

Complaint & Appeal Resolution Procedure Summary (Public Version)

Buod ng Pamamaraan ng Pag-aayos ng Reklamo at Apela (Bersyong Pampubliko)

1.OBJECTIVE

1. LAYUNIN

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.

Ang layunin ng pamamaraang ito ay upang iparating ang standard na proseso sa lahat ng mga stakeholder upang matiyak na ang lahat ng mga reklamo at apela ay hawakan nang propesyonal at responsableng paraan.

ESTS DEFINITIONS

DEPINISYON NG ESTS

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.

Reklamo: Isang pagpapahayag ng hindi kasiyahan mula sa sinumang tao o organisasyon na ipinapahayag sa ESTS kaugnay sa mga aktibidad ng sertipikasyon, pag-audit, o beripikasyon ng ESTS at/o mga aktibidad ng sertipikasyon ng mga kliyenteng sertipikado ng ESTS.

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

Tandaan: Ang **Reklamo** ay maaari ring maging isang **Grievance** na ipinahayag ng sinumang interesadong partido kaugnay sa mga aktibidad ng sertipikasyon, pag-audit, o beripikasyon na isinasagawa ng ESTS.

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

Sa konteksto ng programa ng sertipikasyon, pag-audit, o beripikasyon ng ESTS, ang isang Reklamo ay magsasama ng:

- a) Name and contact information of the complainant, and
- a) Pangalan at impormasyon ng pakikipag-ugnayan ng nagre-reklamo, at
- b) A clear description of the issue, and
- b) Isang malinaw na paglalarawan ng isyu, at
- c) Evidences to support each element or aspect of the complaint.
- c) Mga ebidensya upang suportahan ang bawat elemento o aspeto ng reklamo.

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.

Apela: Isang kahilingan mula sa kliyente sa ESTS para sa muling pagsasaalang-alang ng isang desisyon sa sertipikasyon, pag-audit, o beripikasyon o desisyon na ginawa ng ESTS kaugnay sa kliyenteng iyon.

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

Sa konteksto ng programa ng sertipikasyon, pag-audit, o beripikasyon ng ESTS, ang isang Apela ay magsasama ng:

- a) Name and contact information of the submitter, and
- a) Pangalan at impormasyon ng pakikipag-ugnayan ng nagpasubmit, at
- b) A clear description of the issue, and
- b) Isang malinaw na paglalarawan ng isyu, at
- c) Evidences to support each element or aspect of the appeal
- c) Mga ebidensya upang suportahan ang bawat elemento o aspeto ng apela.

2. GENERAL PRINCIPLES

2. PANGKALAHATANG MGA PRINSIPYO

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

Ang pagsusumite, pagsisiyasat, at desisyon hinggil sa mga reklamo o apela ay dapat iwasan ang anumang uri ng diskriminasyon laban sa partido. Ang prosesong ito ay dapat pamahalaan nang may pagiging kompidensyal.

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>.

Ang apektadong partido ay maaaring magpadala ng mga Reklamo at Apela sa ESTS Integrity Committee (na tatawaging ESTS IC mula rito) sa pamamagitan ng email. Ang email address (integrity@estsglobal.com) ay makikita sa website ng ESTS: <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.

Kung ang reklamo ay itinaas laban sa mga kliyenteng sertipikado, in-audit, o naveripika ng ESTS, ang ESTS ay magtatago ng anonimidad ng nagre-reklamo kaugnay sa kanilang kliyente, kung ito ay hihilingin ng nagre-reklamo.

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.

Ang mga reklamo at apela na natanggap ay dapat i-record at ang mga detalye ay ipapasa sa kaugnay na mga serbisyo ng ESTS para sa pagproseso. Ang kaugnay na mga serbisyo ng ESTS ay responsable sa pagkolekta at pag-verify ng lahat ng kinakailangang impormasyon (hanggang sa makakaya) upang maisulong ang reklamo o apela patungo sa desisyon. Ang desisyong nag-aayos ng reklamo o apela ay kailangang suriin at aprubahan ng isang tao na hindi kasali sa pagsusuri kaugnay ng reklamo o apela.

