



SMART GROUP OF COMPANIES

GRIEVANCE MECHANISMS FOR WORKPLACE AND COMMUNITIES

Compliance/1/004
Effective Date : 12/06/2015
Issue Date : 12/06//2015
Issue No. : 2.0
Page : 1 of 10

GRIEVANCE MECHANISMS FOR WORKPLACE AND COMMUNITIES



	Prepared By	Reviewed By	Approved By
Signature			
Name	Naing July	Yadana Su Hlaing	Kyaw Kyaw Hlaing
Position	Document & Compliance Leader	Managing Director	Chairman
Date	09.06.2015	11.06.2015	12.06.2015

Think Big , Aim High , WORK SMART

COPY



မာတိကာ

စဉ်	အကြောင်းအရာ	စာမျက်နှာ
၁။	မိတ်ဆက်	၃
၂။	ရည်ရွယ်ချက်	၃
၃။	အဓိပ္ပာယ်ဖွင့်ဆိုချက်	၃
၄။	စီးပွားရေးတွင် ဖြစ်ပွားနေသော အခြေအနေများ	၄
၅။	လုပ်ငန်းခွင်တွင်းရှိ နစ်နာချက်များဖြေရှင်းမှု နည်းလမ်းများ	၅
၅.၁။	လက်ခံခြင်း	၅
၅.၂။	အချက်အလက်ရယူ၍ တာဝန်ချထားခြင်း	၆
၅.၃။	တိုက်တွန်းခြင်း	၆
၅.၄။	စုံစမ်းစစ်ဆေးခြင်း	၆
၅.၅။	အခြားသော တတိယပါတီ	၆
၅.၆။	လူထုသို့ ပြန်လည်တုံ့ပြန်ခြင်း	၆
၆။	လည်ပတ်ပုံ အဆင့်ဆင့်	၇
၇။	ကြိုတင်ကာကွယ်မှု၊ တိုးတက်မှုနှင့် အကောက်အထည်ဖော်မှု	၈
၈။	စစ်ဆေးတိုင်းတာမှု ရလဒ်များ	၈
၉။	တာဝန်နှင့် ဝတ္တရားများ	၉
၁၀။	Grievance Form	၁၀



၁) မိတ်ဆက်

Grievance Mechanism သည် ပရောဂျက်အတွင်း၌ ဆက်တိုက်ဖြစ်ပွားနိုင်သည့် ပြဿနာများ သို့မဟုတ် တန်ပြန်ပြဿနာ အကျိုးဆက်များကို ကြိုတင်ခန့်မှန်းပေးနိုင်ကာ ပရောဂျက်တိုးတက်ရေးအတွက် လုပ်ဆောင်ရာတွင် ပို၍ အရေးပါလာ သည်။ ဤသို့ရှိခြင်းအားဖြင့် လိုအပ်ချက်များအတွက် နည်းလမ်းကောင်းများ သိလာခြင်း၊ ပတ်ဝန်းကျင်ရှိ ပုပန်မှုများ ကာကွယ်ရင်ဆိုင်လာနိုင်ခြင်း၊ ပြဿနာများကို လျော့ချလာနိုင်ခြင်းနှင့် ပတ်ဝန်းကျင်တွင် ကောင်းမွန်သော ပြောင်းလဲမှု အတွက် ကြီးမားသောလုပ်ဆောင်မှုများအပေါ် အထောက်အကူတရပ် ဖြစ်နေပေမည်။ ဤသည်ကို အသိအမှတ်ပြုခြင်းဖြင့် သမားရိုးကျမဟုတ်သော မည်သည့်သက်ရောက်မှုများ မရှိနိုင်ခြင်း၊ ကုမ္ပဏီနှင့် ပတ်ဝန်းကျင်သည် သာ၍ ကောင်းမွန်သော လုံ့လများဖြင့် ပုံဖော်ရေးဆွဲခြင်းနှင့် ပိုမိုထိရောက်သော ဗျူဟာများဖြင့် တည်ဆောက်ကာ Grievance Mechanism အား ဆောင်ရွက်လာနိုင်မည်ဖြစ်သည်။ ပတ်ဝန်းကျင်နှင့် လူမှုရေး ပြဿနာနှစ်ခုလုံးကို ကောင်းမွန်စွာကိုင်တွယ်ဆောင်ရွက်ပြီး ကုမ္ပဏီနှင့် ပတ်ဝန်းကျင်အကျိုး တိုးတက်ရေး ရည်ရွယ်ချက်ကို ထိရောက်စွာ ဆောင်ရွက်မည် ဖြစ်သည်။ Grievance Mechanism သည် ကုမ္ပဏီနှင့် ပတ်ဝန်းကျင် အတွက် ထင်ရှားသော အကျိုးအမြတ်ကို ပေးနိုင်ပါသည်။ ကျွန်ုပ်တို့သည် ထိရောက်သော ပြဿနာဖြေရှင်းချက် များကို ကမ္ဘာ့ကုလသမဂ္ဂမှ ထုတ်ပြန်ထားသော စီးပွားရေးနှင့် လူ့အခွင့်အရေး နိယာမအရ "တရားဝင်သော၊ သုံးခွင့်ရသော၊ ခန့်မှန်းနိုင်သော၊ သာတူညီမျှသော၊ ပွင့်လင်းမြင်သာသော၊ သဟဇာတဖြစ်သော အခွင့်အရေး၊ ရေရှည်လေ့လာသင်ယူသော အရင်းအမြစ်နှင့် ကမ်းလှမ်းချက်များနှင့် စကားပိုင်းပေါ်တွင် အခြေခံသော" စသောနည်းလမ်းအတိုင်း ဖြေရှင်းသွားမည်။

