သစ်တောနှင့် သစ် အသီအမှတ်ပြုလက်မှတ်ထုတ်ပေးခြင်းဆိုင်ရာ တိုင်ကြားချက်များနှင့် အသနားခံချက်များအား စီမံခန့်ခွဲရေး

Bureau Veritas Certification မူဝါဒ - TQR I&F Division

Rev3

ယုံကြည်မှုဖြင့် ရှေ့ ဆက် ပါ

1. INTRODUCTION

The purpose of this Bureau Veritas Certification policy is to establish a standard and structured process for the management of Complaints and Appeals received by Bureau Veritas Certification. The purpose of this policy is to communicate the standard process to all operations to ensure that all appeals and complaints are handled in a professional and responsible manner.

The definitions used by Bureau Veritas Certification are the following:

၁။ နိဒါန်း

ဤ Bureau Veritas Certification မူဝါဒသည် Bureau Veritas Certification မှ လက်ခံရရှိသော တိုင်ကြားချက်များနှင့် အသနားခံစာများကို စီမံခြင်းအတွက် စံတစ်ခုသတ်မှတ်ရန်နှင့် ဆောင်ရွက်ပုံအဆင့်ဆင့်ကို ရေးဆွဲရန်ဖြစ်သည်။ ဤမူဝါဒ၏ ရည်ရွယ်ချက်မှာ အသနားခံချက်များနှင့် တိုင်ကြားချက်များ အားလုံးကို ပညာရှင်ဆန်ဆန်၊ တာဝန်ယူမှုရှိသည့်ပုံစံဖြင့် ဖြေရှင်းကြောင်း သေချာအောင် ဆောင်ရွက်မှုအားလုံးအား စံသတ်မှတ်လုပ်ငန်းစဉ်အတိုင်း ဆက်သွယ် ဆောင်ရွက်ရန် ဖြစ်ပါသည်။

Appeal:

An Appeal is defined as an "Appeal against a Certification Decision made by Bureau Veritas Certification or Decision made by Bureau Veritas Certification on the validity of a complaint against either Bureau Veritas Certification or a Bureau Veritas Certification Certified Organisation".

အသနားခံချက်-

အသနားခံချက်ဆိုသည်မှာ "Bureau Veritas Certification မှ အသိအမှတ်ပြုခြင်းဆိုင်ရာ ဆုံးဖြတ်ချက် သို့မဟုတ် Bureau Veritas Certification (သို့) Bureau Veritas Certification အသိအမှတ်ပြုအဖွဲ့အစည်းတစ်ခုတို့အနက်မှ တစ်ခုခုနှင့် ထိပ်တိုက်ရင်ဆိုင်ပြီး တိုင်ကြားချက်တစ်ခု၏ အထောက်အထားပြမှုနှင့် ပတ်သက်ပြီး Bureau Veritas Certification က ဆုံးဖြတ်သော ဆုံးဖြတ်ချက်အား လက်မခံဘဲ အသနားခံခြင်း" ဟု သတ်မှတ်သည်။

Complaints:

A complaint is defined as "an expression of dissatisfaction by a person or organization ("party") against either Bureau Veritas Certification or a Bureau Veritas Certification Certified Organisation".

တိုင်ကြားချက်များ-

တိုင်ကြားချက်တစ်ခုဆိုသည်မှာ "လူတစ်ဦး သို့မဟုတ် အဖွဲ့အစည်း ("တိုင်ကြားသူ") အသနားခံချက်ဆိုသည်မှာ Bureau Veritas Certification (သို့) Bureau Veritas Certification အသိအမှတ်ပြုအဖွဲ့အစည်းတစ်ခုနှင့် ထိပ်တိုက်တွေ့ပြီး မကျေနပ်ကြောင်း ဖော်ပြချက်တစ်ခု" ဟု သတ်မှတ်သည်။

2. GENERAL PRINCIPLES

Complaints and appeals are registered directly on-line by the "party" on either the global Bureau Veritas Certification website and (or) directly on the Bureau Veritas Certification local office's website; This complaint form and the complaint/appeal process is publicly available in the same languages as the public certification summaries published by Bureau Veritas Certification on-line.

