

Complaint & Appeal Resolution Procedure Summary (Public Version)

অভিযোগ ও আপিল নিষ্পত্তি পদ্ধতির সারসংক্ষেপ (পাবলিক সংস্করণ)

1. OBJECTIVE উদ্দেশ্য

The purpose of this procedure is to communicate the standard process to all stakeholders to ensure that all complaints and appeals are handled in a professional and responsible manner.

এই পদ্ধতির উদ্দেশ্য হলো সকল সংশ্লিষ্ট পক্ষের কাছে একটি মানসম্মত প্রক্রিয়া জানানো, যাতে নিশ্চিত করা যায় যে সকল অভিযোগ ও আপিল পেশাদার ও দায়িত্বশীলভাবে পরিচালিত ও নিষ্পত্তি করা হয়।

ESTS DEFINITIONS

ESTS-এর সংজ্ঞা

Complaint: An expression of dissatisfaction by any person or organization presented to ESTS relating to the certification, auditing or verification activities of ESTS and/or the certification activities of the clients certified by ESTS.

অভিযোগ: অভিযোগ বলতে বোঝায় কোনো ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের পক্ষ থেকে ESTS-এর সার্টিফিকেশন, অডিট বা ভেরিফিকেশন কার্যক্রমের সঙ্গে সম্পর্কিত অথবা ESTS দ্বারা সার্টিফাইড ক্লায়েন্টদের সার্টিফিকেশন কার্যক্রমের বিষয়ে অসন্তোষ প্রকাশ।

Note: The **Complaint** could be also the **Grievance** expressed by any interested party related to the certification, auditing or verification activities delivered by ESTS.

নোট: অভিযোগ বলতে ESTS কর্তৃক পরিচালিত সার্টিফিকেশন, অডিট বা ভেরিফিকেশন কার্যক্রমের সঙ্গে সম্পর্কিত যেকোনো স্বার্থসংশ্লিষ্ট পক্ষের (interested party) অভিযোগ বা গ্রিভ্যান্সকেও বোঝাতে পারে।

In the context of ESTS certification, auditing or verification program, a Complaint shall include:

ESTS-এর সার্টিফিকেশন, অডিট বা ভেরিফিকেশন প্রোগ্রামের প্রেক্ষাপটে, একটি অভিযোগে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে:

- Name and contact information of the complainant, and
a) অভিযোগকারীর নাম ও যোগাযোগের তথ্য
- A clear description of the issue, and
b) সমস্যার একটি স্পষ্ট ও নির্দিষ্ট বিবরণ
- Evidences to support each element or aspect of the complaint.
c) অভিযোগের প্রতিটি উপাদান বা দিককে সমর্থনকারী প্রমাণ

Appeal: A request by the client to the ESTS for reconsideration of a certification, auditing or verification Decision or Decision made by ESTS relating to that client.

আপিল: আপিল বলতে বোঝায় কোনো ক্লায়েন্ট কর্তৃক ESTS-এর কাছে দাখিলকৃত একটি অনুরোধ, যেখানে ESTS কর্তৃক গৃহীত সার্টিফিকেশন, অডিট বা ভেরিফিকেশন সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত বা সংশ্লিষ্ট সিদ্ধান্ত পুনর্বিবেচনার আবেদন করা হয়।

In the context of ESTS certification, auditing or verification program, an Appeal shall include:

ESTS-এর সার্টিফিকেশন, অডিট বা ভেরিফিকেশন প্রোগ্রামের প্রেক্ষাপটে, একটি আপিলে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে:

- Name and contact information of the submitter, and
a) আপিল দাখিলকারীর নাম ও যোগাযোগের তথ্য
- A clear description of the issue, and

- b) সমস্যার একটি স্পষ্ট ও নির্দিষ্ট বিবরণ
- c) Evidences to support each element or aspect of the appeal
- c) আপিলের প্রতিটি উপাদান বা দিককে সমর্থনকারী প্রমাণ

2. GENERAL PRINCIPLES

2. সাধারণ নীতিমালা

The submission, investigation and decision on complaints or appeals shall avoid any discriminatory actions against the party. This process must be managed as confidential.

অভিযোগ বা আপিল দাখিল, তদন্ত ও সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষেত্রে কোনো পক্ষের বিরুদ্ধে বৈষম্যমূলক আচরণ করা যাবে না। পুরো প্রক্রিয়াটি গোপনীয়ভাবে পরিচালিত হবে।

The aggrieved party could send Complaints and Appeals to ESTS Integrity Committee (hereafter called ESTS IC) by email, the email address (integrity@estsglobal.com) is available on the ESTS website: <https://www.estsglobal.com/en/company/policies>.

