



*অভিযোগ এবং আপিল পরিচালনা
বন এবং কাঠের প্রশংসাপত্রের জন্য*

Bureau Veritas Certification Policy - TQR I&F Division

Rev3



Move Forward with Confidence



1. ভূমিকা

এই ব্যুরো ভেরিটাস শংসাপত্র নীতিটির উদ্দেশ্য ব্যুরো ভেরিটাস সার্টিফিকেশন দ্বারা প্রাপ্ত অভিযোগ এবং আপিল পরিচালনার জন্য একটি মানক এবং কাঠামোগত প্রক্রিয়া প্রতিষ্ঠা করা। এই নীতিটির উদ্দেশ্য হ'ল সমস্ত আপিল ও অভিযোগগুলি পেশাদার এবং দায়িত্বশীল পদ্ধতিতে পরিচালিত হয় তা নিশ্চিত করার জন্য সমস্ত ক্রিয়াকলাপের সাথে মানক প্রক্রিয়াটি যোগাযোগ করা।

ব্যুরো ভেরিটাস সার্টিফিকেশন দ্বারা ব্যবহৃত সংজ্ঞাগুলি নিম্নলিখিত:

আবেদন:

আপিলকে "ব্যুরো ভেরিটাস সার্টিফিকেশন বা ব্যুরো ভেরিটাস সার্টিফিকেশন বা ব্যুরো ভেরিটাস সার্টিফিকেশন সার্টিফিকেট অর্গানাইজেশন প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে অভিযোগের বৈধতার বিষয়ে ব্যুরো ভেরিটাস সার্টিফিকেশন দ্বারা গৃহীত কোনও শংসাপত্রের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল হিসাবে সংজ্ঞায়িত করা হয়।

অভিযোগ:

অভিযোগকে "ব্যুরো ভেরিটাস সার্টিফিকেশন বা ব্যুরো ভেরিটাস সার্টিফিকেশন সার্টিফাইড অর্গানাইজেশন উভয়ের বিরুদ্ধে" কোনও ব্যক্তি বা সংস্থার ("পক্ষ") দ্বারা অসন্তুষ্টি প্রকাশের সংজ্ঞা হিসাবে সংজ্ঞায়িত করা হয়।

2. সাধারণ নীতি

অভিযোগ এবং আপিলগুলি গ্লোবাল ব্যুরো ভেরিটাস সার্টিফিকেশন ওয়েবসাইট এবং (বা) সরাসরি ব্যুরো ভেরিটাস সার্টিফিকেশন স্থানীয় অফিসের ওয়েবসাইটে সরাসরি অনলাইনে "পার্টি" দ্বারা অনলাইনে নিবন্ধভুক্ত করা হয়; এই অভিযোগ ফর্ম এবং অভিযোগ / আপিল প্রক্রিয়া অনলাইনে ব্যুরো ভ্যারিটাস শংসাপত্র দ্বারা প্রকাশিত সার্বজনীন শংসাপত্রের সারসংক্ষেপ হিসাবে একই ভাষায় প্রকাশ্যে উপলব্ধ।

এই অভিযোগ / আবেদন ফর্মটি পার্টির অনুরোধে মুদ্রণেও উপলব্ধ। প্রাপ্ত অভিযোগ এবং আপিলগুলি অবশ্যই রেকর্ড করতে হবে এবং বিশদ প্রেরণ করতে হবে

প্রসেসিংয়ের জন্য সম্পর্কিত ব্যুরো ভেরিটাস শংসাপত্র সত্তায়।

ব্যুরো ভেরিটাস শংসাপত্রের ক্লায়েন্ট নয় এমন একটি "পক্ষ" থেকে অভিযোগ বা আপিলের ক্ষেত্রে, সম্ভাব্য দায়বদ্ধতা বিবেচনায় নিয়ে উত্তর দেওয়া যথাযথ কিনা তা বিবেচনা করতে হবে। এই জাতীয় ক্ষেত্রে, উত্তরের সামগ্রীটি ক্লায়েন্টের সাথে সমন্বয় করতে হবে

স্থানীয় প্রযুক্তিগত পরিচালক (এলটিএম) অভিযোগ এবং আপিলগুলি মোকাবেলার জন্য ডিফল্ট চ্যানেল। এই প্রক্রিয়াটি সম্পাদন করতে শেষ-দায়বদ্ধ:

- অভিযোগের জন্য, এলটিএম

- আপিলের জন্য, এফএসসি হাব পরিচালক (আবেদনটির দেশের সাথে সম্পর্কিত)।

প্রক্রিয়াটির কার্যকারিতা (কেপিআই) এর একটি পরিমাপ হিসাবে প্রাসঙ্গিক কেপিআই অবশ্যই পর্যবেক্ষণ করা উচিত।