၂။ အခြေခံမူများ

တိုင်ကြားချက်များနှင့် အသနားခံချက်များကို ကမ္ဘာလုံးဆိုင်ရာ BVC ဝက်ဆိုက်နှင့် (သို့မဟုတ်) Bureau Veritas Certification ဒေသဆိုင်ရာ ရုံး၏ ဝက်ဆိုက်ကိုသုံး၍ အွန်လိုင်းတွင် တိုက်ရိုက် စာရင်းရေးသွင်း ထားပါသည်။ ဤတိုင်စာပုံစံနှင့် တိုင်ကြားချက်/အသနားခံချက် စီမံဆောင်ရွက်ပုံကို Bureau Veritas Certification က အွန်လိုင်းတွင် ထုတ်ပြန်ထားသော အများပြည်သူ ဖတ်ရှုနိုင်သည့် အသိအမှတ်ပြုခြင်းဆိုင်ရာ အနှစ်ချုပ်များအတိုင်း တူညီသော ဘာသာစကားများဖြင့် အများပြည်သူမှ ရရှိနိုင်ပါသည်။

This complaint/appeal form is also available in print on party's request. Complaints and appeals received must be recorded and the details transmitted to the relevant Bureau Veritas Certification entity for processing.

ပရင့်ထုတ်ထားသော ဤတိုင်ကြားချက်/အသနားခံပုံစံကို တိုင်ကြား/အသနားခံသူ၏ တောင်းဆိုချက်ဖြင့်လည်း ရရှိနိုင်ပါသည်။ လက်ခံရရှိသော တိုင်ကြားချက်နှင့် အသနားခံချက်များကို မှတ်တမ်းတင်ထားပြီး ဆက်လက်စီမံဆောင်ရွက်ရန် အသေးစိတ်ကို Bureau Veritas Certification အဖွဲ့အစည်းသို့ ပေးပို့ရမည်။

In case of complaint or appeal received from a "party" which is not a Bureau Veritas Certification client, due consideration must be given whether or not it is appropriate to answer, taking into account potential liability. In such cases, the content of the answer must be coordinated with the client.

The Local Technical Manager (LTM) is the default channel for dealing with the complaints and appeals. End-responsible to carry out this process:

- For complaints, LTM
- For appeals, FSC HUB manager (related with the country of the appeal).

The relevant KPI must be monitored as a measure of effectiveness of the process (KPI).

An overall review of customer's complaints or appeal process must be part of the annual Management System Review.

Bureau Veritas Certification ၏ ဝန်ဆောင်မှုကို အသုံးပြုနေသူ မဟုတ်သော "တိုင်ကြား/အသနားခံသူ" ထံမှ လက်ခံရရှိသည့် တိုင်ကြားချက် သို့မဟုတ် အသနားခံချက်ဖြစ်သော ကိစ္စမျိုးတွင် အလားအလာကို ထည့်တွက်ခြင်းဖြင့် ဖြေသင့်/မသင့် ထိုက်သင့်သော သုံးသပ်ချက်ကို ပေးရပါမည်။ ယင်းကဲ့သို့သော ကိစ္စများတွင် အဖြေပါ အကြောင်းအရာကို ဝန်ဆောင်မှုရယူသူနှင့် ညှိနှိုင်းဆောင်ရွက်ရမည်။

ဒေသဆိုင်ရာ မန်နေဂျာ (LTM) သည် တိုင်ကြားချက်များနှင့် အသနားခံချက်များကို ကိုင်တွယ်ဖြေရှင်းခြင်းအတွက် ပုံသေ ကြားခံပုဂ္ဂိုလ်ဖြစ်သည်။ အဆုံးသတ်ရလဒ်အရ တာဝန်ရှိသူက ဤလုပ်ငန်းစဉ်ကို အကောင်အထည် ဖော်ရမည်။

- တိုင်ကြားချက်များအတွက် LTM
- အသနားခံချက်များအတွက် (အသနားခံသည့် နိုင်ငံနှင့် သက်ဆိုင်သော) FSC HUB မန်နေဂျာ ။

သက်ဆိုင်သော KPI ကို လုပ်ငန်းစဉ် (KPI) ထိရောက်မှု တိုင်းတာချက်အဖြစ် စောင့်ကြည့်ရပါမည်။

ဖောက်သည်၏ တိုင်ကြားချက်များ/အသနားခံချက်များကို အလုံးစုံ သုံးသပ်ခြင်းသည် စီမံခန့်ခွဲမှုစနစ်အား နှစ်စဉ်သုံးသပ်ခြင်း၏ တစ်စိတ်တစ်ပိုင်းဖြစ်သည်။

The HUB Manager, the TQR CER Technical Manager and the Global accreditation Coordinator shall be informed of all FSC complaints. The Global Technical Director of Bureau Veritas Certification Holding SAS shall be notified depending upon severity. In case of a critical risk (such as complaints involving a possible litigation, insurance declaration, court summons, loss of image, accreditation…) the complaints must be transferred to the HO Divisional legal contact.

