་ ག་ཅི་བརྩམ་ཡིན་རུང་ རོས་ལེན་མི་འབད།

1.3 འགོ་བཅུགས།

1.3.1 རྟོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས་འདི་ སྤྱི་ཚེས་ 2012/2012 ལས་ བསྟར་སྤྱོད་འབད་ནི་འགོ་བཅུགས་ནི་སྟེ་ འཛིན་སྐྱོང་གི་ བཀོད་ཚོགས་ལལ་འཛོམས་ཐངས་⁴³ པའི་ནང་ གྲོས་ཐག་བཅད་ཅི།

1.3.2 རྟོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས་འདི་གི་ གནད་དོན་གང་རུང་ཅིག་འཁུན་མ་མཐུན་པ་ཅེན་ རྟོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས་བཀོད་ཚོགས་ཀྱིས་ གནད་དོན་གང་རུང་ཅིག་ ལྷན་ཐབས་ ཡང་ན་ ཚམེད་གཏང་ནིའི་དབང་ཚད་ བཀོད་ཚོགས་ལུ་ཡོད་པ་ད་ འདི་གིས་ཐག་བཅད་མི་འདི་མཐའ་བཅད་ཡིན།

1.3.3 Unless the context indicates otherwise, the singular shall include plural and masculine shall include feminine gender as well as neuter.

1.4 **Mandate**

1.4.1 The mandates of this CGRM are:

1.4.1.1 to receive and address any concerns, complaints, notices of emerging conflicts, or grievances alleging actual or potential harm to affected person arising from the project and programs;

1.4.1.2 to assist in resolution of complaint or grievance between or among stakeholders; as well as the various agencies in the context of the projects and programs;

1.4.1.3 to conduct itself at all times in a flexible, collaborative, and transparent ways aimed at problem solving and consensus building.

1.5 **Function**

1.5.1 The functions of this CGRM are:

1.5.1.1 to receive, log and track all complaints and grievances received;

1.5.1.2 to provide regular status updates on complaints or grievances to claimants and other relevant stakeholders, as applicable;

1.3.3 གནད་དོན་འདི་ནང་ ཅིག་ཚིག་དང་མང་ཚིག་ སོ་ཚིག་དང་མོ་ཚིག་ལ་གསལ་སྟེ་
བཀོད་དེ་མེད་པ་ཅིན་ ཅིག་ཚིག་དེ་མང་ཚིག་ལུ་གོ་ནི་དང་ སོ་ཚིག་དེ་ མོ་ཚིག་
དང་མ་ནིང་ལུ་གོ་དགོ་པ་ཨིན།

1.4 འགན་དབང།

1.4.1 རྟོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས་ཀྱི་ འགན་དབང་ཚུ་ གཤམ་
གསལ་ལྟར་ཨིན།

1.4.1.1 ལས་འགུལ་དང་ལས་རིམ་ལས་ ཐོན་པའི་ གཞོན་སྐྱོན་བྱུང་མི་ རོམ་
ཡངན་ འབྲུང་ནི་ཨིན་མི་ མི་རོམ་ལས་ འབྲེལ་ཡོད་རྟོག་བཤད་ མ་
བསྐྱིགས་པའི་བར་དོན་ དཀའ་སྤྱད་ཚུ་ ལེན་ནི་དང་ སེལ་དགོ།

1.4.1.2 འབྲེལ་ཡོད་ཁེ་རྒྱད་འཆང་མི་གི་ནང་འཁོད་དང་ ལས་སྡེ་སྡེ་ཚོགས་དང་
འཁྲིལ་བའི་ ལས་འགུལ་དང་ལས་རིམ་གི་བར་ན་ལུ་ རྟོག་བཤད་དང་
དཀའ་སྤྱད་གི་ རྩོམ་ཚོད་ལུ་གོགས་རམ་འབད་དགོ།

1.4.1.3 དཀའ་དལ་སེལ་ནི་དང་འཆམ་ཁ་བསྐྱིག་ནི་འདི་དོན་ལུ་ བམ་ར་ཨིན་རུང་
མཐུན་ཉོག་ཉོད་དང་ མཉམ་རུབ་ལྷན་ཐོག་ དེ་ལས་ དུངས་གསལ་གྱི་
ཐབས་ལམ་ཚུ་ལུ་དམིགས་ཏེ་ རང་གིས་ར་ འགོ་འདྲེན་འཐབ་དགོ།

1.5 ལཱ་འགན།

1.5.1 རྟོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས་ཀྱི་ལཱ་འགན་ཚུ།

1.5.1.1 རྟོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་ ལྟོད་མི་ཚུ་ ཆམཉར་ར་ ལེན་ནི་ ཐོ་བཀོད་
འབད་ནི་ དེ་ལས་ གནས་སྤངས་བལྟ་ནི།

1.5.1.2 རྟོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་གི་ རྟོག་བཤད་བཀོད་མི་དང་ འབྲེལ་ཡོད་
ཁེ་རྒྱད་འཆང་མི་ཚུ་ལུ་ འོས་འབབ་དང་འཁྲིལ་ཏེ་ དུས་རྒྱུན་གྱི་གནས་
ཚད་དུས་མཐུན་འབད་ནི།

- 1.5.1.3 to engage the claimants and other relevant stakeholders in the complaint or grievance resolution;
- 1.5.1.4 to process and propose solutions and ways forward related to specific complaints or grievances within a period not to exceed sixty (60) days from the receipt of the complaint or grievance;
- 1.5.1.5 to identify growing trends in complaints or grievances and recommend possible measures to avoid the same;
- 1.5.1.6 to receive and serve requests for, and suggest the use of mediation or facilitation;
- 1.5.1.7 to make reports, make said reports available to the public, and more generally work to maximize the disclosure of its work (including its reports, findings and outcomes). This report shall be published in the BTFEC's Annual Report and also make available on the website.
- 1.5.1.8 to ensure increased awareness, accessibility, predictability, transparency, legitimacy, and credibility of the CGRM process;
- 1.5.1.9 to collaborate with partner institutions and other entity to conduct outreach initiative to increase awareness among stakeholders as to the existence of CGRM and its services can be accessed; and

༡.༥.༡.༣ རྩོམ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་གི་ རྩོམ་བཤད་བཀོད་མི་དང་ འབྲེལ་ཡོད་
ལེ་རྒྱུད་འཆང་མི་ཚུ་ རྩོམ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་གི་གྲོས་ཚད་ནང་
འབྲེལ་གཏོགས་འབད་ནི།

༡.༥.༡.༤ རྩོམ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་གི་སྟུན་ལཱ་སྟོན་དེ་ ཉིན་གངས་༤༠ གི་ནང་
འཁོད་ལཱ་ དམིགས་བསལ་གྱི་རྩོམ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་ཚུ་དང་འབྲེལ་
བའི་ སེལ་ཐབས་གྱི་ཐབས་ལམ་ལཱ་ བྱ་རིམ་དང་ གྲོས་འཆར་བཀོད་ནི།

༡.༥.༡.༥ རྩོམ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་གི་ ཡར་སེང་འགྲོ་མི་གི་ ར་ཁུངས་ཚུ་ རོས་
འཛིན་འབད་དེ་ ཅོག་ཐད་པ་སྟེ་ ལོག་སྟེ་ར་ མི་འབྱུང་ནི་འདོན་ལཱ་ འོས་
འབབ་ཅན་གྱི་ཐབས་ལམ་ཚུ་ རྒྱབ་སྐྱོན་འབད་ནི།

༡.༥.༡.༦ ཅན་ཁ་ནང་བསྐྱིག་དང་མཐུན་ཁྱེན་ཚུ་ ལག་ལེན་འཐབ་ནི་འདོན་ལཱ་
བསམ་འཆར་བཀོད་མི་ཚུ་ ལེན་ནི་དང་ ལཱ་བསྐྱུལ་རོས་ལེན་འབད་ནི།

༡.༥.༡.༧ སྟུན་ལཱ་བཟོ་ནི་དང་ འབྲེལ་ཡོད་སྟུན་ལཱ་ཚུ་ མི་མང་གི་དོན་ལཱ་ གསལ་
སྟོན་འབད་ནི་དང་ དེའི་ལཱ་(སྟུན་ལཱ་དང་ ཞིབ་འཆོལ་ལས་ཐོབ་མི་ཚུ་)
ག་དེ་དྲག་དྲགས་ ཕྱིར་གསལ་འབད་ནི། སྟུན་ལཱ་འདི་ཚུ་ འབྲུག་རང་
བཞིན་གནས་སྤངས་ཉམས་སྲུང་གྲོ་གཏང་མ་དངུལ་གྱི་ ཡོངས་འབྲེལ་
འཆར་སྐྱོའི་ནང་ ལོ་བསྐྱར་སྟུན་ལཱ་སྟེ་ གསལ་སྟོན་འབད་དེ་ ཆ་མཉམ་
གྱིས་ ཐོབ་ཚུགས་བཟོ་ནི།

༡.༥.༡.༨ རྩོམ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་གི་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས་བྱ་རིམ་གྱིས་ གོ་
རྟོགས་དང་གོ་སྐྱབས་ སྟོན་དཔག་ དངས་གསལ་ ཁྲིམས་མཐུན་ དེ་
ལས་ བརྩི་མཐོང་ཡར་སེང་འབད་ནི་ རོས་བདེན་བཟོ་ནི།

༡.༥.༡.༩ རྩོམ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་གི་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས་དང་དེའི་ཞབས་རྟོག་གི་
གོ་སྐྱབས་འཐོབ་ཚུགས་པ་བཟོ་ནིའི་ གོ་རྟོགས་ཡར་སེང་གཏང་ནིའི་དོན་
ལཱ་ མཉམ་འབྲེལ་གྱི་གཙུག་སྟེ་ཚུ་དང་ མཉམ་འབྲེལ་འབད་ནི་དང་
ལས་སྟེ་གཞན་དང་གཅིག་ཁར་ རྒྱ་ཆེ་དྲགས་སྟེ་སྟོན་ཚུགས་པའི་འགོ་
འདྲེན་འཐབ་ནི།

- 1.5.1.10 to ensure continuing education of project officials and respective institutions about the relevant laws and policies that they will need to be aware of to participate in the development of effective resolutions of Complaints and Grievances likely to come before the CGRM.