လုပ်ငန်းခွင်နှင့် သက်ဆိုင်သော Grievance Mechanism ထားရှိခြင်းသည် တရားရုံးနှင့် စပ်ဆိုင်သော လုပ်ရိုးလုပ်စဉ်များ ဆောင်ရွက်ရာတွင် မိမိကုမ္ပဏီအတွက် ပို၍အားသာမှုများ ဖြစ်စေပြီး တဖက်တွင် ၎င်းသည် ဒုက္ခများအတွက် ပို၍စာနာ နားလည်ပေးနိုင်ခြင်း၊ အားပေးမှုများပေးစွမ်းနိုင်ခြင်း၊ ကုမ္ပဏီနှင့် ပတ်ဝန်းကျင်အကြား ဆက်ဆံမှုကောင်းရန် တည် ဆောက်ခြင်းနှင့် ပြန်လည်ကုစားမှုများကို ဆောင်ရွက်ပေးနိုင်ခြင်း စသော အကျိုးကျေးဇူးများ ဖြစ်နိုင်ပါသည်။

၂) ရည်ရွယ်ချက်

ပရောဂျက်များ၏ ရေရှည်ဖြစ်နိုင်ခြေရှိသော လူ့အခွင့်အရေး သက်ရောက်မှုများကို စီမံခန့်ခွဲနိုင်ရန်နှင့် ရေရှည်ဖြစ်နိုင်ခြေရှိ သော တိုင်ကြားချက်များကို လျော့ချနိုင်ရန်၊ ပရောဂျက်ဆောင်ရွက်မှု နောက်ကျစေမည့် သို့မဟုတ် ထုတ်လုပ်မှု နောက် နှေးစေမည့် မတော်တဆ ကန့်ကွက်ချက်များမှ လုံခြုံစေရန် သို့မဟုတ် စိန်ခေါ်မှုများ ထိန်းသိမ်းရန် စသော ဆောင်ရွက် ချက်များကို စီမံခန့်ခွဲရန် ဖြစ်သည်။ ကျွန်ုပ်တို့သည် ဖြစ်နိုင်ချေရှိသော လုပ်ငန်းခွင်ဆိုင်ရာ သက်ရောက်မှုအဓိကများကို စောလျှင်စွာ ကိုယ်စားပြုဖော်ပြထားခြင်း၊ ဖြေရှင်းချက် ရှာဖွေထားခြင်းနှင့် ဖြစ်နိုင်ချေရှိသော ထိခိုက်နစ်နာမှုများကို ကြိုတင် ထားနိုင်ရန် စသော လုပ်ဆောင်ချက်များကို အားပေးထားပါသည်။





၃) အဓိပ္ပာယ်ဖွင့်ဆိုချက်

နှစ်နာချက်များဖြေရှင်းမှု သည် စနစ်တကျသော နည်းလမ်းစဉ် ပုံစံတစ်ခုဖြစ်ပြီး စီးပွားရေး၊ တရားဥပဒေ သို့မဟုတ် လူမှု ဆက်ဆံရေးတွင် စသော အဖွဲ့အစည်းနှစ်ခု သို့မဟုတ် နှစ်ခုထက်ပိုသော အဖွဲ့အစည်းတွင် ဖြစ်ပေါ်သော အငြင်းပွားစရာ သို့မဟုတ် နှစ်နာချက်များ ကိုဆိုလိုပါသည်။ နှစ်နာချက်များဖြေရှင်းမှုကို အငြင်းပွားစရာများ အဖြေရှာခြင်းနှင့် ပဋိပက္ခများ အဖြေရှာခြင်း၊ ရင်ခြားစေ့ပေါင်းစပ်ခြင်းနှင့် ညှိနှိုင်းခြင်းများ ဆောင်ရွက်ရာတွင် အသုံးပြုပါသည်။