HUB မန်နေဂျာ၊ TQR CER နည်းပညာဆိုင်ရာ မန်နေဂျာနှင့် ကမ္ဘာလုံးဆိုင်ရာ အသိအမှတ်ပြုမှု ညှိနှိုင်းရေးမှူးတို့အား FSC တိုင်ကြားချက်များအားလုံးအကြောင်းကို အသိပေးရပါသည်။ ကိစ္စ၏ ပြင်းထန်မှုပေါ်မူတည်ပြီး Bureau Veritas Certification Holding SAS ၏ ကမ္ဘာလုံးဆိုင်ရာ နည်းပညာညွှန်ကြားရေးမှူးကိုလည်း အသိပေးရပါမည်။ (တိုင်ကြားချက်များသည် ဖြစ်နိုင်ဖွယ်ရှိသော အမှုအခင်းတစ်ခုနှင် ပါဝင်ပတ်သက်ရမည့် တိုင်ကြားချက်များ၊ အာမခံ ကြေငြာလွှာ၊ တရားရုံး ဆင့်ခေါ်စာများ၊ အသရေဖျက်မှု၊ အသိအမှတ်ပြုခြင်း...တို့ကဲ့သို့သော) ပြင်းထန်သော အန္တရာယ်ရှိသည့်ကိစ္စရပ်မျိုးတွင် တိုင်ကြားချက်များကို HO ဌာနခွဲ ဥပဒေရေးရာ ဆက်သွယ်ရမည့်ပုဂ္ဂိုလ်ထံသို့ လွှဲပြောင်းပေးရမည်။

Bureau Veritas retains the anonymity of the complainant in relation to the client, if this is requested by the complainant and shall treat anonymous complaints and expressions of dissatisfaction that are not substantiated as complaints as stakeholder comments and address these during the next audit.

ဝန်ဆောင်မှုရယူထားသူနှင့် ဆက်ဆံရေးတွင် တိုင်ကြားသူက အမည်မဖော်ရန် တောင်းဆိုလာပါက အမည်မဖော်ခွင့်ကို Bureau Veritas က ထိန်းသိမ်းထားပြီး လာမည့် စစ်ဆေးမှုအတွင်း အစုရှယ်ယာရှင်များ၏ မှတ်ချက်များနှင့် တရားဝင် ပြောစကားများ အရဆိုလျှင် အထောက်အထားမခိုင်လုံဟုဆိုသော တိုင်ကြားချက်များနှင့် ပတ်သက်သော တိုင်ကြားချက်များနှင့် မကျေနပ်ကြောင်း အမည်မဖော် တိုင်ကြားချက်များကို ဖြေရှင်းပေးသွားမည်ဖြစ်သည်။

3. OVERALL PROCESS STEPS

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

၃။ အလုံးစုံသော ဆောင်ရွက်ပုံ အဆင့်ဆင့်

တိုင်ကြားချက်နှင့် အသနားခံမှုတစ်ခုချင်းစီအတွက် အောက်ပါ အချက်များကို လိုက်နာရမည်-

1) The complaint and appeal must be recorded by the LTM of the receiving Bureau Veritas Certification Entity. Complaints/appeals will normally be made in writing, but if not, Bureau Veritas Certification office receiving the official oral complaint shall initiate a record in BVC system.

   တိုင်ကြားချက်နှင့် အသနားခံချက်ကို Bureau Veritas Certification အဖွဲ့အစည်းက လက်ခံရရှိကြောင်း LTM မှ မှတ်တမ်းတင်ရမည်။ တိုင်ကြားချက်များ/ အသနားခံစာများကို ပုံမှန်အားဖြင့် ရေးသားချက် ပြုလုပ်ထားမည်ဖြစ်ပေသည်။ သို့သော် ထိုသို့ မလုပ်ထားလျှင် Bureau Veritas Certification လက်ခံအနေဖြင့် တရားဝင်နှုတ်ဖြင့်တိုင်ကြားချက်အား BVC စနစ်အတွင်း မှတ်တမ်းသစ်ပြုလုပ် မှတ်တမ်းတင်ရပါမည်။

2) LTM communicates the details of the complaint or appeal and findings to relevant internal parties where required Technical Manager shall liaise with Bureau Veritas Certification (Holding) or the relevant accredited Bureau Veritas Certification entity in order to reply adequately to the appeal or complaint.