CHAPTER 2

COMPLAINT AND GRIEVANCE

2.1 Communicating a complaint or grievance

- 2.1.1 A complaint or grievance may be made by any individual or group of individuals that believes it has been or will be harmed by the project or program of the BTFEC Secretariat (the Management).
- 2.1.2 A complaint or grievance if lodged by a different individual or organization on behalf of those said to be affected, the claimant must identify the individual and/or people on behalf of who the complaint or grievance is submitted and provide written confirmation by the individual and/or people represented that they are giving the Claimant the authority to present the complaint or grievance on their behalf. The Management shall take reasonable steps to verify this authority.
- 2.1.3 The Management shall maintain a flexible approach with respect to receiving complaints or grievances in light of known local constraints with respect to communications and access to resources for some Stakeholders. A Grievance can be transmitted to the CGRM by any means available (i.e. by email, letter, phone call, meeting, SMS, etc.).

༡.༥.༡.༡༠ ཚྭ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས་ལུ་ ལྷོད་ནི་བཟུམ་ཅིག་
 ཡིན་མི་ ཚྭ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་ཚུའི་ འཛིན་ཐངས་ཅན་གྱི་གྲོས་
 ཚོད་གོང་འཕེལ་ནང་ བཅའ་མར་གཏོགས་ནིའི་ གོ་རྟོགས་ཤེས་དགོ་པའི་
 འབྲེལ་ཡོད་ཁྲིམས་ལུགས་དང་སྤྱི་བུས་ཚུའི་སྐོར་ ལས་འགུལ་གྱི་འགོ་
 དཔོན་ལས་བྱེད་ཚུ་དང་ འབྲེལ་ཡོད་གཙུག་སྡེ་ཚུ་ལུ་ འཕྲོ་མཐུད་དེ་རང་
 ཤེས་ཡོན་བྱིན་ནི་ དེས་བདེན་བཟོ་ནི།

ལེའུ་གཉིས་པ། ཚྭ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་སྤྱད།

༡.༡ ཚྭ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་གི་འབྲེལ་འབབ།

༡.༡.༡ འབྲུག་རང་བཞིན་གནས་སྤངས་ཉམས་སྤངས་སྤྱོད་གཏད་མ་དངུལ་ཡིག་ཚང་། འཛིན་
 སྐྱོང་། གི་ལས་འགུལ་ ཡངན་ ལས་རྩལ་གྲོས་ རྒྱུ་གཏང་རུང་ ཡངན་ སྡེ་
 ཚོན་གང་རུང་ལུ་ གཞོད་པ་ ཡངན་ གཞོད་ཉེན་ཡོད་པའི་སྐོར་ ཚྭ་བཤད་དང་
 དཀའ་སྤྱད་སྤྱད་ལུ་འབབ་མི།

༡.༡.༢ རྒྱུང་ ཡངན་ ལས་ཚོགས་གང་རུང་གིས་ གཞོད་སྐྱོན་བྱུང་མི་གང་རུང་ཉོང་ལས་
 རོ་ཚབ་སྡེ་ ཚྭ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་བཀོད་པ་ཅིན་ ཚྭ་བཤད་དང་དཀའ་
 སྤྱད་གི་ཚྭ་བཤད་བཀོད་མི་ རོ་མ་གས་ ཁོ་རའི་རོ་ཚབ་ རྒྱུང་མི་རོ་མ་ རོ་ས་
 འཛིན་འབད་དེ་ ཡིག་ཐོག་ལུ་ རྒྱུང་མི་རོ་མ་འདི་གིས་ ཁོ་རའི་རོ་ཚབ་ཡིན་པའི་
 རོ་ས་སྤྱོད་ གཏན་འཁེལ་འབད་ཡོད་མི་ གསལ་སྟོན་འབད་དགོ། འཛིན་སྐྱོང་
 གིས་ རོ་ས་སྤྱོད་འབད་མི་འདི་ ར་ཁུངས་དང་ ལཱ་ཐོག་ལས་ དཔུང་ཞེབ་
 མཐེལ་བྱིན་འབད་དགོ།

༡.༡.༣ འཛིན་སྐྱོང་གིས་ ཚྭ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་ལེན་པའི་སྐབས་ འབྲེལ་བ་ཡོད་མི་
 དང་ ར་ཁུངས་སྐོར་ འབྲེལ་བ་འབབ་སྟེ་ ས་གནས་གྱི་ ཚད་ལྡན་ཐོག་ལས་
 བརྩི་མཐོང་དང་ལཱ་ཐོག་སྡེ་ ལེན་དགོ། དཀའ་སྤྱད་འདི་ སྤྱོད་འཕྲོན་ ཡིག་ཐོག་
 བརྩུད་འཕྲོན་ ཞལ་འཛོམས་ ཡིག་འཕྲོན་ལ་སོགས་པ་ གང་རུང་ཐོག་ལས་
 ཚྭ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས་ཡིག་ཚང་ནང་ བཏང་དགོ།

2.2. **Complaint or grievance information**

2.2.1 The complaint or grievance may include the following information:

2.2.1.1 The name of the individuals making the complaint or grievance (the complainant);

2.2.1.2 A means for contacting the Claimant (email, phone, address, other);

2.2.2.3 If the submission is on behalf of those alleging a potential or actual harm, the identity of those on whose behalf the Grievance is made, and written confirmation by those represented of the Claimant's authority to lodge the Grievance on their behalf;

2.2.2.4 The description of the actual harm;

2.2.2.5 The Claimant's statement of the risk of harm or actual harm (description of the risk/harm and those affected, names of the individual(s) or institutions responsible for the risk/harm, the location(s) and date(s) of harmful activity);

2.2.2.6 What has been done by the Claimant thus far to resolve the matter;

2.2.2.7 Whether the Claimant wishes that their identity is kept confidential; and

2.2.2.8 The specific help requested from the Management.

१.१ རྩོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་བརྒྱུག་བརྒྱུ་དོན།

१.१.१ རྩོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་བརྒྱུག་བརྒྱུ་དོན་ནང་ གཤམ་གསལ་གནད་དོན་ཚུ་ཚུང་དགོ།

१.१.१.१ རྩོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་བརྒྱུག་མེད་མི་ རྩོག་བཤད་ཀྱི་ རྩོག་བཤད་ འབད་མི་།

१.१.१.२ རྩོག་བཤད་འབད་མི་གིས་ རྩོག་འཕྲིན་ བརྒྱུད་འཕྲིན་ ལ་བྱང་ དེ་ ལས་ གཞན་གི་ཐོག་ལས་ འབྲེལ་བ་འཐབ་ཚུགས།

१.१.१.३ གཞན་སྐྱོན་དོམ་བྱང་མིའི་ རོཚབ་སྐྱེ་ གཞན་ཅིག་གིས་ རྩོག་བཤད་ དང་དཀའ་སྤྱད་བརྒྱུག་ཀོད་ནི་ཨིན་པ་ཅིན་ གཞན་སྐྱོན་དོམ་བྱང་གིས་དོམ་ རྩོག་འབད་ཡིད་པའི་ ཡིག་ཐོག་དོམ་སྐྱོར་ཡི་གུ་བཙུགས་དགོ།

१.१.१.ॣ གཞན་སྐྱོན་དོམ་བྱང་མིའི་ ལ་གསལ་སྐྱེ་ གསལ་བཤད་འབད་དགོ།

१.१.१.। རྩོག་བཤད་འབད་མིའི་ དག་བརྗོད་ནང་ གཞན་སྐྱོན་གྱི་ཉེན་ལ་དང་ གཞན་སྐྱོན་དོམ་ ། གཞན་སྐྱོན་བྱང་ཉེན་དང་ གཞན་སྐྱོན་དོམ་བྱང་བའི་ མི་དོའི་དོམ་ལང་ ཡངན་ ཉེན་ལ་དང་གཞན་སྐྱོན་གྱི་ཉེན་ལག་འབག་མི་ གཙུག་སྤེའི་ལ་གསལ། གཞན་སྐྱོན་བྱང་བའམ་བྱང་ཉེན་ཡོད་པའི་ ས་ གནས་གྱི་མིང་དང་ཚེས་གངས་ཚུ་ ལ་གསལ་སྐྱེ་བཀོད་དགོ།།

१.१.१.॥ རྩོག་བཤད་བཀོད་མི་གིས་ ད་སྟོན་ཚུ་ཚོད་ གནད་དོན་འདི་ སེལ་ ཐབས་ལུ་ ག་ཅི་ར་འབད་ཡི་ག་ ལ་གསལ་བཀོད་འབད་དགོ།

१.१.१.ॡ རྩོག་བཤད་བཀོད་མི་གི་ རོཟམས་ཚུ་ གསང་བ་འབད་ བཞག་དགོ་ ག་ མི་དགོ་གི་ རང་མོས་གསལ་སྟོན།

१.१.१.ॢ འཛིན་སྐྱོང་གིས་ འབད་དགོ་པའི་གོགས་རམ་ དམིགས་བསལ་སྐྱེ་ བཀོད་དགོ།

2.2.2 The complainant is not required to provide all of the information listed above. Initially, the complainant need only provide enough information to determine eligibility of the complaint or grievance for CGRM. If insufficient information is provided, the Management has an obligation to make a substantial, good faith effort to contact the complainant to request whatever additional information is needed to determine eligibility, and if eligible, to develop a proposed response.

2.3 **Criteria for classification**

2.3.1 Complaints and grievances are categorized into five broad suggestive criteria, listed below, under which the complaints and grievances may be categorized to facilitate action appropriate to the type of complaint and grievance:

2.3.1.1 Charter related,

2.3.1.2 Policy related,

2.3.1.3 Personnel related,

2.3.1.4 Schemes/projects/Programs related, and

2.3.1.5 Vigilance related.

2.3.2 According to above five criteria, classification of the complaints and grievances is given at Appendix-I with Time Norms for Redress.