ပတ်ဝန်းကျင်ရပ်ကွက် ဆိုသည်မှာ မည်သည့်အရွယ်အစားရှိသော လူမှုအဖွဲ့အစည်းတွင်မဆို တိကျသော တည်နေရာ နယ်မြေ၊ အစိုးရအဖွဲ့အစည်းနှင့် တစ်ခါတရံတွင် ယေဘုယျ ယဉ်ကျေးမှုနှင့် သမိုင်းဝင်အမွေအနှစ်များ ရှိနေသော အဖွဲ့ အစည်းကို ဆိုလိုပါသည်။

၄) စီးပွားရေးတွင် ဖြစ်ပွားနေသော အခြေအနေများ

အောက်ဖော်ပြသော နှစ်နာမှုများသည် ကျွန်ုပ်တို့ လုပ်ငန်းခွင်နှင့် ပတ်ဝန်းကျင်တွင် ဖြစ်ပေါ်တတ်သော အကြောင်းအရာများဖြစ်ပါသည်။

နှစ်နာမှုအမျိုးအစား	တိုင်ကြားချက်များ	ဥပမာပြသနာများ
ဆက်စပ်မှုရှိပြီး သေးငယ်သော အမှုကိစ္စ နှင့် ကုမ္ပဏီ၏ လုပ်ငန်းခွင်ကြောင့် တစ်ကြိမ်သာ ထိခိုက်နိုင်သော ပြဿနာများ	တစ်ဦးတစ်ယောက် (သို့) မိသားစု တစ်စု	ကုမ္ပဏီကားသည် ထိုဒေသရှိသူတစ်ဦး၏ ခြံစည်း ရိုးကို တိုက်မိကာ ပျက်စီးသွားခြင်း၊ သို့ဖြစ်၍ ထိုသူနှင့် ဝန်ထမ်းကြား မရိုသေမှု တစ်ကြိမ်ဖြစ် ပွားခြင်း
ဆက်စပ်မှုရှိပြီး သေးငယ်သော အမှုကိစ္စ ဖြစ်သော်လည်း ကုမ္ပဏီ၏ လုပ်ငန်းခွင် ကြောင့် အကြိမ်ကြိမ် ထိခိုက်နိုင်သော ပြဿနာများ	တစ်ဦးတစ်ယောက် (သို့) မိသားစု တစ်စု (သို့) အနည်းငယ်သောလူတစ်စု	ဝန်ထမ်းသည် တံခါးဖွင့်ပြီး ပြန်ပိတ်ရန် မေ့လျော့ ခဲ့သောကြောင့် တိရစ္ဆာန်များ ပျောက်ဆုံးခြင်း
ဆက်စပ်မှုရှိပြီး သေးငယ်သော အမှုကိစ္စ ဖြစ်သော်လည်း အကြိမ်ကြိမ်နှင့် ပျံ့နှံ့ ထိခိုက်နိုင်သော ပြဿနာများ	အဆင့်ဆင့်များလာသော တစ်ဦးတစ် ယောက်စီ (သို့) မိသားစု တစ်စု (သို့) ကြီးမားသောလူတစ်စု	နေအိမ်တွင်လှန်းထားသော အဝတ်အစားများ ပေါ်သို့ ကုမ္ပဏီကားဖြတ် သန်းမှုကြောင့် ဖုန်တင်သွားခြင်း
သိသာထင်ရှားပြီး ကြီးမားစွာ အကြိမ်ကြိမ် ထိခိုက်နိုင်သော ပြဿနာများ	ပတ်ဝန်းကျင်လူစု (သို့) အစိုးရ မဟုတ် သောလူတစ်စု (သို့) လူမှုအခြေစိုက်အဖွဲ့အစည်း (သို့) ဒေသတွင်းရှိ အစိုးရအဖွဲ့အစည်း	ကုမ္ပဏီ၏ လုပ်ငန်းခွင်ကြောင့် အဆောက်အအုံများ (သို့) တည်ဆောက်ထားသောအရာများ ပျက်စီးသွားခြင်း





SMART GROUP OF COMPANIES

**GRIEVANCE MECHANISMS FOR
WORKPLACE AND COMMUNITIES**

Compliance/1/004
 Effective Date : 12/06/2015
 Issue Date : 12/06/2015
 Issue No. : 2.0
 Page : 5 of 10