ক্ষতিগ্রস্ত পক্ষ ই-মেইলের মাধ্যমে ESTS ইন্টিগ্রিটি কমিটি (পেরবর্তীতে ESTS IC নামে উল্লেখিত)-এর কাছে অভিযোগ বা আপিল পাঠাতে পারে। ই-মেইল ঠিকানা: integrity@estsglobal.com। এই ঠিকানাটি ESTS-এর ওয়েবসাইটে উপলব্ধ: <https://www.estsglobal.com/en/company/policies>

If a complaint is raised against the clients certified, audited or verified by ESTS, ESTS shall retain the anonymity of the complainant in relation to their client, if this is requested by the complainant.

যদি ESTS দ্বারা সার্টিফাইড, অডিটকৃত বা ভেরিফাইড কোনো ক্লায়েন্টের বিরুদ্ধে অভিযোগ উপস্থাপিত হয়, এবং অভিযোগকারী অনুরোধ জানায়, তাহলে ESTS সেই ক্লায়েন্টের নিকট অভিযোগকারীর পরিচয় গোপন রাখবে।

Complaints and appeals received must be recorded and the details are transmitted to the relevant ESTS services for processing. The relevant ESTS services is responsible for gathering and verifying all necessary information (as far as possible) to progress the complaint or appeal to a decision. The decision resolving the complaint or appeal shall be reviewed and approved by the person not involved in the evaluation related to the complaint or appeal.

প্রাপ্ত সকল অভিযোগ ও আপিল নথিভুক্ত করতে হবে এবং প্রক্রিয়াকরণের জন্য সংশ্লিষ্ট ESTS বিভাগে পাঠাতে হবে। সংশ্লিষ্ট বিভাগ প্রয়োজনীয় সব তথ্য (যতদূর সম্ভব) সংগ্রহ ও যাচাই করার জন্য দায়ী থাকবে, যাতে অভিযোগ বা আপিলের বিষয়ে সিদ্ধান্তে পৌঁছানো যায়।

অভিযোগ বা আপিল নিষ্পত্তির সিদ্ধান্ত অবশ্যই এমন কোনো ব্যক্তি দ্বারা পর্যালোচনা ও অনুমোদিত হবে, যিনি সংশ্লিষ্ট অভিযোগ বা আপিলের মূল্যায়ন প্রক্রিয়ায় জড়িত ছিলেন না।

ESTS shall respond to Complaint and Appeal in the same language, or shall agree with the submitter on the language used.

ESTS অভিযোগ ও আপিলের জবাব একই ভাষায় প্রদান করবে, অথবা ভাষা ব্যবহারের বিষয়ে জমাদানকারীর সঙ্গে সম্মত হবে।

Complainant has the opportunity to refer their complaint to the Accreditation Body (AB), including ASI (AB for FSC; MSC; ASC; RSPO schemes, etc.), JAS-ANZ (AB for BRCGS), SAAS (AB for SA8000 program), among others, if the issue has not been resolved through the full implementation of the present procedure, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by ESTS and/or is dissatisfied by the way the ESTS handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to the Program/Scheme Owner, including FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS, SAI, among others.

অভিযোগকারী তার অভিযোগ স্বীকৃত সংস্থা (Accreditation Body – AB)-এর কাছে পাঠানোর সুযোগ পাবে, যেমন: ASI (FSC, MSC, ASC, RSPO ইত্যাদির জন্য), JAS-ANZ (BRCGS-এর জন্য), SAAS (SA8000 প্রোগ্রামের জন্য) ইত্যাদি। যদি এই পদ্ধতির পূর্ণ বাস্তবায়নের পরও সমস্যার সমাধান না হয়, অথবা অভিযোগকারী ESTS-এর সিদ্ধান্তের সঙ্গে একমত না হন, কিংবা অভিযোগ পরিচালনার পদ্ধতিতে অসন্তুষ্ট হন, তাহলে চূড়ান্ত ধাপে অভিযোগ সংশ্লিষ্ট প্রোগ্রাম/স্কিম মালিকের কাছে পাঠানো যেতে পারে, যেমন FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS, SAI ইত্যাদি।

3. OVERALL PROCESS STEPS

3. সামগ্রিক প্রক্রিয়ার ধাপসমূহ

For each complaint or appeal, the following points must be followed:

প্রতিটি অভিযোগ বা আপিলের ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত ধাপগুলো অনুসরণ করতে হবে:

1) Upon receipt a Complaints or Appeals, ESTS IC shall confirm whether the complaint or appeal relates to ESTS certification, auditing or verification activities for which ESTS is responsible and, if so, ESTS IC shall determine which relevant ESTS service is responsible to address it.