१.१.१ རྩོལ་བཤད་བཀོད་མི་གིས་ གོང་གསལ་བཀོད་མི་ལ་གསལ་ཡོངས་ཚྛོགས་
 གསལ་བཀོད་ འབད་མི་དགོ། འགོ་ཐོག་ལུ་ རྩོལ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱུག་སེལ་
 དོན་ཐབས་བྱས་ལུ་ བད་དོན་ལངས་མ་སྤྲེའི་དོན་ལྟེ་ རྩོལ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱུག་
 གྱི་འོས་འབབ་ ཚང་མི་དོན་ལུ་ རྩལ་གཅིག་དགོ། གལ་སྲིད་ རྩོལ་བཤད་
 བཀོད་མི་གིས་ བད་དོན་ཚུ་ མ་ཚང་པ་ཅིན་ འཛོན་སྐྱོང་གིས་ རྩོལ་བཤད་
 བཀོད་མི་ལུ་ བད་དོན་གྱི་འོས་འབབ་མ་ཚང་པ་ཅིན་ འོས་འབབ་ཚང་མི་དོན་ལུ་
 བད་དོན་ལ་སྐྱོང་དགོས་པའི་སྐྱོང་དང་ གལ་སྲིད་འོས་འབབ་ཚང་མ་འབད་ རོས་
 ལེན་ལེགས་ཤོམ་འབྱུང་ནིའི་དོན་ལུ་ བད་དོན་ལ་སྐྱོང་ཚུ་ ལྷན་ཐབས་འབད་
 བའི་དོན་ལུ་ ལུ་བསྐྱུལ་འབད་དགོ།

१.३ དབྱེ་ཁག་གི་འོས་འབབ།

१.३.१ རྩོལ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱུག་ཚུ་ གཤམ་གསལ་ལྟར་ གནད་དོན་དང་འཁྲིལ་བའི་
 རོས་ལེན་འབད་ནིའི་དོན་ལུ་ འོས་འབབ་མ་འདྲམ་ལུ་ དབྱེ་ཁག་འབད་དེ་ཡོད།

- १.३.१.१ བཀའ་ཁྲིམས་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་མི།
- १.३.१.२ སྲིད་བྱས་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་མི།
- १.३.१.३ རྩལ་སོ་སོ་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་མི།
- १.३.१.ॣ ལས་འགྲུལ་དང་ལས་རིམ་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་མི།
- १.३.१.༥ འགྲིམ་སྐྱུང་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་མི།

१.३.१ གོང་གསལ་འོས་འབབ་ལུ་ཚོས་ལུ་དང་འཁྲིལ་བའི་ རྩོལ་བཤད་དང་དཀའ་
 སྤྱུག་གི་ དབྱེ་ཁག་ཚུ་ ལུ་སྤྱུགས་གཉིས་པའི་ནང་ སེལ་ཐབས་གྱི་དོན་ལུ་
 རྩལ་ཚོད་དང་ལམ་ལུགས་སྤྱུགས་གསལ་བཀོད་འབད་དེ་ཡོད།

CHAPTER 3: RESOLUTION PROCEDURES

3. The CGRM shall cover the three processes of Receipt, Redress, and Prevention as shown in a flow chart given at Appendix-II.

3.1 Receipt of complaint or grievance

3.1.1 The Management shall receive the complaints and grievances from the citizens of the country in general and in particular from the stakeholders.

3.1.2 The Management shall maintain all the complaints, grievances, and reports of conflicts received in the format given below in Figure-I. In case of online system the acknowledgement shall be sent automatically.

Figure-I

The complaints, grievances, and reports of conflicts received

Particular of citizen/client					Particular of the complaint/grievance			
Date of receipt	Name	Address	Land-line/mobile/email	Whether acknowledgement given at the time of receipt	Subject of the grievance	Office	Brief description	Date of acknowledgement
1	2	3	4	5 (Yes/No)	6	7	8	9

ལེའུ་གསུམ་པ་: སེལ་ཐབས་བྱ་བའི་རིམ་པ།

3 རྩོལ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་སེལ་དོན་ཐབས་བྱུས་ཀྱིས་ ཟུར་སྤྱད་གཉིས་པའི་ནང་
 རོས་ལེན་དང་ སེལ་ཐབས་ དེ་ལས་ སྤོན་འགོག་གི་ བྱ་བའི་རིམ་པ་གསུམ་
 གསལ་བཀོད་འབད་དེ་ཡོད་མི་ནང་ གཞིགས་གནང།

3.1 རྩོལ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་གི་རོས་ལེན།

3.1.1 འཛིན་སྐྱོང་གིས་ རྩོལ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་ཚུ་ སྤྱིར་བཏང་ རྒྱལ་ཁབ་
 ཀྱི་མི་སེར་ཚུ་ལས་ལེན་ནི་དང་ དམིགས་བསལ་དུ་ འབྲེལ་ཡོད་ལེ་རྒྱད་
 འཆང་མི་ཚུ་ལས་ ལེན་ནི་ཨིན།

3.1.2 གཤམ་གསལ་ ཐིག་ཁྲམ་དང་པའི་ནང་གསལ་སྤོན་འབད་མིའི་རྩིག་བཀོད་
 དང་འབྲེལ་ འཛིན་སྐྱོང་གིས་ མ་བསྐྱུགས་པའི་ རྩོལ་བཤད་དང་ དཀའ་
 སྤྱད་ དེ་ལས་ སྤོན་ལུ་ཚུ་ རྒྱུ་སྐྱོང་འབབ་ནི་ཨིན། གཤམ་སྤོད་ ཡོངས་
 འབྲེལ་རིམ་ལུགས་ཐོག་ལས་ ཨིན་པ་ཅིན་ འཕྲུལ་རིག་ཐོག་ལས་ རོས་
 ལེན་འབད་འོང།

ཐིག་ཁྲམ་དང་པ།

རྩོལ་བཤད་དང་ དཀའ་སྤྱད་ དེ་ལས་ སྤོན་ལུ་ཚུ་ རྒྱུ་སྐྱོང་

མི་སེར་/ཚོང་མཁོན་པའི་ཁ་གསལ།				རྩོལ་བཤད་/དཀའ་སྤྱད་གི་ཁ་ གསལ།				
ལེན་པའི་ ཚོས་ གངས་	རྩི་ མིང་	ཁ་ བྱང་	བརྒྱུད་འཕྲིན་/ འཕྲུལ་འཕྲིན་ ལྷོག་འཕྲིན།	ལེན་པའི་སྐབས་ ལུ་ འབྲོར་ཡོད་ མེད་ཀྱི་ རོས་ ལེན་བྱིན་ཡོད་མེད་	དཀའ་ སྤྱད་གི་ དོན་ཚན་	ཡིག་ ཚང་	གསལ་ བཤད་ མདོར་ བསྡུས་	རོས་ལེན་ བྱིན་པའི་ ཚོས་སྤྱང་
1	2	3	4	5 (འབད་ཡི་/མ་ འབད)	6	7	8	9

- 3.1.3 At the time of acknowledgement, the complainant shall be provided with the following information:
 - 3.1.3.1 Complaint or grievance number to facilitate monitoring and reminders by complainants;
 - 3.1.3.2 Expected time of redress prescribe maximum time] limit for completion of redress is sixty (60) days;] and
 - 3.1.3.3 If not addressed within expected time, action to be taken by complaint.
- 3.1.4 If the complaint or grievance is not addressed within the expected time, the Management shall provide the complainant with the following information:
 - 3.1.4.1 Information on reasons for delay;
 - 3.1.4.2 Updated expected time of redress; and

3.1.3 རོས་ལེན་གནང་བའི་སྐབས་ རྫོག་བཤད་ཀྱི་ནང་ གཤམ་གསལ་བརྗོད་ཚུ་
བྱིན་དགོ།

3.1.3.1 རྫོག་བཤད་བཀོད་མི་ཚུ་ བཟུ་རྫོག་དང་བྲན་བསྐྱེད་འབད་ནིའི་དོན་ལུ་ རྫོག་
བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་གི་ཨང་གྲངས་བཀོད་དགོ།

3.1.3.2 དཀའ་ཉེག་སེལ་ཚར་ནིའི་ རེ་འདོད་ཅན་གྱི་རྒྱུ་ཡུན་བྱིན་དགོ་ རྒྱུ་ཡུན་
རིང་ཤོས་ 90 གི་ནང་འཁོད་ལུ་ སེལ་ཚུགས་ཟེར་ བཀོད་དགོ།

3.1.3.3 གལ་སྲིད་ རེ་འདོད་བཀོད་པའི་རྒྱུ་ཡུན་ནང་འཁོད་ལུ་ སེལ་མ་ཚུགས་པ་
ཅིན་ རྫོག་བཤད་བཀོད་མི་གིས་ དང་ལེན་འབད་དགོ།

3.1.4 གལ་སྲིད་ རྫོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་དེ་ རེ་འདོད་བཀོད་པའི་རྒྱུ་ཚོད་ཀྱི་ ནང་
འཁོད་ལུ་ མ་སེལ་བ་ཅིན་ འཛིན་སྐྱོང་གིས་ གཤམ་གསལ་བརྗོད་ཚུ་ རྫོག་
བཤད་བཀོད་མི་ལུ་ བྱིན་དགོ།

3.1.4.1 ཡུན་འགྲུང་ལུས་པའི་ རྒྱ་མཚན་གྱི་ བརྗོད་ན།

3.1.4.2 དཀའ་ཉེག་སེལ་ནིའི་ རེ་འདོད་བཀོད་པའི་རྒྱུ་ཡུན་ རྒྱུ་མཐུན་འབད་
བའི་བརྗོད་ན།

3.1.4.3 གལ་སྲིད་ རེ་འདོད་བཀོད་པའི་རྒྱུ་ཡུན་ནང་འཁོད་ལུ་ སེལ་མ་ཚུགས་པ་
ཅིན་ རྫོག་བཤད་བཀོད་མི་གིས་ དང་ལེན་འབད་དགོ།