<p>ကုမ္ပဏီ၏ လုပ်ဆောင်မှုများကြောင့် ကြီးမားသောလူထုအများအပေါ် ထင်ရှား သော အကျိုးသက်ရောက်မှုများကြောင့် ကြီးကျယ်သော အဆိုများ</p>	<p>ပတ်ဝန်းကျင်လူစု (သို့) အစိုးရ မဟုတ်သောလူတစ်စု (သို့) လူမှုအခြေစိုက်အဖွဲ့အစည်း (သို့) ဒေသတွင်းရှိ အစိုးရအဖွဲ့အစည်း</p>	<p>ကုမ္ပဏီ၏ လုပ်ငန်းကြောင့် ဒေသခံများ၏ ရေသုံး စွဲမှု၊ သောက်သုံးရေများ ညစ်ညမ်းသွားခြင်း၊ တိရစ္ဆာန်များ ပျောက်ဆုံးခြင်း၊ ဆည်မြောင်းများ ပျက်စီးသွားခြင်း စသော အရာများ ဆိုးဆိုး ရွားရွား ထိခိုက်သွားခြင်း</p>
<p>မူဝါဒနှင့် ထုတ်ပြန်ထားသော လမ်းစဉ်များ အပေါ် ကြီးကျယ်သော အဆိုများ</p>	<p>အစိုးရမဟုတ်သောလူတစ်စု (သို့) လူမှုအဖွဲ့အစည်း (သို့) လူမှုအခြေ စိုက်အဖွဲ့အစည်း (သို့) ဒေသတွင်းရှိ အစိုးရအဖွဲ့အစည်း</p>	<p>ကုမ္ပဏီသည် ၎င်း၏ မူဝါဒများအတိုင်း လိုက်နာ ဆောင်ရွက်မှု မရှိခြင်း၊ ငှားရမ်းပေးသူ အမျိုးမျိုး တို့၏ လုံလောက်သော ညှိနှိုင်းမှု၊ အကြောင်း ကြားတင်ပြမှုများကို လိုက်နာရန် ပျက်ကွက်ခြင်း၊ ထိခိုက်သွားသော လူထုအတွက် ပြန်လည် နေရာချထားခြင်းနှင့် လျော်ကြေးများ လုံလောက်စွာ ပြန်မပေးလျော်ခြင်း</p>

၅) လုပ်ငန်းခွင်တွင်းရှိ နစ်နာချက်များဖြေရှင်းမှု နည်းလမ်းများ

၅.၁။ လက်ခံခြင်း

လူတိုင်းတွင် SMART ၏ လုပ်ငန်းခွင်ကြောင့် သင်၏ လူ့အခွင့်အရေးအား ဆိုးဆိုးရွားရွား ထိခိုက်မှုဖြစ်သွား
ကြောင်း ထင်မြင်ယုံကြည်ပါက တိုင်ကြားနိုင်မှု အခွင့်အရေးရှိပါသည်။ ကျွန်ုပ်တို့ ပရောဂျက် တာဝန်ရှိသူက
ထိုနစ်နာချက်တင်ပြမှုကို လက်ခံပြီး SMART လူ့ကျင့်ဝတ်ကော်မတီသို့ ပေးပို့တင်ပြပေးမည် ဖြစ်သည်။
အောက်ဖော်ပြပါ အချက်အလက်များကို ကုမ္ပဏီလုပ်ငန်းခွင်တိုင်း၏ လုပ်ငန်းနေရာတွင်ရှိသော သတင်းဘုတ်
တွင် ထင်ရှားစွာ ကြေငြာပြသထားမည် ဖြစ်သည်။ သတင်းပေးပို့သူသည် SMART ၏ Grievance Form ကို
ဖြည့်စွက်ရမည်ဖြစ်သည်။

SMART လူ့ကျင့်ဝတ်ဆိုင်ရာ ကော်မတီ

မြို့တော်ဘက် အဆောက်အအုံ၊ ၅ လွှာ၊ ဗညားဒလလမ်း၊ မင်္ဂလာတောင်ညွန့်မြို့နယ်၊ ရန်ကုန်၊ မြန်မာ။

ဖုန်း : ၀၁ ၇၀၁၅၉၃

အီးမေးလ် : ethicalofficer@smartmyanmargroup.com

COPY



၅.၂။ အချက်အလက်ရယူ၍ တာဝန်ချထားခြင်း

ကျွန်ုပ်တို့သည် နှစ်နာမူများကို ကြိမ်ဖန်များစွာ တင်ပြလာသော ပြဿနာအကြောင်းအရာပြ မက်ထရစ်နှင့် ခွဲခြမ်းစိတ်ဖြာသည်။ ကြိမ်ဖန်များလာမှုကို သုံးသပ်ခြင်းဖြင့် မည်သူက သတင်းပေးအကြောင်းကြား၍ မည်သူက ထိုပြဿနာကို တာဝန်ဖြေရှင်းနေကြောင်း သိနိုင်ပါသည်။

၅.၃။ တိုက်တွန်းခြင်း

နှစ်ရက်အတွင်းတွင် ထိုတိုင်ကြားချက်စာများကို လက်ခံစာရင်းသွင်းခြင်း၊ ဖုန်းခေါ်ဆိုခြင်းနှင့် ထို grievance form ကို ကော်ပီကူးယူမည် ဖြစ်သည်။ ပြန်လည်၍ အကြောင်းကြားချက်တွင် အဓိကအားဖြင့် နောက်တဆင့် ပြုလုပ်ပေးမည့် အကြောင်းချက်၊ အချိန်သတ်မှတ်ချက်နှင့် Compliance Team မှ ဆက်သွယ်ရမည့်သူ၏ အသေးစိတ် အချက်အလက်များ ပါဝင်နေပေလိမ့်မည်။ (Compliance Team သည် SMART လူ့ကျင့်ဝတ်ဆိုင်ရာ ကော်မတီ၏ အဖွဲ့ဝင်ဖြစ်ပြီး ဤကဲ့သို့သော နှစ်နာမူကို တာဝန်ယူဖြေရှင်းရန် ခန့်အပ်ထားသော အဖွဲ့ဖြစ်သည်။)