၂) LTM သည် သက်ဆိုင်သည့် အတွင်းပိုင်း အဖွဲ့အစည်းများထံ တိုင်ကြားချက် သို့မဟုတ် အသနားခံချက်များနှင့် တွေ့ရှိချက်များအသေးစိတ်ကို ဆက်သွယ်ပြောကြားရသည်။ အသနားခံချက် သို့မဟုတ် တိုင်ကြားချက်အား တုံ့ပြန်မှုအလုံအလောက်ပေးနိုင်ရန် လိုအပ်သောအခါ နည်းပညာဆိုင်ရာ မန်နေဂျာသည် Bureau Veritas Certification (Holding) သို့မဟုတ် သက်ဆိုင်သည့် Bureau Veritas Certification အသိအမှတ်ပြု အဖွဲ့အစည်းနှင့် အဆက်အသွယ်ပြုလုပ်ရသည်။

3) LTM shall:

- record documents, ensure traceability of documents,
- check the feasibility of the decisions and closes the case when solved

၃) LTM က ပြုလုပ်ရမည်မှာ

- စာရွက်စာတမ်းများ မှတ်တမ်းတင်ရန်၊ စာရွက်စာတမ်းများ၏ ခြေရာခံနိုင်စွမ်းကို သေချာအောင်လုပ်ရန်
- ဖြစ်နိုင်ချေ ဆုံးဖြတ်ချက်ကို စစ်ဆေးပြီး ဖြေရှင်းပြီးလျှင် အမှုပိတ်သိမ်းရန်

4) Complaint shall be offered the opportunity to refer it to FSC's dispute resolution process if the issue has not been resolved at the end of the complaint procedure with Bureau Veritas Certification.

၄) ပြဿနာတစ်ခု၌ Bureau Veritas Certification နှင့် တိုင်ကြားချက်အား ဖြေရှင်းပေးသည့် လုပ်ငန်းစဉ်အဆုံးသတ်တွင် ဖြေရှင်း၍မရပါက ထိုပြဿနာအား FSC ၏ အငြင်းပွားမှုဖြေရှင်းရေး အစီအစဉ်သို့ လွှဲပြောင်းပေးရန် အခွင့်အရေး ဖြစ်သွားပါမည်။

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

အသနားခံချက်များ/တိုင်ကြားချက်များနှင့် ပတ်သက်သော တင်ပြချက်၊ စုံစမ်းစစ်ဆေးမှုနှင့် ဆုံးဖြတ်ချက်တို့သည် တိုင်ကြား/အသနားခံသူနှင့် ထိပ်တိုက်တွေ့စေမည့် မည်သည့် ခွဲခြားဆောင်ရွက်မှုမျိုးကိုမဆို ရှောင်ရှားရမည်။ ဤလုပ်ငန်းစဉ်ကို လျှို့ဝှက်အဖြစ် စီမံထိန်းချုပ်ထားရမည်။

The complainant has the opportunity to refer their complaint to ASI, if the issue has not been resolved through the full implementation of Bureau Veritas Certification's own procedures, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by the Bureau Veritas Certification and/ or is dissatisfied by the way Bureau Veritas Certification handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to FSC.

ပြဿနာကို Bureau Veritas Certification ၏ လုပ်ထုံးများအပြည့်အဝသုံး၍ မဖြေရှင်းနိုင်ပါက သို့မဟုတ် တိုင်ကြားသူသည် BVC ၏ ဆုံးဖြတ်ချက်ကို လက်မခံပါကနှင့်/ သို့မဟုတ် Bureau Veritas Certification မှ တိုင်ကြားချက်ဖြေရှင်းပေးပုံကို မကျေနပ်ပါက တိုင်ကြားသူသည် ထိုတိုင်ကြားချက်ကို ASI သို့ လွှဲပြောင်းပေးခွင့်ရှိသည်။ နောက်ဆုံး အဆင့် အနေဖြင့် တိုင်ကြားချက်ကို FSC သို့ လွှဲပြောင်းပေးနိုင်သည်။

4. APPEALS PROCESS

Upon receipt of the appeal LTM shall determine if she or he was involved in the appealed decision – all appeals must be investigated by personnel different from those who carried out the audits and made the relevant certification decision.