3.1.5 དཀའ་ཉེག་མཐུན་མཐུག་སེལ་བའི་ འཛིན་སྐྱོང་གིས་ རྫོག་བཤད་དང་སྤྱད་མ་
གཤམ་གསལ་བརྗོད་ཚུ་ བྱིན་དགོ།

3.1.5.1 དཀའ་ཉེག་སེལ་ནིའི་དོན་ལུ་དང་ལེན་འབད་བའི་བརྗོད་ན།

3.1.5.2 གལ་སྲིད་ དཀའ་ཉེག་སེལ་མི་འདི་ རེ་འདོད་ལྟར་ རེ་བ་མ་བསྐྱེད་བ་ཅིན་
འཕྲོ་མཐུད་དེར་ ད་རུང་ མཐོ་གཏུགས་འབད་ནིའི་ གོ་སྐབས་བྱིན་དགོ།

- 3.1.4.3 If not addressed within expected time, action to be taken by the complainant.
- 3.1.5 At the time of final redress, the Management shall provide the complaint with the following information:
 - 3.1.5.1 Action taken for redress; and
 - 3.1.5.2 If not satisfied with the redress action, avenues for pursuing the matter further.
- 3.1.6 Each complaint or grievance file shall contain, at the minimum:
 - 3.1.6.1 the date of the request as received;
 - 3.1.6.2 the date the written acknowledgement was sent;
 - 3.1.6.3 the dates and nature of all other communications or meetings with the claimant and other relevant stakeholders;
 - 3.1.6.4 any requests, offers of, or engagement of a mediator or facilitator;
 - 3.1.6.5 the date and records related to the proposed solution/way forward;
 - 3.1.6.6 the acceptance or objection of the claimant or stakeholders;
 - 3.1.6.7 the proposed next steps if objection arose;
 - 3.1.6.8 the alternative solution if renewed dialogues were pursued;
 - 3.1.6.9 notes regarding implementation; and
 - 3.1.6.10 any conclusion and recommendations arising from monitoring and follow up.
- 3.1.7 Files for each complaint or grievance shall be available for review by the claimant and other stakeholders involved in

3.7.6 རྩོམ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་ཅེ་ཅེའི་ཡིག་སློབ་ནང་ གཤམ་གསལ་གྱི་ཉུང་མཐའ་ཚུ་
ཚང་དགོ།

3.7.6.1 དཀའ་ཉེ་གཤམ་ལེན་པའི་སྐབས་ རུ་བསྐལ་གྱི་ཚེ་གངས།

3.7.6.2 རོས་ལེན་ཡི་གུ་བཏང་བའི་ཚེས་གངས།

3.7.6.3 ཐོབ་བརྗོད་བཀོད་མི་དང་ གཞན་འབྲེལ་ཡོད་ཁེ་རྒྱུད་འཆང་མི་ཚུ་དང་གཅིག་
ཁར་ འབྲེལ་བ་འབྲབ་པའམ་ ཞལ་འཛོམས་ཚོགས་པའི་གནས་སྤངས་གྱི་
ཚེས་གངས།

3.7.6.4 བར་མི་ ཡང་ན་ མཐུན་རྐྱེན་སློབ་མི་གིས་ རུ་བསྐལ་ ཡང་ན་ སུལ་བ་
ཡང་ན་ འབྲེལ་གཏོགས་གང་རུང་ཡོད་པ་ཅིན་ བཀོད་དགོ།

3.7.6.5 འབྲེལ་ཡོད་གྱི་གོས་ཚོད་ ཡང་ན་ མཐུན་ལམ་དང་འབྲེལ་བའི་ ཐོ་ཡིག་དང་
ཚེས་གངས་ཚུ་ བཀོད་དགོ།

3.7.6.6 རྩོམ་བཤད་བཀོད་མི་དང་ ཁེ་རྒྱུད་འཆང་མི་གིས་ ཁས་ལེན་དང་དགག་
བཤད་འབད་མི།

3.7.6.7 གལ་སྲིད་དགག་བཤད་ཅེ་བྱུང་པ་ཅིན་ ཐབས་ལམ་གཞན།

3.7.6.8 གལ་སྲིད་ བསྐྱར་གསོ་འབད་པའི་ རྩོམ་བཤད་ཚུ་ འཕྲོ་མཐུད་དེ་འབད་བ་
ཅིན་ དེའི་ཐབས་ལམ་གཞན།

3.7.6.9 བསྐྱར་སློབ་འབད་བའི་སྐབས་གྱི་ ཐོ་ཡིག།

3.7.6.10 བཟླ་བརྟོག་དང་ རྗེས་དཔྱད་འབད་བའི་སྐབས་ མཐའ་བཅད་དང་ རྒྱབ་
སློབ་གང་རུང་།

3.7.7 རྩོམ་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་གི་ ཡིག་ཆ་ཚུ་ རྩོམ་བཤད་བཀོད་མི་དང་ དཀའ་
ཉེ་གཤམ་ལེན་ཡོད་ཁེ་རྒྱུད་འཆང་མི་གཞན་ དེ་ལས་ ཁོང་གི་གནང་བ་བྱིན་

the complaint or grievance, or their authorized representative.

3.1.8 The Management shall take appropriate steps to maintain the confidentiality of the aggrieved party if sought.

3.2 Redress of complaint or grievance

3.2.1 The Management shall communicate to the claimant one or more proposed actions or resolutions and clearly articulate the reasons and basis for proposed way forward.

3.2.2 If the claimant does not accept the resolutions, the Management may engage with the claimant to provide alternative options.

3.2.3 If the claimant accepts the proposed solution and way forward, the Management shall continue to monitor the implementation directly and through the receipt of communications from the claimant and other relevant parties.

3.2.4 In the entire process while dealing with the claimant and other stakeholders, the Management will be guided by its problem-solving role, non-coercive principles and process, and the voluntary, good faith nature of the interaction.

3.2.5 Both the Management and stakeholders may in their approach towards resolving the problems adopt Avoiding, Accommodating, Compromise, Competition, and Collaboration (AACCC) as may be necessary.

མི་ རོ་ཚབ་ཚུ་གིས་ བསྐྱར་ཞིབ་འབད་ནི་འོ་དོ་ན་ལུ་ སྤྱོད་ཚོག་ཚོ་འབད་
བཞག་དགོ།

3.1.1 དཀའ་ཉེག་སེལ་བའི་བུལ་ལུ་ ཉམས་སྲུབ་ལཱ་གི་ཡིག་ཆ་ཚུ་ གསལ་བའི་
ཐོག་ལུ་ འཛིན་སྐྱོང་འབབ་ནི་འོ་དོ་ན་ལུ་ འཛིན་སྐྱོང་གིས་ འོས་ལཱ་གི་
ཐབས་ལམ་ཚུ་ གཏོན་དགོ།

3.2 རྫོག་བཤད་དང་དཀའ་སྲུག་སེལ་ཐབས།

3.2.1 འཛིན་སྐྱོང་གིས་ རྫོག་བཤད་བཀོད་མི་དང་གཅིག་ཁར་ གྲོས་འཆར་ཅན་གྱི་
དང་ལེན་ ཡངན་ གྲོས་ཚོད་སྐོར་ འབྲེལ་བ་འབབ་སྟེ་ མདུན་ལམ་གྱི་དོན་ལུ་
རྒྱ་མཚན་དང་ ར་ཁུངས་ཚུ་ གསལ་ཏོག་ཏོ་སྟེ་ གསལ་བཤད་འབད་དགོ།

3.2.2 གལ་སྲིད་ རྫོག་བཤད་བཀོད་མི་གིས་ གྲོས་ཚོད་ལུ་ ཁས་ལེན་འབད་མ་བཏུབ་
པ་ཅིན་ འཛིན་སྐྱོང་གིས་ རྫོག་བཤད་བཀོད་མི་ལུ་ གདམ་ཁ་ གཞན་ཕྱིན་དགོ།

3.2.3 གལ་སྲིད་ གྲོས་ཚོད་དང་ མདུན་ལམ་དེ་ རྫོག་བཤད་བཀོད་མི་གིས་ ཁས་
ལན་འབད་བ་ཅིན་ འཛིན་སྐྱོང་གིས་ རྫོག་བཤད་བཀོད་མི་ ཡངན་ འབྲེལ་
ཡོད་ལམ་སྟེ་དང་གཅིག་ཁར་འབྲེལ་བ་འབབ་ཐོག་ལས་ ཐད་ཀར་དུ་ བཟླ་
བརྟེན་བསྐྱར་སྤྱོད་འབད་ནི་ འཕྲོ་མཐུན་འབད་དགོ།

3.2.4 རྫོག་བཤད་བཀོད་མི་དང་ འབྲེལ་ཡོད་ཁེ་རྒྱུ་འཆར་མི་གཞན་དང་གཅིག་
ཁར་ དཀའ་ཉེག་སེལ་བའི་བྱ་རིམ་ཡོངས་རྫོགས་ནང་ འཛིན་སྐྱོང་གིས་
དཀའ་བལ་སེལ་ནི་འོ་དོ་ན་ལུ་འགན་འབག་དགོཔ་དང་ དྲག་བཙན་མེད་པའི་རྣམ་
གཞག་། ཞི་བའི་རྣམ་གཞག་། དང་བྱ་རིམ་ དེ་ལས་ འབྲེལ་བ་འབབ་པའི་
སྐབས་ལུ་ ཁས་བླངས་དང་ དམ་ཚིག་གཙང་མའི་ཐོག་ལས་ འབད་དགོ།

3.2.5 དགོས་མཁོ་དང་འབྲེལ་ཏེ་ དཀའ་ཉེག་སེལ་བའི་སྐབས་ལུ་ འཛིན་སྐྱོང་དང་
འབྲེལ་ཡོད་ཁེ་རྒྱུ་འཆར་མི་གཉིས་ཆ་ར་གིས་ ཆ་འཛོགས། འཛོམ་ཟུར། གྲུལ་
ཁར་བརྩམས་པ། བཟུམ་འགྲིགས། འགྲན་བསྐྱར། མཐུན་འགྲིགས། (AAC-
CC) གི་ལམ་ལུགས་ཚུ་ ལག་ལེན་འབབ་དགོ།

3.2.6 The Management shall seek the Board's advice, approval, or decision on the complaint or grievance for resolution whenever it thinks necessary and appropriate.