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

Magbibigay ang ESTS ng tugon sa Reklamo at Apela sa parehong wika, o magkasunduan ang ESTS at submitter tungkol sa wikang gagamitin.

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.

Ang nagre-reklamo ay may pagkakataon na i-refer ang kanilang reklamo sa Accreditation Body (AB), tulad ng ASI (AB para sa FSC; MSC; ASC; RSPO schemes, atbp.), JAS-ANZ (AB para sa BRCGS), at SAAS (AB para sa SA8000 program), atbp. Kung ang isyu ay hindi nareresolba sa pamamagitan ng buong pagpapatupad ng kasalukuyang pamamaraan, o kung ang nagre-reklamo ay hindi sumasang-ayon sa mga konklusyon na inilabas ng ESTS at/o hindi nasisiyahan sa paraan ng paghawak ng ESTS sa reklamo, bilang huling hakbang, ang reklamo ay maaaring i-refer sa Program/Scheme Owner, tulad ng FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS, at SAI, atbp.

3. OVERALL PROCESS STEPS

3. MGA HAKBANG NG KABUUNANG PROSES

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

Para sa bawat reklamo o apela, ang mga sumusunod na puntos ay dapat sundin:

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) Pagkatanggap ng Reklamo o Apela, ang ESTS IC ay dapat tiyakin kung ang reklamo o apela ay nauugnay sa mga aktibidad ng sertipikasyon, pag-audit, o beripikasyon ng ESTS na siya ang responsable, at kung oo, ang ESTS IC ay dapat tukuyin kung aling mga kaugnay na serbisyo ng ESTS ang responsable upang tugunan ito.

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.

Pagkatapos, isang kwalipikadong internal na independiyenteng tao ay dapat itatalaga, at bilang default, ang Program Manager ang itatalaga. Kung ang Program Manager ay kasali sa proseso ng pagsusuri (audit o paggawa ng desisyon) na kaugnay ng reklamo o apela, isang bagong kwalipikadong internal na independiyenteng tao ang itatalaga ng ESTS IC.

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

2) Kung ang mga Reklamo o Apela ay katanggap-tanggap, ang ESTS IC ay dapat kilalanin ang pagtanggap ng reklamo o apela sa pamamagitan ng email. Ang reklamo at apela ay dapat i-record ng Program Manager o kwalipikadong internal na independiyenteng tao, kung iba.

3) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) shall 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.

3) Magbibigay ng unang tugon ang Program Manager (o kwalipikadong internal na independiyenteng tao, kung iba), kasama ang balangkas ng iminungkahing aksyon ng ESTS upang sundan ang reklamo o apela, sa loob ng dalawang (2) linggo mula sa pagtanggap ng reklamo o apela.

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.

4) Ang Program Manager (o kwalipikadong internal na independiyenteng tao, kung iba) ay dapat subaybayan ang mga resulta at ipagbigay-alam sa nagre-reklamo / nag-apela ang progreso sa pagsusuri ng reklamo o apela, at dapat imbestigahan ang mga alegasyon at tukuyin ang lahat ng mga iminungkahing aksyon bilang tugon sa reklamo sa loob ng 3 buwan mula sa pagtanggap ng reklamo, na may suporta ng kaugnay na manager ng mga serbisyo ng ESTS.

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.

5) Ang Program Manager (o kwalipikadong internal na independiyenteng tao, kung iba) at ang ESTS IC ay dapat repasuhin at aprubahan ang desisyon na nag-aayos ng reklamo o apela, at ipagbigay-alam sa nagre-reklamo o nag-apela kapag ang reklamo ay itinaturing nang isinara, ibig sabihin ay nakalap at naverify na ng ESTS ang lahat ng kinakailangang impormasyon, na-imbestigahan ang mga alegasyon, nakagawa ng desisyon hinggil sa reklamo at nakapagbigay ng tugon sa nagre-reklamo / nag-apela.