၅.၄။ စုံစမ်းစစ်ဆေးခြင်း

အထူးသဖြင့် များစွာသော တိုင်ကြားချက်များသည် Compliance Team ၏ မြန်ဆန်သော တုံ့ပြန်ချက်ကို ရမည်ဖြစ်သည်။ လုပ်ဆောင်ချက်လမ်းစဉ် အစအဖြစ် ပြဿနာ၏ အခြေအနေကို ထဲထဲဝင်ဝင်လေ့လာပြီး အကယ်၍ လိုအပ်လျှင် ပါဝင်ပတ်သက်နေသူများနှင့် ဆွေးနွေးမေးမြန်းပြောဆိုမှုများ ပြုလုပ်မည်ဖြစ်သည်။ အလွန်အရေးကြီးသော ပြဿနာကိစ္စများတွင် တတိယပါတီထံသို့ စုံစမ်းစစ်ဆေးတာဝန်များ ခွဲဝေစေခိုင်းပြီး ၎င်းတို့၏ ဖြေရှင်းချက်ကို ရယူခြင်းဖြင့် အကောင်းမွန်ဆုံးသော ရလဒ်ကို ရှာဖွေဖော်ထုတ်မည်ဖြစ်သည်။

၅.၅။ အခြားသော တတိယပါတီ

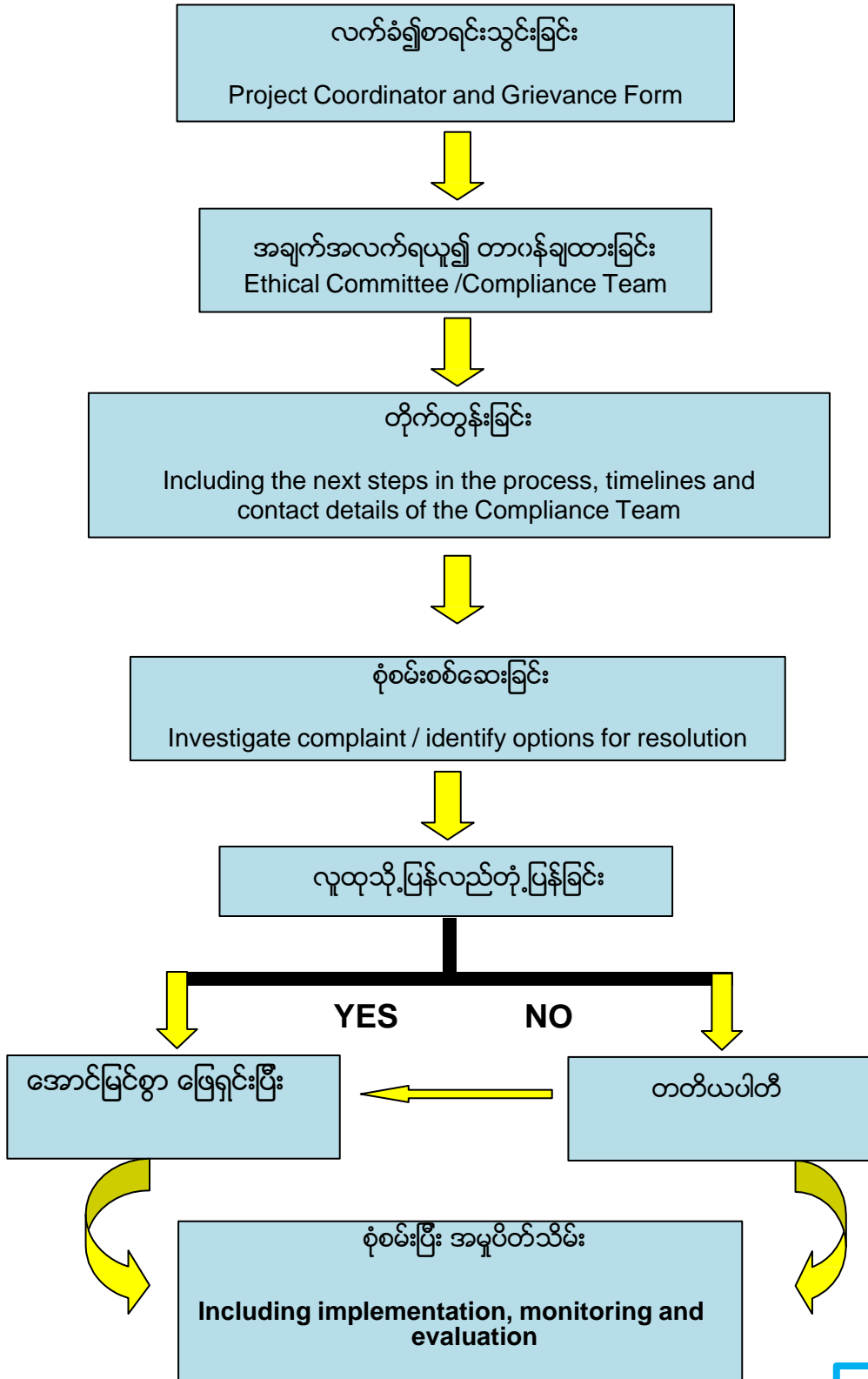
ကျွန်ုပ်တို့သည် မြန်မာနိုင်ငံရှိ တတိယပါတီကို အလွန်အရေးကြီးသော (သို့) ရှုပ်ထွေးသော ဖြေရှင်းမှုအတွက် ဖြေရှင်းချက်များကို လွတ်လပ်စွာ စောင့်ကြည့်ခွင့်ပေးထားမည်ဖြစ်သည်။ တတိယပါတီသည် ပံ့ပိုးသူအဖြစ် သော်လည်းကောင်း၊ ဖြေရှင်းချက်အား ထောက်ပြသူ အဖြစ်သော်လည်းကောင်း၊ ကျွမ်းကျင်ပိုင်နိုင်စွာ ဖြေရှင်းနိုင်သူ အဖြစ်သော်လည်းကောင်း၊ စုံစမ်းသူအဖြစ်သော်လည်းကောင်းနှင့် ရင်ကြားစေ့ဖျန်ဖြေပေးသူ အဖြစ်သော်လည်းကောင်း ပြုလုပ်ပေးရမည် ဖြစ်သည်။