1)

অভিযোগ বা আপিল প্রাপ্তির পর ESTS IC যাচাই করবে যে সেটি ESTS-এর দায়িত্বাধীন সার্টিফিকেশন, অডিট বা ভেরিফিকেশন কার্যক্রমের সঙ্গে সম্পর্কিত কি না। যদি সম্পর্কিত হয়, তাহলে কোন ESTS বিভাগ এটি সমাধান করবে তা নির্ধারণ করা হবে।

Then a suitable qualified internal independent person shall be appointed, by default, the Program Manager is appointed. If the Program Manager is involved in the evaluation process (audit or decision making) related to the complaint or appeal, a new qualified internal independent person is appointed by ESTS IC.

এরপর একটি যোগ্য ও অভ্যন্তরীণ স্বাধীন ব্যক্তিকে নিয়োগ করা হবে। সাধারণত প্রোগ্রাম ম্যানেজারকে এই দায়িত্ব দেওয়া হয়।

যদি প্রোগ্রাম ম্যানেজার নিজেই সংশ্লিষ্ট মূল্যায়ন প্রক্রিয়ায় (অডিট বা সিদ্ধান্ত গ্রহণে) যুক্ত থাকেন, তাহলে ESTS IC অন্য একজন যোগ্য অভ্যন্তরীণ স্বাধীন ব্যক্তিকে নিয়োগ করবে।

2) If the Complaints or Appeals are acceptable, ESTS IC shall acknowledge receipt of the complaint or appeal by email. The complaint and appeal must be recorded by the Program Manager or a qualified internal independent person, if different.

যদি অভিযোগ বা আপিল গ্রহণযোগ্য হয়, তাহলে ESTS IC ই-মেইলের মাধ্যমে প্রাপ্তির বিষয়টি নিশ্চিত করবে।

অভিযোগ ও আপিল প্রোগ্রাম ম্যানেজার অথবা নিযুক্ত যোগ্য স্বাধীন ব্যক্তির দ্বারা নথিভুক্ত করা হবে।

3) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) provide an initial response, including an outline of the ESTS proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal.

প্রোগ্রাম ম্যানেজার (বা সংশ্লিষ্ট স্বাধীন ব্যক্তি) অভিযোগ বা আপিল প্রাপ্তির দুই (২) সপ্তাহের মধ্যে একটি প্রাথমিক জবাব প্রদান করবেন, যেখানে অভিযোগ বা আপিলের বিষয়ে ESTS যে পদক্ষেপ গ্রহণ করতে চায় তার একটি সারসংক্ষেপ থাকবে।

4) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) shall monitor the results and keep the complainant(s) / appellant(s) informed of progress in evaluating the complaint or appeal, and have investigated the allegations and specified all its proposed actions in response to the complaint within 3 months of receiving the complaint with the support of relevant ESTS services manager.

সংশ্লিষ্ট ESTS বিভাগের ম্যানেজারদের সহায়তায়, প্রোগ্রাম ম্যানেজার (বা সংশ্লিষ্ট স্বাধীন ব্যক্তি) অভিযোগ বা আপিল প্রাপ্তির তিন (৩) মাসের মধ্যে: অগ্রগতি পর্যবেক্ষণ করবেন, অভিযোগকারী/আপিলকারীকে অবহিত করবেন, অভিযোগের তদন্ত সম্পন্ন করবেন, এবং অভিযোগের জবাবে প্রস্তাবিত সকল পদক্ষেপ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করবেন।

5) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) and ESTS IC shall review and approve the decision resolving the complaint or appeal, and notify the complainant/appellant once the complaint or appeal is considered to be closed, meaning that the ESTS has gathered and verified all necessary information, investigated the allegations, taken a decision on the complaint and responded to the complainant/appellant.

প্রোগ্রাম ম্যানেজার (বা সংশ্লিষ্ট স্বাধীন ব্যক্তি) এবং ESTS IC অভিযোগ বা আপিল নিষ্পত্তির সিদ্ধান্ত পর্যালোচনা ও অনুমোদন করবেন। অভিযোগ বন্ধ বলে গণ্য হলে অভিযোগকারী বা আপিলকারীকে জানানো হবে। এর অর্থ হলো ESTS: প্রয়োজনীয় সকল তথ্য সংগ্রহ ও যাচাই করেছে, অভিযোগের তদন্ত সম্পন্ন করেছে, সিদ্ধান্ত গ্রহণ করেছে, এবং অভিযোগকারী/আপিলকারীকে আনুষ্ঠানিকভাবে জবাব দিয়েছে।