3.3 Prevention

3.3 The Management may view complaints and grievances as free inputsto understand the expectations of Service-recipients better and initiate systemic reforms to meet those expectations.

3.3.1 The Management shall analyze why they are receiving particular types of complaints or grievances more frequently than others.

3.3.2 The Management may hold meetings with stakeholders or do activities for prevention of complaints or grievances related to their plans and programs, and projects.

3.3.3 The CGRM focal personshall submit an annual Report in this regard with suggestions for modification in policy initiatives, delivery system, organizational structure,etc for the consideration/directions of the Management.

CHAPTER 4

RESOLUTION CLOSURE

4.1 Successful resolution

4.1.1 In case of successful response/resolution, the Management shall document the resolution as satisfactory in consultation with the complainant.

4.1.2 In cases where there have been major risks, impacts and/or negative publicity, the Management shall obtain written documentation from the complainant stating satisfaction with the response.

3.2.6 འཛིན་སྐྱོང་གིས་ རྫོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་གི་ གྲོས་ཚད་བཏོན་མ་དང་
དཀོས་མཁོ་དང་ འོས་འབབ་མཐོང་པའི་སྐབས་ བཀོད་ཚོགས་ལས་ བསྐྱབ་
སྟོན་ གནང་བ་ གྲོས་ཚད་ཚུ་ལེན་དགོ།

3.3 སྟོན་འགོག།

3.3 འཛིན་སྐྱོང་གིས་ རྫོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་ཚུ་ ཞབས་ཏྲུག་ལེན་མི་གི་ རེ་
འདོད་ ལེགས་ཤོམ་སྟེ་ ཉུ་གོ་ནི་གི་དོན་ལུ་ ལྷ་གི་བརྩམ་ཤུགས་གོ་ཡང་ཏྲུག་ཏྲུ་
དང་ རེ་འདོད་འགྲུབ་ནིའི་དོན་ལུ་ རིམ་ལུགས་ལྟན་པའི་ཐོག་ལས་ འགོ་འདྲན་
འབབ་ནི་ལུ་ བལྟ་བརྟེན་འབད་དགོ།

3.3.1 འཛིན་སྐྱོང་གིས་ གཞན་དང་མ་འདྲ་བའི་རྫོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་ལ་ལུ་ཅིག་
ག་ཅི་སྟེ་ ལོག་ཅི་ལོག་ཅིར་ ཐོན་མ་ཨིན་ནའི་སྐྱར་ དབྱེད་ཞིབ་འབད་དགོ།

3.3.2 འཛིན་སྐྱོང་གིས་ འབྲེལ་ཡོད་ཁེ་རྒྱུ་འཆང་མི་དང་ གཅིག་ཁར་ རྫོག་བཤད་དང་
དཀའ་སྤྱད་སྟོན་འགོག་འབད་ནིའི་དོན་ལུ་ ཁོང་གི་འཆར་གཞི་དང་ ལས་རིམ་ རྟེ་
ལས་ ལས་འགུལ་སྐྱར་ ཞལ་འཛོམས་དང་ ལས་སྣ་ཚུ་ འགོ་འདྲན་འབབ་དགོ།

3.3.3 རྫོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱད་སེལ་དོན་ཐབས་བྱས་ཀྱི་ ལས་བྱེད་གཙོ་འཛིན་གྱིས་
སྤྲད་བྱས་འགོ་འདྲན་དང་ ལས་ལུགས་མཁོ་སྤྲོད་ ལས་སྡེའི་བཟོ་བཀོད་ ལ་
སོགས་པ་ཚུ་ ལེགས་བཅོས་འབད་དགོ་པའི་སྐྱར་དང་ འཛིན་སྐྱོང་གིས་ རོས་
ལེན་དང་བཀོད་བྱབ་ཀྱི་དོན་ལུ་ ལོ་བསྟར་སྟན་ལུ་ སུལ་དགོ།

ལེའུ་བཞི་པ། གྲོས་ཚད་མཐའ་བཅད།

༤.1 གྲུབ་འབྲས་ཅན་གྱི་གྲོས་ཚད།

༤.1.1 གལ་སྲིད་ གྲུབ་འབྲས་ཅན་གྱི་རོས་ལེན་གྲོས་ཚད་བྱུང་བ་ཅིན་ འཛིན་སྐྱོང་གིས་
ཐོབ་བཞེད་བཀོད་མི་དང་གཅིག་ཁར་ གྲོས་བསྟུན་འབད་དེ་ བསམ་པ་རྫོགས་
པའི་ གྲོས་ཚད་ཨིན་མ་སྟེ་ ཡིག་ཐོ་བཀོད་དགོ།

༤.1.2 གལ་སྲིད་ ཉེན་ཁ་སྐྱོམ་ཡོད་པ་ ཡང་ན་ མི་དམངས་ལུ་ གཞོད་ཉེན་དང་ མི་
མཐུན་པ་ཡོད་པ་ཅིན་ འཛིན་སྐྱོང་གིས་ རྫོག་བཤད་བཀོད་མི་ལས་ ཡིག་ཐོག་ལུ་
གྲུབ་འབྲས་ཅན་གྱི་རོས་ལེན་བྱུང་ཡི་ཟེར་ བཀོད་བཅུག་སྟེ་ ལེན་བཞག་དགོ།

- 4.1.3 In others, the Management shall note the action taken, confirm that the response was satisfactory to the complainant and the Management, and document those facts.
- 4.1.4 The resolution may be documented in the format of Facts, Issues, Rules/laws, Analysis, and Conclusion (FIRAC).
- 4.1.5 The successful resolution is usually closed, depending upon the need, with the execution of an agreement and signed by the Management and the stakeholders.
- 4.2 **Alternative procedures**
- 4.2.1 When the CGRM is unable to resolve a complaint or grievance, the Management shall document the steps taken, and the decision made by the Management and the complainant about referral or recourse to other alternatives, including legal alternatives.

CHAPTER 5

MISCELLANY

- 5.1 The “Management” means the Secretariat of BTFEC to which the Board of BTFEC has Delegated its power/authority of functions.
- 5.2 A “Complaint” means anonymous reporting, and “grievance” means a reporting by an identified person.

༤.༡.༣ གཞན་ཡིན་པ་ཅིན་ འཛིན་སྐྱོང་གིས་ དང་ལེན་འབད་ཡོད་པ་ད་ རྫོག་བཤད་
བཀོད་མི་དང་ འཛིན་སྐྱོང་ལུ་ བསམ་པ་རྫོགས་པའི་ངོས་ལེན་གྲུབ་ཅི་ཟེར་ ཡིག་
ཐོའི་ནང་ དེས་པར་དུ་བཀོད་དགོ།

༤.༡.༤ གོས་ཚོད་ཚུ་ བདེན་པའི་གནས་ལུགས། གྲུབ་འབྲས། ཁྲིམས། དཔུང་ཞིབ།
ཐག་ཚོད། ཡིག་ཐོའི་ནང་ བཀོད་དེ་ ཡིག་ཐོའི་ནང་བཀོད་དེ་བཞག་དགོ།

༤.༡.༥ གྲུབ་འབྲས་ཅན་གྱི་གོས་ཚོད་ཚུ་ དགོས་མཁོ་དང་འབྲེལ་ཏེ་ འཛིན་སྐྱོང་དང་
འབྲེལ་ཡོད་ལེ་རྒྱུད་འཆང་མི་གཉིས་ཀྱི་བར་ན་ གན་རྒྱ་གུ་ མིང་རྟགས་བཀོད་སྟེ་
མཐའ་བསྟུ་བའི་སྲོལ་ཡོད།

༤.༢ བྱ་བའི་རིམ་པ་ཐབས་ལམ་གཞན།

༤.༢.༡ རྫོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྲུག་སེལ་དོན་མིན་བྱུང་གིས་ རྫོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྲུག་
སེལ་མ་ཚུགས་པའི་གནད་དོན་བྱུང་བའི་སྐབས་ལུ་ འཛིན་སྐྱོང་གིས་ འཛིན་སྐྱོང་
དང་ཐོབ་བརྗོད་བཀོད་མི་གིས་ ལག་ལེན་འཐབ་ཡོད་པའི་དཀའ་ཉེག་སེལ་ཐབས་
ཀྱི་བྱ་རིམ་དང་ གོས་ཚོད་བཀོད་སྟེ་ ཐབས་ལམ་གཞན་ལུ་ བསྟེན་བཅུག་པའམ་
ཡོག་སྟེ་དཔུང་ཞིབ་འབད་དགོ་པའི་སྐོར་ ཡང་ན་ ཁྲིམས་ཀྱི་འདུན་སར་མཐོ་
གཏུགས་འབད་དགོ་པའི་ཐབས་ལམ་གྱི་རིམ་པ་ཚུ་ ཡིག་ཐོའུ་ བཀོད་དགོ།

ལེའུ་ལྷ་པ། ལྷ་ཚོགས།

༥.༡ “འཛིན་སྐྱོང་” ཟེར་མི་འདི་ འབྲུག་རང་བཞིན་གནས་སྤངས་ཉམས་སྲུང་སྟོ་
གཏད་མ་དཔུལ་གྱི་བདག་སྐྱོང་ཡིག་ཚང་ལུ་གོམ་ཡིན་མ་ད་ འབྲུག་རང་བཞིན་
གནས་སྤངས་ཉམས་སྲུང་སྟོ་གཏད་མ་དཔུལ་བཀོད་ཚོགས་ཀྱིས་ ལཱ་འབད་ནིའི་
ཐོབ་དབང་དང་དབང་ཚགནང་མི་ལུ་ སྲོལ་ཡིན།

༥.༢ “རྫོག་བཤད་” ཟེར་མི་འདི་ གསང་བའི་སྟན་ལུ་སྲོལ་ཡིན་མ་ད་ དཀའ་སྤྲུག་
ཟེར་མི་འདི་ ངོས་འཛིན་ཅན་གྱི་མི་གིས་ སྟན་ལུ་འབད་མི་ལུ་གོམ་ཡིན།

- 5.3 For the option of independent mediation, mediators on the list of Bhutan Alternative Dispute Resolution Centre who have at least the following qualifications may be involved in the mediation:
- 5.3.1 professional experience and expertise in impartial mediation;
 - 5.3.2 knowledge of [project type and activities] including an understanding of indigenous culture and practices;
 - 5.3.3 proficiency in that locality;
 - 5.3.4 availability in principle for assignment of upto 20 days; and
 - 5.3.5 willingness to declare all relationships and interests that may affect their ability to act as impartial mediators in particular cases.
- 5.4 The Management may appoint a focal person for CGRM who may possess the Standard (knowledge on laws), Experience, Attitude, and Knowledge (SEAK) for the job.