গ্রাহকের অভিযোগের সামগ্রিক পর্যালোচনা বা আপিল প্রক্রিয়া অবশ্যই বার্ষিক পরিচালনা ব্যবস্থা পর্যালোচনার অংশ হতে পারে।

এইচআইবি ম্যানেজার, টিকিউআর সিইআর টেকনিক্যাল ম্যানেজার এবং গ্লোবাল অ্যাক্রিডিটেশন কোঅর্ডিনেটরকে এফএসসির সমস্ত অভিযোগ সম্পর্কে অবহিত করা হবে। গ্লোবাল টেকনিক্যাল ডিরেক্টর অফ ব্যুরো ভেরিটাস সার্টিফিকেশন হোল্ডিং এসএএসকে তীব্রতার উপর নির্ভর করে অবহিত করা হবে। কোনও জটিল ঝুঁকির ক্ষেত্রে (যেমন কোনও সম্ভাব্য মামলা মোকদ্দমা, বীমা ঘোষণা, আদালত তলব করা, চিত্র হ্রাস, স্বীকৃতি ...) অভিযোগগুলি অবশ্যই এইচও বিভাগীয় আইনী যোগাযোগের কাছে হস্তান্তর করতে হবে।

ব্যুরো ভেরিটাস ক্লায়েন্টের সাথে সম্পর্কিত অভিযোগকারীর নাম প্রকাশ না করে, যদি অভিযোগকারীর দ্বারা এটি অনুরোধ করা হয় এবং বেনামী অভিযোগ এবং অসম্ভুষ্টি প্রকাশের সাথে আচরণ করবেন যা অভিযোগকারী হিসাবে স্টেকহোল্ডারদের মন্তব্য হিসাবে প্রমাণিত হয় না এবং পরবর্তী নিরীক্ষণের সময় এগুলিকে সম্বোধন করে।

3. সামগ্রিক প্রক্রিয়া পদক্ষেপ

প্রতিটি অভিযোগ এবং আপিলের জন্য নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অনুসরণ করতে হবে:

- 1) অভিযোগ এবং আপিল গ্রহণকারী ব্যুরো ভেরিটাস সার্টিফিকেশন সত্তার এলটিএম দ্বারা অবশ্যই রেকর্ড করতে হবে। অভিযোগ / আবেদনগুলি সাধারণত লিখিতভাবে করা হবে, তবে তা না হলে অফিসিয়াল মৌখিক অভিযোগ প্রাপ্ত ব্যুরো ভেরিটাস শংসাপত্র অফিস বিভিন্ন পদ্ধতিতে একটি রেকর্ড শুরু করবে।
- 2) এলটিএম অভিযোগ বা আপিলের বিবরণ এবং প্রাসঙ্গিক অভ্যন্তরীণ পক্ষগুলিতে প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করে যেখানে প্রয়োজনীয় প্রযুক্তিগত ব্যবস্থাপক ব্যুরো ভেরিটাস সার্টিফিকেশন (হোল্ডিং) বা সংশ্লিষ্ট অনুমোদিত অনুমোদিত ব্যুরো ভেরিটাস সার্টিফিকেশন সত্তার সাথে যোগাযোগ করবেন আপিল বা অভিযোগের পর্যাণ্ড জবাব দেওয়ার জন্য।

3) এলাটিএম করণীয়:

- নথি রেকর্ড করুন, নথিগুলির সন্ধানের বিষয়টি নিশ্চিত করুন,
 - সিদ্ধান্তগুলির সম্ভাব্যতা পরীক্ষা করে দেখুন এবং সমাধানের পরে কেস বন্ধ করে দিন
- 4) ব্যুরো ভেরিটাস শংসাপত্রের সাথে অভিযোগ প্রক্রিয়া শেষে যদি সমস্যাটি সমাধান না করা হয় তবে অভিযোগকারীকে এফএসসির বিরোধ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়াতে এটি উল্লেখ করার সুযোগ দেওয়া হবে।

আপিল / অভিযোগ সম্পর্কিত জমা, তদন্ত এবং সিদ্ধান্ত পাটির বিরুদ্ধে কোনও বৈষম্যমূলক কাজ এড়াতে পারবে। এই প্রক্রিয়াটি গোপনীয় হিসাবে পরিচালনা করতে হবে।

অভিযোগকারীকে তাদের অভিযোগ এএসআই-র কাছে প্রেরণের সুযোগ রয়েছে, যদি ব্যুরো ভেরিটাস শংসাপত্রের নিজস্ব প্রক্রিয়াগুলির সম্পূর্ণ প্রয়োগের মাধ্যমে সমস্যাটি সমাধান না করা হয়, বা যদি অভিযোগকারী ব্যুরো ভেরিটাস শংসাপত্রের দ্বারা পৌঁছানো সিদ্ধান্তের সাথে একমত না হন এবং / অথবা অসন্তুষ্ট হন যেভাবে ব্যুরো ভেরিটাস শংসাপত্র অভিযোগটি পরিচালনা করেছিল। চূড়ান্ত পদক্ষেপ হিসাবে অভিযোগটি এফএসসির কাছে উল্লেখ করা যেতে পারে।