၄။ အသနားခံစာများ စီမံဆောင်ရွက်သည့်လုပ်ငန်းစဉ်

အသနားခံစာများ လက်ခံရရှိမှုပေါ်မူတည်ပြီး ထိုသူသည် အသနားခံလျှောက်ထားသော ဆုံးဖြတ်ချက်တွင် ပါဝင်ခဲ့ခြင်းရှိ-မရှိကို LTM က ဆုံးဖြတ်ရမည်။ အသနားခံချက်အားလုံးကို စစ်ဆေးမှုများ ဆောင်ရွက်ရာတွင် ပါဝင်ခဲ့သူများနှင့် သက်ဆိုင်သော အသိအမှတ်ပြုပေးရေး ဆုံးဖြတ်ချက်ချရာတွင် ပါဝင်သူများ မဟုတ်သူတို့ကသာ စုံစမ်းစစ်ဆေးရမည်။

If she or he was involved, then a suitable qualified internal independent panel shall be appointed, and if not she or he can carry out the investigation. The panel is composed of: 2 person independent from the appealed decision from 2 HUBS and the Global accreditation coordinator.

သူ သို့မဟုတ် သူမသည် ယခင်အဆင့်တွင် ပါဝင်ဆောင်ရွက်ခဲ့ပါက သင့်တော်သော အရည်အချင်းပြည့်မီသည့် လွတ်လပ်သော အဖွဲ့အစည်းအတွင်းပိုင်းပါဝင်ဆောင်ရွက်ရန် ရွေးချယ်ထားသောအဖွဲ့တစ်ဖွဲ့ကို ခန့်အပ်ရမည်ဖြစ်သည်။ ထိုသို့မဟုတ်ပါက သူ သို့မဟုတ် သူမသည် စုံစမ်းစစ်ဆေးမှုတွင် မပါဝင်နိုင်ပါ။ ရွေးချယ်ထားသော အဖွဲ့တွင်- 2 HUBS နှင့် ကမ္ဘာလုံးဆိုင်ရာ အသိအမှတ်ပြုရေး ညှိနှိုင်းရေးမှူးတို့၏ အသနားခံစာဆိုင်ရာ ဆုံးဖြတ်ချက်မှ လွတ်လပ်သူ ၂ ဦး ဖြင့် ဖွဲ့စည်းထားသည်။

Any appeal received must be communicated in a timely manner to the Global accreditation Coordinator to support the answer to the appellant that the appeal has been received and will be processed and to investigate the grounds of the appeal, by reviewing the appeal and associated files (contract review, audit reports, certification decision details) followed by preparing a report detailing the appeal.

အသနားခံချက်အား လက်ခံရရှိပြီး စီမံဆောင်ရွက်ပေးမည်ဖြစ်ကြောင်းပြန်ကြားပေးရန်နှင့် (စာချုပ် သုံးသပ်ချက်၊ စစ်ဆေးရေး အစီရင်ခံစာများ၊ အသိအမှတ်ပြုခြင်းဆိုင်ရာ ဆုံးဖြတ်ချက် အသေးစိတ်) လက်ခံရရှိသော အသနားခံချက် မှန်သမျှကို ကမ္ဘာလုံးဆိုင်ရာ အသိအမှတ်ပြုရေး ညှိနှိုင်းရေးမှူးထံ အချိန်မီ ဆက်သွယ်ပြောကြား ရမည်ဖြစ်ပြီး

ယင်းနောက်တွင် အသနားခံချက်အကြောင်း အသေးစိတ် အစီရင်ခံစာ ပြင်ဆင်ရမည်ဖြစ်သည်။

The receipt of the appeal must be acknowledged, according to the above principles, including an outline of the proposed course of action to follow up on the appeal, within 2 weeks of receiving it.

အထက်ပါမူများအရ အသနားခံချက်အတွက် နောက်ဆက်တွဲ ဆောင်ရွက်မည့် အဆိုပြုထားသော အရေးယူဆောင်ရွက်ရန် နည်းလမ်း အကြမ်းမျဉ်းအပါအဝင် အသနားခံချက်ကို လက်ခံရရှိပြီး ၂ ပတ်အတွင်း လက်ခံရရှိကြောင်း ပြန်ကြားပေးရ မည်ဖြစ်သည်။

Global accreditation coordinator shall monitor the results, have investigated and specified all its proposed actions in response to appellant(s) within 3 months of receiving the appeal with the support of FSC Hub manager / LTM.