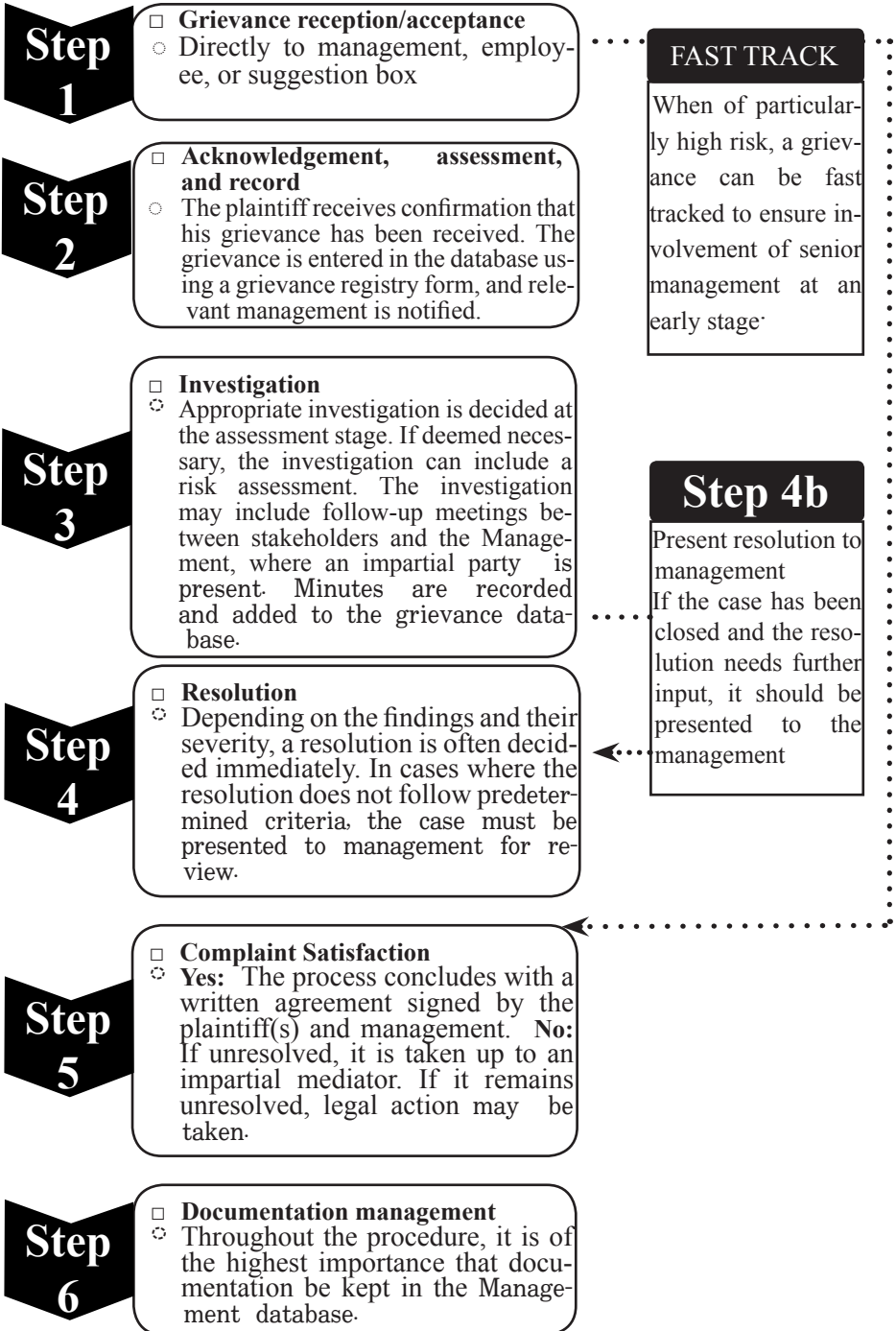
- ༥.༣ རང་དབང་ཅན་གྱི་འཆམ་ཁ་འགྲིགས་མིའི་གདམ་ཁའི་དོན་ལུ་ འབྲུག་གི་གདམ་
 ཁ་ཅན་གྱི་འཁོན་འདུམ་ལྷེ་བའི་ནང་ ཐོ་བཀོད་འབད་ཡོད་པའི་ རང་ཁ་ནང་
 འགྲིགས་འབད་ནིའི་ གཤམ་གསལ་ གྲལ་གཏོགས་འོས་འབབ་འཆང་མི་ཚུ་
 གིས་ འབད་དགོ།
- ༥.༣.༡ རྩོགས་ལྷུང་མེད་པའི་ནང་ཁ་ནང་འགྲིགས་ནང་ རྒྱ་རིག་ཉམས་མྱོང་ཅན་དང་
 མཁས་མཚོ་ག།
- ༥.༣.༢ རང་ལུལ་གྱི་ལམ་སྲོལ་དང་ལམ་ལུགས་ཉ་གོ་མི་ ། ། ལས་འགུལ་དང་ལས་སྣ་དང་
 འབྲེལ་བའི་ ། ཤེས་མི།
- ༥.༣.༣ ས་གནས་གི་ནང་ རྒྱ་རིག་ལྡན་མི།
- ༥.༣.༤ ཉིན་གངས་༢༠ གི་ནང་འཁོད་ལུ་ ལཱ་མཇུག་བསྐྱུ་ཚུགས་པའི་རྣམ་གཞག་ལྡན་མི།
- ༥.༣.༥ དམིགས་བསལ་གྱི་ ཚུད་གཞི་ཚུའི་ནང་ རྩོགས་ལྷུང་མེད་པར་ རང་འགྲིགས་
 འབད་ནིའི་དོན་ལུ་ བཟའ་འབྲེལ་དང་ དང་འདོད་ཚུ་ གསལ་སྟོན་འབད་ནིའི་
 ལས་བྱུངས་མི།
- ༥.༤ འཛིན་སྐྱོང་གིས་ ལཱ་གཡོག་གི་དོན་ལུ་ ཁྲིམས་ལུགས་གྱི་གནས་ཚད་དང་ལྡན་
 མི་ ཉམས་སྐྱོང་ཅན་ ལྷག་བསམ་རྣམ་དག་ དེ་ལས་ ཤེས་ཡོན་ཡོད་མི་ཅིག་
 རྩོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྱོད་སེལ་དོན་སྲིད་བྱུས་གྱི་ གཙོ་འཛིན་འབད་ བསྐྱོ་
 བཞག་འབད་དགོ།

Time Norms for Redress.

Sl. No.	Complaint/ grievance Category	Time line for redress at Divisional Level/ Secretariat	Time line for redress at appeal level (Board/External)
1	Charter related	Three weeks	One week
2	Policy related	Initial response within three working days. Substantive response within six weeks in case the issue is being addressed at present	Two weeks
3	Personnel related	Three weeks	One week
4	Schemes/programs related	One week	One week
5	Vigilance related	Initial response within three working days	Final reply within three months

སྐྱུག་བཤད་དང་དཀའ་སྐྱུག་སེལ་ཐབས་ཀྱི་དོན་ལུ་ རྒྱུ་ཚོད་སྐྱུག་ལུགས།

ཨང་	སྐྱུག་བཤད་དཀའ་སྐྱུག་གི་དབྱེ་རིམ།	སྐྱུ་ཚོན་/བདག་སྐྱོད་ཡིག་ཚང་གི་ གནས་རིམ་ནང་སེལ་ཐབས་ཀྱི་རྒྱུ་ལུན།	བཀོད་ཚོགས་/ཕྱི་ལང་མཐོ་གཞུགས་སྐྱབས་སེལ་ཐབས་ཀྱི་རྒྱུ་ལུན།
༡	དཀའ་ཁྲིམས་དང་འབྲེལ་ཡོད།	བདུན་ཕྱག་གསུམ།	བདུན་ཕྱག་གཅིག།
༢	མྱིད་བྱུས་དང་འབྲེལ་ཡོད།	འགོ་ཐོག་ལུ་ ལཱ་འབད་བའི་རྒྱུ་ཚོད་ཉིན་གསུམ་ལུ་ རོས་ལེན་འབད་ནི། གལ་སྲིད་ ཚོད་གཞི་འདི་ད་ལྟོ་ལེ་ཚོད་གཞུགས་འབད་བའི་བསྐྱང་ཡིན་པ་ཅིན་ བདུན་ཕྱག་རྒྱུག་གི་ནང་འཁོད་ལུ་ བདེན་ལུངས་ལྷན་པའི་རོས་ལེན་འབད་ནི།	བདུན་ཕྱག་གཉིས།
༣	དོ་རྒྱུད་དང་འབྲེལ་ཡོད།	བདུན་ཕྱག་གསུམ།	བདུན་ཕྱག་གཅིག།
༤	ལས་འཆར་/ལས་རིམ་དང་འབྲེལ་ཡོད།	བདུན་ཕྱག་གཅིག།	བདུན་ཕྱག་གཅིག།
༥	འགྲིམ་སྐྱུང་དང་འབྲེལ་ཡོད།	འགོ་ཐོག་ལུ་ ལཱ་འབད་བའི་རྒྱུ་ཚོད་ཉིན་གསུམ་ལུ་ རོས་ལེན་འབད་ནི།	ལྷན་གསུམ་གྱི་ནང་འཁོད་ལུ་ མཐའ་བཅད་ཀྱི་ལན་གསལ།



