



TÜV SÜD চেক-এ FSC® সার্টিফিকেশন সম্পর্কিত অভিযোগ এবং আপিল/আবেদন জমা দেওয়ার এবং পরিচালনা করার পদ্ধতি সম্পর্কে সংক্ষিপ্ত তথ্য

এই নথিতে সংক্ষিপ্ত করা হয়েছে কিভাবে ক্লায়েন্ট বা স্টেকহোল্ডাররা TÜV SÜD চেক s.r.o-তে FSC সার্টিফিকেশন বডিতে অভিযোগ বা আবেদন জমা দিতে পারে। (TÜV SÜD-এর নীচে) FSC চেইন-অফ-কাস্টডি (CoC) সার্টিফিকেশন এবং এই ধরনের অভিযোগ এবং আপিল/আবেদন কীভাবে মোকাবেলা করা হয় সে সম্পর্কে।

যদি অভিযোগগুলি TÜV SÜD ক্লায়েন্টদের কার্যকলাপের সাথে সম্পর্কিত হয়, আমরা অভিযোগকারীদের প্রথমে সরাসরি ক্লায়েন্টের সাথে যোগাযোগ করতে এবং সম্ভব হলে বিরোধ নিষ্পত্তি করতে তাদের অভিযোগ সিস্টেম ব্যবহার করতে উত্সাহিত করি। **আপিলের বিষয়ে, মনে রাখবেন যে সিদ্ধান্তের বিজ্ঞপ্তির 14 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে সেগুলি অবশ্যই দায়ের করতে হবে।**

অভিযোগ ও আপিল জমা

অভিযোগ এবং আপিল/আবেদন লিখিতভাবে পাঠানো হবে (ই-মেইল, ফ্যাক্স বা চিঠির মাধ্যমে):

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Quality Manager of FSC Certification Body

Novodvorska 994/138, 142 21 Prague 4, Czech Republic

Email: quality.cz@tuvsud.com, phone. +420 239 046 800, FAX +420 239 046 805

অভিযোগ বা আপিল/আবেদন অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

- অভিযোগ বা আপিলের/আবেদনের একটি স্পষ্ট বিবরণ;
- অভিযোগ বা আপিলের/আবেদনের প্রতিটি উপাদান বা দিককে সমর্থন করার জন্য বস্তুনিষ্ঠ প্রমাণ;
- জমাকারীর নাম এবং যোগাযোগের তথ্য;
- একটি স্পষ্ট বিবৃতি যদি অভিযোগকারী বেনামী থাকতে চান।

আপিল এবং অভিযোগ প্রক্রিয়াকরণের পদক্ষেপ

1. পাঁচ (5) কার্যদিবসের মধ্যে, TÜV SÜD চেক অভিযোগ বা আপিলের/আবেদনের রসিদ লিখিতভাবে স্বীকার করে।
2. একবার অভিযোগ বা আপিল/আবেদন প্রাপ্ত হলে, আপিল/আবেদন বা অভিযোগের ফলোআপ করার জন্য একটি দল নিয়োগ করা হয়।
3. দুই (2) সপ্তাহের মধ্যে, TÜV SÜD চেক একটি প্রাথমিক প্রতিক্রিয়া প্রদান করে, যার মধ্যে প্রস্তাবিত কর্মের রূপরেখা এবং ফলো-আপের জন্য দল।

দলের সদস্যের সাথে স্বার্থের কোন অনুভূত দ্বন্দ্বের ক্ষেত্রে, অভিযোগকারী বা আবেদনকারীকে এটি সনাক্ত করতে হবে, এবং দল পরিবর্তন করা যেতে পারে।

প্রয়োজন অনুসারে, দলটি আরও গভীরভাবে তদন্ত করে। এই ধরনের তদন্তের খরচ আগে থেকে অনুমান করা হয় এবং আপিলকারী/আবেদনকারী বা অভিযোগকারীকে জানানো হয়। যদিও TÜV SÜD একটি ন্যায্য এবং স্বচ্ছ মূল্যায়ন প্রক্রিয়ার লক্ষ্য রাখে, প্রক্রিয়াটির খরচ শুধুমাত্র TÜV SÜD বহন করতে পারে না। TÜV SÜD আপিল/আবেদন বা অভিযোগের প্রকৃতির উপর নির্ভর করে তদন্তের জন্য খরচ নেওয়ার অধিকার সংরক্ষণ করে।

4. অভিযোগ বা আপিল/আবেদন সংক্রান্ত তদন্ত এবং উপসংহার সম্পর্কে একটি প্রতিবেদন TÜV SÜD কোয়ালিটি ম্যানেজার (বা সার্টিফিকেশন কাউন্সিল) এর কাছে উপস্থাপন করা হয়, যিনি প্রতিবেদনটিকে অনুমোদন বা প্রত্যাখ্যান করেন।
5. সর্বশেষ অভিযোগ বা আপিল/আবেদন পাওয়ার তিন (3) মাসের মধ্যে, TÜV SÜD-এর সিদ্ধান্ত অভিযোগকারী বা আপিলকারীকে/আবেদনকারীকে লিখিতভাবে জানানো হয়।

অভিযোগকারী তার অভিযোগ উল্লেখ করতে পারেন বা " Assurance Services International GmbH " (ASI) -এর কাছে আবেদন করতে পারেন:

- অভিযোগকারী TÜV SÜD এর প্রতিক্রিয়ার সাথে একমত নন, বা
- TÜV SÜD-এর পদ্ধতির সম্পূর্ণ বাস্তবায়নের মাধ্যমে সমস্যাটি সমাধান করা হয়নি, বা
- TÜV SÜD যেভাবে অভিযোগ পরিচালনা করেছে তাতে অভিযোগকারী অসন্তুষ্ট।

এই ধরনের ক্ষেত্রে, সংশ্লিষ্ট প্রক্রিয়া ASI-PRO-20-104-অভিযোগগুলি প্রয়োগ করা হবে। আরও তথ্য ASI ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

চূড়ান্ত পদক্ষেপ হিসাবে, অভিযোগকারী সংশ্লিষ্ট FSC পদ্ধতিতে (FSC-PRO-01-008): <https://fsc.org/en/complaints> অনুযায়ী FSC অভিযোগ পদ্ধতি অনুসরণ করতে পারেন।