ကမ္ဘာလုံးဆိုင်ရာ အသိအမှတ်ပြုမှု ညှိနှိုင်းရေးမှူးသည် FSC Hub မန်နေဂျာ / LTM ၏ ပံ့ပိုးကူညီမှုဖြင့် အသနားခံချက်ကို လက်ခံရရှိပြီး ၃ လအတွင်း စုံစမ်းမှုပြုလုပ်ကာ အသနားခံစာတင်သူအား တုန့်ပြန်ဆောင်ရွက်ပေးရန် အဆိုပြုထားသော အရေးယူဆောင်ရွက်ပေးမည့် လုပ်ဆောင်ချက်များအားလုံး အသေးစိတ်သတ်မှတ်ရမည် ဖြစ်သည်။

5. COMPLAINTS PROCESS

Upon receipt of the complaint LTM shall determine if she/he was involved in the process in question – all complaints must be investigated by personnel different from those who carried out the audits and made the relevant certification decision. If s/he was involved, then a suitable qualified internal independent person(s) shall be appointed, and if not she/he can carry out the investigation.

၅။ တိုင်ကြားချက်များအား စီမံဆောင်ရွက်သည့်လုပ်ငန်းစဉ်

အကယ်၍ သူ/သူမသည် တိုင်ကြားခံရသောကိစ္စဖြစ်စဉ်တွင် ပါဝင်ပတ်သက်သူ ဖြစ်-မဖြစ်ကို LTM က ဆုံးဖြတ်ရမည်ဖြစ်သည် - တိုင်ကြားချက်အားလုံးအား ဖြေရှင်းပေးရာတွင်

တိုင်ကြားသည့် ယခင်ဖြစ်စဉ်တွင် စစ်ဆေးခဲ့သူများနှင့် အသိအမှတ်ပြုခြင်းဆိုင်ရာ ဆုံးဖြတ်ချက်ချခြင်းနှင့် ပတ်သက်သူများ မဟုတ်သူတို့က စုံစမ်းစစ်ဆေးရမည်ဖြစ်သည်။ သူ သို့မဟုတ် သူမသည် ယခင်အဆင့်တွင် ပါဝင်ဆောင်ရွက်ခဲ့ပါက အဖွဲ့အစည်းအတွင်းပိုင်း ပါဝင်ဆောင်ရွက်ရန် သင့်တော်သော အရည်အချင်းပြည့်မီသူ (များ) ကို ခန့်အပ်ရမည် ဖြစ်သည်။ ထိုသို့မဟုတ်ပါက သူ သို့မဟုတ် သူမသည် စုံစမ်းစစ်ဆေးမှုတွင် မပါဝင်နိုင်ပါ။

The receipt of the complaint must be acknowledged, according to the above principles, including an outline of the proposed course of action to follow up on the complaint, within 2 weeks of receiving it.

အထက်ပါ အခြေခံမူများအရ၊ တိုင်ကြားချက်နှင့်ပတ်သက်၍ နောက်ဆက်တွဲ ဆောင်ရွက်ရန် အဆိုပြုသည့် ဆောင်ရွက်ပုံနည်းလမ်း အကြမ်းမျဉ်းအပါအဝင် တိုင်ကြားချက်ကို လက်ခံရရှိပြီး ၂ ပတ်အတွင်း တိုင်ကြားချက်ကို လက်ခံရရှိကြောင်း ပြန်ကြားပေးရမည်။

LTM shall monitor the results and keep the complainant(s) informed of progress in evaluating the complaint, 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 FSC HUB Manager.

LTM သည် ရလဒ်များကို စောင့်ကြည့်မည်ဖြစ်ပြီး တိုင်ကြားချက်အား အကဲဖြတ်ခြင်း ဆောင်ရွက်မှု လုပ်ဆောင်နေပုံကို တိုင်ကြားသူ(များ) အား အသိပေးနေရမည်ဖြစ်ပြီး စွပ်စွဲခံရမှုများကို စုံစမ်းစစ်ဆေးကာ FSC HUB မန်နေဂျာ၏ ပံ့ပိုးမှုဖြင့် တိုင်ကြားချက် လက်ခံရရှိပြီး ၃ လအတွင်း တိုင်ကြားချက်အတွက် တုန့်ပြန်ဆောင်ရွက်ပေးရန် ၎င်းနှင့် သက်ဆိုင်သော အဆိုပြုဆောင်ရွက်ချက်များ အားလုံးကို ဖော်ပြပေးရမည်ဖြစ်သည်။