၅.၆။ လူထုသို့ပြန်လည်တုံ့ပြန်ခြင်း

စုံစမ်းစစ်ဆေးမှုတခု ပြီးစီးတိုင်း Compliance Team သည် တိုင်ကြားသူနှင့် ပြန်လည်ဆွေးနွေးမည် ဖြစ်သည်။ တိုင်ကြားသူသည် အဆိုတင်ပြမှုကို လက်ခံခွင့်၊ သမားရိုးကျမဟုတ်သောရှည်ပေးသော ဆွေးနွေးချက်များကို လက်ခံခွင့် (သို့) ငြင်းပယ်ခွင့် (သို့) အခြားသော အငြင်းပွားစရာ ဆုံးဖြတ်ချက်များကို စဉ်းစားခွင့်ရှိသည်။ နောက်ဆုံးသော သဘောတူညီသည် တိကျရမည်၊ အချိန်အကန့်အသတ်နှင့် နှစ်ဦးနှစ်ဖက် သဘောတူမှုရှိရမည်။



၆။ လည်ပတ်ပုံ အဆင့်ဆင့်



COPY



၇။ ကြိုတင်ကာကွယ်မှု၊ တိုးတက်မှုနှင့် အကောက်အထည်ဖော်မှု

Compliance Team သည် ဖြေရှင်းချက်များကို ပုံစံချခြင်းနှင့် အကောင်အထည်ဖော်ခြင်းနှင့် မိမိကုမ္ပဏီအတွင်း နှင့် ပြင်ပ ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်နေသူ အားလုံးသို့ အသိပေးရန် တာဝန်ရှိသည်။ Compliance Team သည် ပြဿနာများကို ပုံမှန် စစ်ဆေးနေရမည်ဖြစ်ပြီး ၎င်းပြဿနာများ၏ ဖြစ်စဉ် သဘောသဘာဝနှင့် အကြိမ်ရေများကို လေ့လာဆန်းစစ်ရမည်။ ပြဿနာများကို ပုံမှန် စစ်ဆေးမှု အစီရင်ခံစာသည် ဖြေရှင်းချက်ပေးရာတွင် အကောင်းဆုံးသော ဆုံးဖြတ်ချက် လမ်းစဉ်အဖြစ်အသုံးပြုခံရလိမ့်မည် ဖြစ်သည်။ ဤစစ်ဆေးမှုသည် မူလအရင်းမြစ်ဖြစ်ပြီး ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်သူများနှင့် မည်သို့လုပ်ဆောင်ခဲ့ကြောင်း ဖော်ပြနေပေလိမ့်မည်။

