

شکایت کے قیام اور بینڈلنگ کا عمل

شکایت کنندہ کو شکایت کی واضح وضاحت یا فیڈ بیک شامل کرنا ہوگا۔ شکایت یا تاثرات کے ہر عنصر کی حمایت کے لیے معروضی ثبوت، اور شکایت کنندہ کا نام اور رابطہ کی معلومات (ای میل یا ڈاک کا پتہ) فراہم کیا جائے گا۔

شکایات سے نمٹنے کے لیے خلاصہ / ٹائم لائن

- شکایت کی وصولی
- شکایت کی وصولی کو تسلیم کریں
- شکایت موصول ہونے کے دو (2) ہفتوں کے اندر شکایت پر عمل کرنے کے لیے GCL کے مجوزہ طریقہ کار کا خاکہ سمیت ابتدائی جواب فراہم کریں۔
- شکایت کنندگان کو تشخیص میں ہونے والی پیش رفت سے آگاہ کرتے رہیں
- شکایت الزامات کی چھان بین کریں اور شکایت موصول ہونے کے تین (3) ماہ کے اندر شکایت کے نتیجے میں تمام مجوزہ کارروائیوں کی وضاحت کریں۔
- شکایت کنندہ کو مطلع کریں جب شکایت کو بند سمجھا جاتا ہے، یعنی GCL نے تمام ضروری معلومات اکٹھی اور تصدیق کی ہے، شکایت کی چھان بین کی ہے، شکایت کنندگان کے بارے میں فیصلہ کیا ہے اور شکایت کنندہ کو جواب دیا ہے۔ • شکایت کنندہ کو اپنی شکایت کا حوالہ دینے کا موقع ہے۔

ایکریڈٹیشن باڈیز جیسے UKAS, IOAS, ASI... کے GCL کے اپنے طریقہ کار کے مکمل نفاذ کے ذریعے مسئلہ حل نہیں ہوا ہے، یا اگر شکایت کنندہ GCL کے ذریعے پہنچانے گئے نتائج سے متفق نہیں ہے اور/یا GCL کے شکایت کو سنبھالنے کے طریقے سے مطمئن نہیں ہے۔ حتمی اقدام کے طور پر، شکایت کو سکیم کے مالکان جیسے کہ FSC، ٹیکسٹائل ایکسچینج، GOTS کو بھیجا جا سکتا ہے...

GCL کو شکایت فارم جمع کروائیں بذریعہ:

ای میل: info@gcl-intl.com

فیکس: +44 (0) 845 548 9004 HO

پتہ: GCL International Ltd, Level 1, Devonshire House One Mayfair Place London, W1J 8AJ, UK.

شکایت کی فیکس/بارڈ کاپی موصول ہونے کی صورت میں ٹائم لائنز جی سی ایل ہیڈ آفس میں دستاویزات کی وصولی کی تاریخ سے لاگو ہوں گی۔

شکایت کنندہ کی تفصیلات کو خفیہ رکھا جائے گا، اگر شکایت کنندہ GCL Intl Ltd سے اپنی شناخت کو خفیہ رکھنے کی درخواست کرتا ہے۔

نوٹ: مذکورہ ٹائم لائنز FSC پروگرام کے لیے ہیں، مختلف پروگراموں کی ٹائم لائنز مختلف ہو سکتی ہیں۔ ٹائم لائنز کے حوالے سے مزید تفصیلات کے لیے براہ کرم GCL International سے رابطہ کریں۔

اپیل کی رہنمائی اور بینڈلنگ کا عمل

اپیل کنندہ کی طرف سے تمام ایپلیں تحریری طور پر کی جائیں گی، جس میں اپیل کی واضح وضاحت سمیت بنیادیں شامل ہوں۔ اپیل کے ہر عنصر یا پہلو کی حمایت کے لیے معروضی ثبوت، اور اپیل کنندہ کا نام اور رابطہ کی معلومات (ای میل یا ڈاک کا پتہ) فراہم کیا جائے گا۔

اپیل سے نمٹنے کے لیے خلاصہ / ٹائم لائنز • اپیل کی وصولی • اپیل کی وصولی کو تسلیم کریں • اپیل موصول ہونے کے دو (2) ہفتوں کے اندر اپیل پر عمل کرنے کے لیے GCL کے مجوزہ طریقہ کار کا خاکہ سمیت ابتدائی جواب فراہم کریں۔

• اپیل کنندگان کو اپیل کی تشخیص میں پیش رفت سے آگاہ کرتے رہیں۔ • اپیل کی چھان بین کریں اور آخر میں تمام مجوزہ کارروائیوں کی وضاحت کریں۔

اپیل موصول ہونے کے تین (3) ماہ کے اندر اپیل۔ • اپیل کنندہ کو مطلع کریں جب اپیل کو بند سمجھا جاتا ہے، مطلب یہ ہے کہ GCL نے تمام ضروری معلومات اکٹھی اور تصدیق کی ہے، اپیل کی چھان بین کی ہے، اپیل کنندہ پر فیصلہ لیا ہے اور اپیل کنندہ کو جواب دیا ہے۔

• شکایت کنندہ کو اپنی شکایت کا حوالہ دینے کا موقع ہے۔

ایگریڈیشن باڈیز جیسے... UKAS, IOAS, ASI اگر GCL کے اپنے طریقہ کار کے مکمل نفاذ کے ذریعے مسئلہ حل نہیں ہوا ہے، یا اگر شکایت کنندہ GCL کے ذریعے پہنچانے گئے نتائج سے متفق نہیں ہے اور/ یا GCL کے شکایت کو سنبھالنے کے طریقے سے مطمئن نہیں ہے۔ حتمی اقدام کے طور پر، شکایت کو سکیم کے مالکان جیسے کہ، FSC، نیکیسٹانل ایکسچینج، GOTS کو بھیجا جا سکتا ہے...

جی سی ایل کو اپیل فارم جمع کرانیں بذریعہ:

ای میل: info@gcl-intl.com -

فیکس: +44 (0) 845 548 9004

پتہ: GCL International Ltd, Level 1, Devonshire House One Mayfair Place London, W1J 8AJ, UK.

اپیل کی فیکس/ہارڈ کاپی موصول ہونے کی صورت میں ٹائم لائنز جی سی ایل ہیڈ آفس میں دستاویزات کی وصولی کی تاریخ سے لاگو ہوں گی۔

نوٹ: مذکورہ ٹائم لائنز FSC پروگرام کے لیے ہیں، مختلف پروگراموں کی ٹائم لائنز مختلف ہو سکتی ہیں۔ ٹائم لائنز کے حوالے سے مزید تفصیلات کے لیے براہ کرم Ltd GCL International سے رابطہ کریں۔