4. আপীল প্রক্রিয়া

আপিল প্রাপ্তির পরে এলাটিএম নির্ধারণ করবে যে তিনি বা তিনি আপিলের সিদ্ধান্তে জড়িত ছিলেন কিনা - সমস্ত আপিলগুলি অবশ্যই নিরীক্ষা পরিচালিত ও প্রাসঙ্গিক শংসাপত্রের সিদ্ধান্ত গ্রহণকারী ব্যক্তিদের চেয়ে আলাদা কর্মীদের দ্বারা তদন্ত করতে হবে।

যদি সে বা সে জড়িত ছিল, তবে একটি উপযুক্ত যোগ্য অভ্যন্তরীণ স্বতন্ত্র প্যানেল নিয়োগ করা হবে এবং যদি সে না হয় তবে তিনি তদন্ত চালাতে পারবেন। প্যানেলটি গঠিত: 2 জন আপিলের সিদ্ধান্ত থেকে স্বতন্ত্র

2 এইচবিএস এবং গ্লোবাল স্বীকৃতি সমন্বয়কারী।

যে কোনও আপিল প্রাপ্তি আপিলকে প্রাপ্ত উত্তর পেয়েছে এবং প্রক্রিয়া করা হবে এবং আপিলের ক্ষেত্রগুলি অনুসন্ধান করতে আপিলের সাথে সম্পর্কিত ফাইলগুলি (চুক্তি) দ্বারা পর্যালোচনা করে গ্লোবাল স্বীকৃতি সমন্বয়কারীকে সময়মতো যোগাযোগ করতে হবে পর্যালোচনা, নিরীক্ষণের রিপোর্ট, শংসাপত্রের সিদ্ধান্তের বিবরণ) এরপরে আপিল সম্পর্কিত একটি প্রতিবেদন প্রস্তুত করা হবে।

উপরোক্ত নীতিমালা অনুসারে আপিলের প্রাপ্তি গ্রহণের 2 সপ্তাহের মধ্যে আপিলের

*Bureau Veritas Certification Policy Complaints and Appeals Management
for Forest & Wood Certification*

অনুসরণের জন্য প্রস্তাবিত কার্যক্রমের একটি রূপরেখা সহ, অবশ্যই আপিলের রসিদকে স্বীকার করতে হবে।

গ্লোবাল অ্যাক্রিডিটেশন কো-অর্ডিনেটর এফএসসি হাব ম্যানেজার / এলটিএম এর সহায়তায় আবেদন প্রাপ্তির 3 মাসের মধ্যে ফলাফল পর্যবেক্ষণ করবেন, আবেদনকারী (গুলি) এর প্রতিক্রিয়ায় এর প্রস্তাবিত সকল কার্যাদি তদন্ত করে এবং সুনির্দিষ্ট করে দিয়েছেন।

5. অভিযোগের প্রক্রিয়া

অভিযোগ পাওয়ার পরে এলটিএম নির্ধারণ করবে যে তিনি / তিনি কোন প্রশ্নে এই প্রক্রিয়াতে জড়িত ছিলেন কিনা - সমস্ত অভিযোগগুলি নিরীক্ষা পরিচালিত ও প্রাসঙ্গিক শংসাপত্রের সিদ্ধান্ত গ্রহণকারীদের চেয়ে আলাদা কর্মীদের দ্বারা তদন্ত করতে হবে। যদি তিনি জড়িত ছিলেন, তবে উপযুক্ত উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ স্বতন্ত্র ব্যক্তি নিয়োগ করা হবে, এবং যদি না হয় তবে তিনি তদন্ত চালাতে পারবেন।

অভিযোগটি প্রাপ্তির 2 সপ্তাহের মধ্যে অভিযোগটি অনুসরণ করার জন্য প্রস্তাবিত কার্যক্রমের একটি রূপরেখা সহ উপরের নীতিমালা অনুসারে অভিযোগ প্রাপ্তির বিষয়টি স্বীকার করতে হবে।

এলটিএম ফলাফল পর্যবেক্ষণ করবে এবং অভিযোগকারীকে অভিযোগের মূল্যায়নের অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত করবে, এবং অভিযোগগুলি তদন্ত করবে এবং এফএসসির এইচআইবি ব্যবস্থাপকের সহায়তায় অভিযোগ পাওয়ার 3 মাসের মধ্যে অভিযোগের প্রতিক্রিয়া হিসাবে তার প্রস্তাবিত সমস্ত কার্যাদি নির্দিষ্ট করে দেবে।