ပရာဂျက်အသစ်မစီ Compliance Team သည် လူမှုပတ်ဝန်းကျင်မှ တင်ပြလာနိုင်သော တိုင်ကြားချက်များကို လျော့ချနိုင်ရန် ဖြစ် ပေါ်လာနိုင်သော ပြဿနာများကို ကြိုတင်တိုင်းတာခြင်း ကြိုတင်ပြုလုပ်ရပါမည်။ HESS ဌာန ထိုစစ်ဆေးမှု ပြင် ဆင်ပြုလုပ်နေစဉ်တွင် ပါဝင်သင့်ပါသည်။ ဤမူဝါဒတိုးတက်အောင် ဝန်ထမ်းများနှင့် တတိယ ပါတီများကို ဆောင်ရွက်ရာတွင် အကြံဉာဏ်ပြုရန် ဖိတ်ခေါ်လျက်ရှိပါသည်။ ဤမူဝါဒနှင့် ပတ်သက်၍ ထင်မြင်ချက်၊ အကြံပြု ချက်နှင့် မေးခွန်းများရှိပါက Compliance ခေါင်းဆောင်သို့ လိပ်မူပေးပို့ မေးမြန်းနိုင်ပါသည်။ Compliance Team သည် လုပ်ငန်းခွင်နှင့် လူမှုပတ်ဝန်းကျင်အတွက် ဤမူဝါဒကို SMART လူ့ကျင့်ဝတ်ကော်မတီ၏ ခွင့်ပြုချက်ဖြင့် ပြန်လည်ဆန်းစစ် တိုးမြှင့်ပြောင်းလဲပိုင်ခွင့်ရှိပါသည်။

၈။ စစ်ဆေးတိုင်းတာမှု ရလဒ်များ

လူမှုပတ်ဝန်းကျင်နှင့် ဝန်ထမ်းများမှ နစ်နာမှုဖြေရှင်းခြင်း ပတ်သက်သည့် တိုင်ကြားချက်ကို အောက်ပါအတိုင်း ကိုင်တွယ်ဖြေရှင်းပါသည်။

လူ့ကျင့်ဝတ်ကော်မတီနှင့် စီမံခန့်ခွဲမှု အဖွဲ့သည်

- ပြဿနာတစ်ခုစီ၏ စီရင်ဆုံးဖြတ်ချက် တစ်ခုစီကို သေချာစွာ ကိုင်တွယ်စုံစမ်း စုံစမ်းစစ် ဆေးခြင်း
- Grievance Form ကို ဝန်ထမ်းများထံမှတစ်ဆင့် တိုင်ကြားလာသော နစ်နာမှု တိုင်ကြားချက်များကို ထိုဝန်ထမ်းနှင့် စကားသေချာပြောဆို ဆွေးနွေးခြင်း
- ထိုနစ်နာမှုအားဖြေရှင်းရန် အချိန်ကန့်သတ်လိုက်ခြင်း
- နစ်နာမှုတိုင်ကြားထားသော လုပ်ငန်းခွင်သို့ ထိုဝန်ထမ်းနှင့် အတူသွားရောက်ခြင်း
- ၎င်းနေရာတွင် ထိုအမှုအတွက် မျက်မြင်သက်သေ ရှိ၊ မရှိ ရှာဖွေ သုံးသပ်ခြင်း
- နစ်နာမှုတိုင်ကြားသောသူ၏ ကိုယ်ရေးကိုယ်တာ အချက်အလက် စုံစမ်းခြင်း
- အရေးကြီးသော နစ်နာမှုတိုင်ကြားချက်ကို ဦးစားပေး စစ်ဆေးခြင်း
- နစ်နာမှု အတွက် ဆွေးနွေးမှု သီးသန့် ပြုလုပ်ခြင်း

ဖော်ပြပါ လုပ်ဆောင်မှုလမ်းစဉ်အတိုင်းကျင့်သုံးပြီး အောက်ဖော်ပြပါ အကျိုးအမြတ်များ ရရှိနိုင်ပါသည်။

- ၁) ကုမ္ပဏီ ကုန်ကျငွေ လျော့ချနိုင်ခြင်း
- ၂) ပတ်ဝန်းကျင်တွင် တာဝန်ယူမှုရှိသော စီးပွားရေး လုပ်ငန်းအဖြစ် ကုမ္ပဏီနာမည် ဂုဏ်သိက္ခာ ကောင်းမွန်လာခြင်း
- ၃) မီဒီယာတွင် နာမည် ဂုဏ်ကောင်းနေခြင်း တို့ဖြစ်သည်။





SMART GROUP OF COMPANIES

**GRIEVANCE MECHANISMS FOR
WORKPLACE AND COMMUNITIES**

Compliance/1/004
 Effective Date : 12/06/2015
 Issue Date : 12/06//2015
 Issue No. : 2.0
 Page : 9 of 10