ཐབས་ལམ་ ༡

□ **དཀའ་སྲུག་ལེན་ནི་/ལས་ལེན།**
◦ འཛིན་སྲུང་དང་ལས་བྱེད་ལུ་ཐང་ཀར་དང་ ཡངན་
བསམ་ལེན་སྒྲིལ།

ཐབས་ལམ་ ༢

□ **ངོས་ལེན་དང་ དབྱེ་ཞིབ་ དེལས་ ཐོ་བཞག།**
◦ ཚུད་ཚུ་གིས་ ཁོ་གི་དཀའ་སྲུག་ཐོབ་པའི་གཏན་
འཁུལ་ཐོབ་པ། དཀའ་སྲུག་འདྲི་ གནས་སྲུང་གཞི་
མཛོད་ནང་ ཐོ་བཀོད་འབྲི་ཤོག་ནང་བཅུག་སྡོམ་འབད་
འབྲེལ་ཡིད་འཛིན་སྲུང་ལུ་ བརྟེན་ལེན་འབད་ཡི།

ཐབས་ལམ་ ༣

□ **ཞིབ་དཔྱད།**
◦ དབྱེད་དཔྱད་ཀྱི་སྐབས་ལུ་ འོས་འབབ་ལྷན་པའི་ཞིབ་
དཔྱད་འབད་དགོ། གལ་སྲིད་ཁག་ཚེ་པ་ཅིན་ ཉེན་
ཁ་ཅན་གྱི་ཞིབ་དཔྱད་འབད་དགོ། རྩུགས་ལྷང་མེ་
འབྲུ་ཞེ་འེ་དོན་ལུ་ ཞིབ་དཔྱད་འབད་བའི་སྐབས་
འཛིན་སྲུང་དང་འབྲེལ་ཡིད་ཁོ་རྒྱུད་འཆང་མེ་གི་བར་
ན་ རྩུག་དཔྱད་ཀྱི་ཞལ་འཛོམས་ཚུགས་དགོ། ཞལ་
འཛོམས་ཀྱི་གྲིས་ཚོང་ཚུ་ དཀའ་སྲུག་གི་གནས་
སྲུང་གཞི་མཛོད་ནང་ ཐོ་བཀོད་འབད་དོ་བཞག་དགོ།

ཐབས་ལམ་ ༤

□ **གྲོས་ཚོད།**
◦ འཚོལ་ཐོབ་དང་གནད་ཚུལ་འཁྲུག་ཏེ་ དེལ་ལུ་
ལས་ར་ ཐག་བཅད་པ་ཨིན། གལ་སྲིད་ ཚུད་གཞི་དེ་
རྩོན་དཔྱད་ཀྱི་འོས་འབབ་མ་ཚང་བ་ཅིན་ བསྐྱར་ཞིབ་
ཀྱི་དོན་ལུ་ འཛིན་སྲུང་ལུ་ གསལ་ལྟོན་འབད་དགོ།

ཐབས་ལམ་ ༥

□ **བསམ་ཚོགས་ཚུགས་བཤད།**
◦ **བསམ་པ་ཚོགས་པ།** ཚུད་ཚུ་དང་འཛིན་སྲུང་གཏིས་
ཀྱི་བར་ན་ གན་རྒྱ་བཟེ་སྡེ་མིང་རྟགས་བཀོད་ཐོག་
ལས་ མཐའ་བསྐྱབ་པའི་བྱ་རིམ། **བསམ་པ་མ་**
ཚོགས་པ། གལ་སྲིད་ ཐག་མ་བཅད་པ་ཅིན་ རྩུགས་
ལྷང་མེད་པའི་ནང་ཁ་ནང་འགྲིགས་པ་ལུ་གཏུགས་ནི།
གལ་སྲིད་ འདྲི་གིས་ཡང་ ཐག་མ་བཅད་པ་ཅིན་
ཁྲིམས་མཐུན་གྱི་དང་ལེན་འབད་ནི།

ཐབས་ལམ་ ༦

□ **ཡིག་ཚེ་ཐོ་གི་འཛིན་སྲུང་།**
◦ བྱ་བའི་གནད་སྲིད་ཡིངས་ཚོགས་ཀྱི་སྐབས་ལུ་
ཡིག་ཚུ་ འཛིན་སྲུང་གི་གནས་སྲུང་གཞི་མཛོད་
ནང་བཞག་དགོ་པའི་ ཁག་ཚུ་ཤོས་ཨིན།

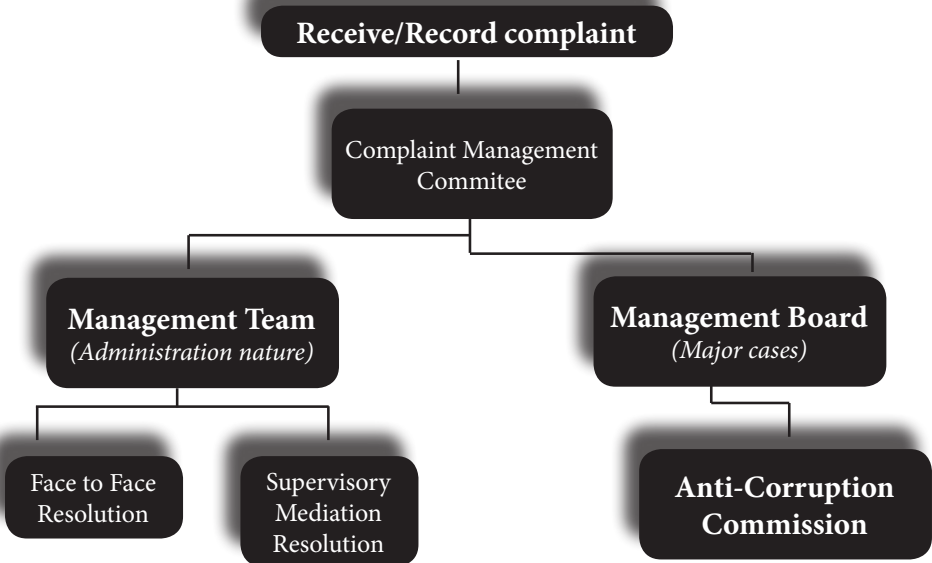
ཞིབ་དཔྱད་མཚུགས་ཤོས།

དམིགས་བསལ་གྱི་ ཉེན་
ཁ་ཚེ་བའི་ དཀའ་སྲུག་ཐོབ་
པའི་སྐབས་ལུ་ འཛིན་སྲུང་གི་
འགོ་དཔོན་རྒྱུ་རྐྱེན་ལོ་ས་ཚུ་
གིས་ བྱང་འཇུག་འབད་ད་
སྲུལ་ཁར་གཏོགས་ དམིགས་
ངོས་བཅད་ན་བཟོ་དགོ།

ཐབས་ལམ་ ༤ ལ་པ།

འཛིན་སྲུང་ལུ་ གྲོས་ཚོད་
གསལ་ལྟོན་འབད་དགོ།
གལ་སྲིད་ ཚུད་གཞི་དེ་
མཐུག་བསྐྱར་དུང་ གྲོས་ཚོད་
ཁ་སྐྱོང་སྲུང་དགོ་པ་ཅིན་
བསྐྱབ་པ་ལྟུན་གྱི་ དོན་ལུ་
འཛིན་སྲུང་ལུ་ གསལ་
ལྟོན་འབད་དགོ།

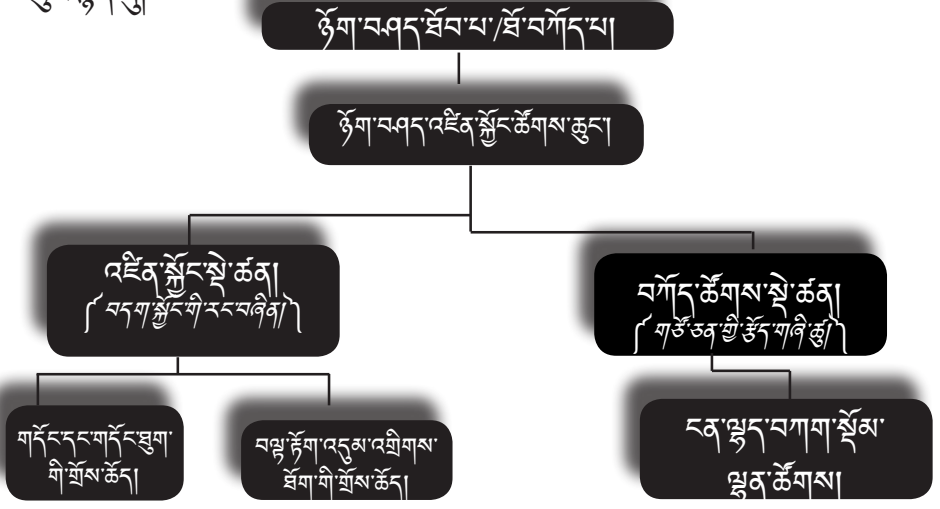
Structure and procedure for reporting complaint/grievance and fraud & corruption



Complaints may relate to:

- Fraud and Corruption on operations of BTFEC
- Environmental and Social matters related to a BTFEC project
- Gender matters related to a BTFEC project
- Dissatisfaction with BTFEC's policy or procedure
- Disagreement with a decision of BTFEC
- Failure of appropriate administrative process
- Conduct/behavior of BTFEC employee

ཉམ་རྒྱུད་པ་དང་ གཡོ་སྐྱེད་ངང་ལྷན་ཚུ་ ཞིབ་དཔྱད་འབད་ནི་གི་ བཟོ་བཀོད་དང་ བྱ་བའི་རིམ་ པ་ཚུའི་སྟན་ལྷ།



རྟོག་བཤད་ཚུ་གཤམ་གསལ་དང་འབྲེལ་བ་ཡོད་དགོ།

- * འབྲུག་རང་བཞིན་གནས་སྟངས་ཉམས་སྐྱོང་གཏང་མ་དཔུལ་གྱི་རྒྱུ་བཟོ་དང་ངན་ལྷན་ལག་ལེན།
- * འབྲུག་རང་བཞིན་གནས་སྟངས་ཉམས་སྐྱོང་གཏང་མ་དཔུལ་གྱི་ལས་འགུལ་ལུ་མཐའ་འཁོར་གནས་སྟངས་དང་མི་སྲིད་འབྲེལ་བ་ཡོད་པའི་གནད་དོན།
- * འབྲུག་རང་བཞིན་གནས་སྟངས་ཉམས་སྐྱོང་གཏང་མ་དཔུལ་གྱི་ལས་འགུལ་ལུ་ ཐོ་མའི་དབྱེ་བ་དང་འབྲེལ་བའི་གནད་དོན།
- * འབྲུག་རང་བཞིན་གནས་སྟངས་ཉམས་སྐྱོང་གཏང་མ་དཔུལ་གྱི་སྲིད་བྱུས་དང་བྱ་བའི་རིམ་ཚུ་ བསམ་རྒྱུ་མེད་པའི་གནད་དོན།
- * འབྲུག་རང་བཞིན་གནས་སྟངས་ཉམས་སྐྱོང་གཏང་མ་དཔུལ་གྱི་མོས་ཚེད་དང་འཁམ་འཆམ་མེད་པ།
- * འོས་ལྷན་གྱི་བདག་སྐྱོང་བྱ་རིམ་ཚུ་ མཐར་འཁྱོལ་ཅན་མེད་པའི་སྐོར།
- * འབྲུག་རང་བཞིན་གནས་སྟངས་ཉམས་སྐྱོང་གཏང་མ་དཔུལ་གྱི་ལས་བྱེད་པའི་ཀྱན་སྐྱོད་རྣམས་གཞག་དང་འབད་གཞག།

PROCESS

Step 1. The designated Grievance Official receives and record the complaints.

- The complaints can be made through electronic, postal and verbal.
- Wherever possible, complaints should be confirmed in writing signed by the complainant complete with current address.
- All complaints received shall be acknowledged and attended by the designated official.
- Complaints shall be dealt with promptly and professionally. The process and time needed to resolve an issue vary depending on the nature and complexity of the issue.

Step 2. All complaints shall be maintained and recorded by the designated official

Step 3. According to the nature of the case, the complaint shall be forwarded either to the Management Team or the Board for further actions

བྱ་རིམ་:

དང་པ་: རོས་འཛིན་ཅན་གྱི་ ཉམ་རྒྱུད་འགོ་དཔོན་གྱིས་ རྟོག་བཤད་ཚུ་ གཤམ་གསལ་ལྟར་
རོས་ལེན་དང་ཐོ་བཀོད་འབད་ནི་ཨིན།

- * རྟོག་བཤད་ཚུ་ གློག་འབྲེལ་ ཡང་ཅིན་ འབྲེལ་ཐོག་དང་ དག་ཐོག་ལས་འབད་
ཚུ་གས།
- * དགོས་མཁོ་དང་འབྲེལ་ཏེ་ རྟོགས་བཤད་ཚུ་ ཡིག་ཐོག་ལུ་བཀོད་དེ་ རྟོགས་བཤད་
འབད་མིའི་ ད་ལྟོའི་ཁ་བྱང་དང་མིང་རྟགས་བཀོད་ཐོག་ལས་ གཏན་འཁེལ་བཟོ་ནི།
- * རྟོགས་བཤད་ལྟོད་མི་ཆ་མཉམ་ར་ རོས་ལེན་འབད་དེ་ རོས་འཛིན་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་
གྱིས་ ཞབས་ཏོག་སྲུལ་ནི།
- * རྟོག་བཤད་ཆ་མཉམ་ར་ ཅུས་ཚོད་ཁར་ ལུང་རིག་ཐོག་ལས་ བསྟར་སྦྱོད་འབད་ནི་
ཨིན། གྲོས་ཐག་གཅོད་ནིའི་དོན་ལུ་ རྟོག་བཤད་ཀྱི་རང་བཞིན་དང་ རྟོག་རྗེས་སྦྱིང་ཡང་
དང་འབྲེལ་ཏེ་ བྱ་རིམ་གྱི་ ཅུས་ཚོད་ འགོ་ར་འོང།

གཉིས་པ་: རྟོག་བཤད་ལྟོད་མི་ཚུ་ རོས་འཛིན་ཅན་གྱི་འགོ་དཔོན་གྱིས་ འབྲུག་རང་བཞིན་གནས་
སྤངས་ཉམས་སྲུང་སྐྱོ་གཏང་མ་དངུལ་གྱི་ ཐོ་དེབ་ནང་ ཐོ་བཀོད་འབད་དེ་ རྒྱུན་སྦྱོང་
འཐབ་ནི།

གསུམ་པ་: རྟོག་བཤད་ཀྱི་ཚུད་གཞི་དང་འབྲེལ་ཏེ་ དང་ལེན་ཁ་རྒྱོད་གི་དོན་ལུ་ རྟོག་བཤད་འཛིན་
སྦྱོང་ཚོགས་རྒྱུད་གིས་ ཚུད་གཞི་འདི་ཚུ་ འཛིན་སྦྱོང་སྡེ་ཚོན་ ཡང་ཅིན་ འཛིན་སྦྱོང་
བཀོད་ཚོགས་ལུ་ བཏང་ནི།

Step 4: Administrative nature cases shall be resolved within the BTFEC Secretariat through face-to-face discussion or supervisory mediation. Unresolved cases shall be forwarded to the appropriate higher authority for further actions, which may further be submitted to Anti-Corruption Commission for directives and actions.

BTFEC will pursue all reasonable steps within its mandate to establish an efficient and unbiased management of complaints based on:

- Accessibility
- Responsiveness
- Accountability

BTFEC shall be responsible and accountable for handling the complaints

- Confidentiality

Confidentiality shall be respected at all times within the limitations of the need to fully investigate the complaint.

Timeline

As stated in the Appendix I, Time, Norms and Redress.

བཞི་པ་: བདག་སྐྱོང་དང་འབྲེལ་བའི་ཚྭ་གཞི་ཚུ་ འབྲུག་རང་བཞིན་གནས་སྤངས་ཉམས་སྲུང་གྲོ་
 གཏང་མ་དདུལ་ཡིག་ཚང་བརྒྱད་དེ་ གཏོང་དང་གཏོང་བྱུག་གི་གོས་བསྟན་དང་ ཡང་
 ཅིན་ བལྟ་རྟོག་འདུམ་འགྲིགས་ཐོག་ལས་ ཐག་གཅོད་འབད་ནི་ཨིན། ཐག་བཅད་ མ་
 ཚུགས་པའི་ཚྭ་གཞི་ཚུ་ དང་ལེན་གྱི་དོན་ལུ་ འཛིན་སྐྱོང་བཀོད་ཚོགས་ལུ་བཏང་ཞེན་མ་
 ལས་ འདྲི་གིས་ཡང་ ཁེ་རྒྱུད་མ་བཏུབ་པ་ཅིན་ བཀོད་ཁུབ་དང་ དང་ལེན་མཐིལ་ཕྱིན་
 གྱི་དོན་ལུ་ ངན་ལྟད་བཀག་དམ་ལྟན་ཚོགས་ལུ་ བཏང་ནི་ཨིན།

འབྲུག་རང་བཞིན་གནས་སྤངས་ཉམས་སྲུང་གྲོ་གཏང་མ་དདུལ་གྱིས་ ལག་ལེན་འཐབ་དགོས་
 པའི་ ས་ཁོངས་ནང་འཁོད་ལུ་ འཛིན་ཐངས་ལྟན་པའི་ཐོག་དང་ རྩོགས་རིས་མེད་པའི་ཐོག་ལས་
 རྟོག་བཤད་དང་འཁྲིལ་བའི་འཛིན་སྐྱོང་ཚུ་ འཕྲོ་མཐུད་དེ་རང་ ཁུངས་ལྟན་གྱི་བྱ་རིམ་ཚུ་ གཤམ་
 གསལ་ལྟར་ བསྟར་སྐྱོད་འབད་ནི་ཨིན།

- གོ་སྐབས།
- ངོས་ལེན།
- འགན་འཁུ།

རྟོག་བཤད་ཚུ་འི་ བདག་གཉེར་འབད་ནི་དོན་ལུ་ འགན་ཁུར་དང་འགན་འཁུ་ཚུ་
 འབྲུག་རང་བཞིན་གནས་སྤངས་ཉམས་སྲུང་གྲོ་གཏང་མ་དདུལ་ལུ་ཐོག།

- གསང་བྱ།

རྟོག་བཤད་ཚུ་ ཞིབ་དཔྱད་མཐིལ་ཕྱིན་མ་འབད་མ་ཚུན་ཚོད་ གསང་བྱའི་གནད་དོན་ཚུ་
 བརྩི་བཀུར་འབད་དགོ།

དུས་ཚོད།

གོང་གི་རྩུབ་སྐྱེགས་དང་པའི་ནང་བཀོད་མི་ རྟོག་བཤད་དང་དཀའ་སྤྲུག་སེལ་ཐབས་གྱི་དོན་ལུ་
 དུས་ཚོད་སྤྲིམ་ལུགས་དང་འཁྲིལ་ནི་ཨིན།