၉) တာဝန်နှင့် ဝတ္တရားများ

တာဝန်ရှိသောသူများ	ထင်မြင်သုံးသပ်ချက်များ
Grievance Mechanism အားအုပ်ထိန်းစောင့်ကြည့်သူများ	သဘာပတိ နှင့် မန်နေဂျင်း ဒါရိုက်တာ
မတရားမှုများ သို့ တိုင်ကြားချက်များကို လက်ခံခြင်း	SMART လူ့ကျင့်ဝတ်ကော်မတီ၊ Compliance Team နှင့် အခြား ပါတီ အဖြစ် ဥပဒေအကြံပေးအရာရှိ
တိုင်ကြားချက်များကို ဗဟိုဒေတာဘေ့စ်တွင် စုပေါင်းသိမ်းဆည်းခြင်း	Compliance Team
သက်ဆိုင်ရာဌာနသို့ တာဝန်ချမှတ်ခြင်း	Compliance Teamနှင့် ပရောဂျက် မန်နေဂျာ
သက်ဆိုင်ရာဌာနအတွင်းမှ တာဝန်ယူဆောင်ရွက်ရမည့်သူကို တာဝန်ချမှတ်ခြင်း	Compliance Teamနှင့် အခြား ပါတီ အဖြစ် ဥပဒေအကြံပေး အရာရှိ
စုံစမ်းစစ်ဆေးခြင်းကို ဦးဆောင်ခြင်း	Compliance Team (ပရောဂျက် မန်နေဂျာ၏ ပံ့ပိုးမှု)
စုံစမ်းစစ်ဆေးနေစဉ်အတွင်း တင်ပြလာသော တိုင်ကြားချက်များကို လက်ခံ သိမ်းဆည်းခြင်း	Compliance Team
အကယ်၍ စုံစမ်းစစ်ဆေးမှုအား အချိန်မကန့်သတ်ထားပါက မိမိ၏ရုံးအတွင်း၌ ထိုအခြေအနေကို တစ်စထက်တစ်စတိုး၍ ဆောင်ရွက်ရန်	Compliance Team
သတ်မှတ်သော အချိန်အတွင်း စုံစမ်းစစ်ဆေးခြင်းကို သေချာစွာ ပြီးမြောက်အောင် ဆောင်ရွက်ခြင်း	Compliance Team
ကုမ္ပဏီ၏ ဆုံးဖြတ်ချက်ရလဒ်ကို ပြန်လည်တုံ့ပြန်ခြင်း	တိုင်ကြားမှုများကို စုံစမ်းစစ်ဆေးခြင်း
ကုမ္ပဏီ၏ ဆုံးဖြတ်ချက်ရလဒ်ကို သဘောတူ လက်ခံခြင်း	Compliance Teamနှင့် ပရောဂျက် မန်နေဂျာ (လွယ်ကူသော ပြဿနာများ)
ကုမ္ပဏီ၏ တုံ့ပြန်မှုကို တိုင်ကြားမှုနှင့် ပြန်လည် ဆွေးနွေးခြင်း	Compliance Teamနှင့် ပရောဂျက် မန်နေဂျာ
ဆောင်ရွက်ပေးမည့် ကိစ္စများကို အစပျိုးပေးခြင်း	တိုင်ကြားသူ
မကျေနပ်မှုများ မရှိတော့ပါက တိုင်ကြားချက်များ လက်ခံမှု ပိတ်သိမ်းခြင်း	Compliance Team အခြား ပါတီ အဖြစ် ဥပဒေအကြံပေး အရာရှိ
ဖြစ်ပွားမှုများကို တရားရုံး ကိုယ်စားပြုသည့် စီရင်ချက်များဖြစ်ကြောင်း ထင်ရှားစေခြင်း	အခြား ပါတီ အဖြစ် ဥပဒေအကြံပေး အရာရှိ
အကယ်၍ လိုအပ်ပါက ထိုက်သင့်ငွေများ ပေးရန်	Compliance Team SMART လူ့ကျင့်ဝတ်ကော်မတီ၏ သဘာပတိ

	SMART GROUP OF COMPANIES	Compliance/1/004 Effective Date : 12/06/2015 Issue Date : 12/06//2015 Issue No. : 2.0 Page : 10 of 10
	GRIEVANCE MECHANISMS FOR WORKPLACE AND COMMUNITIES	

၁၀) GRIEVANCE FORM

	SMART Technical Services Co., Ltd	Issue Date : D&C/3/006 : 01/06/2015 Effective Date : 01/06/2015 Issue : 1.0 Page : 1 of 1
	GRIEVANCE REPORT FORM	

Date နေ့စွဲ		Report No.	
Reported by မှတ်တမ်းရေးသူ		Reporting Date သတင်းပို့သည်နေ့	
Place ဖြစ်ပွားသည်နေရာ		Persons involved အခြားပါဝင်သူများ	

Detail Description
 တိုင်ကြားလိုသည် အသေးစိတ်အချက်အလက်

Information of Reporter (မှတ်တမ်းရေးသူဆက်သွယ်ရမည့်လိပ်စာအပြည့်အစုံ)

Name အမည် :

Contact Phone Number ဖုန်းနံပါတ် :

Addressလိပ်စာ:



Think Big, Aim High, WORK SMART



Think Big , Aim High , WORK SMART

COPY