

BORANG ADUAN

Meja Bulat mengenai Minyak Sawit Mampan (*Roundtable on Sustainable Palm Oil*, RSPO) merupakan sebuah organisasi bukan berasaskan keuntungan yang telah ditubuhkan dengan Visi **“Mengubah pasaran untuk menjadikan kelapa sawit mampan supaya diterima sebagai normal”**. Sekretariat RSPO bertanggungjawab ke atas pentadbiran dan pengurusan aktiviti-aktiviti RSPO dalam mengejar Visi ini.

Semasa menangani cabaran kemampanan ini, tidak semua situasi akan mengikut pendekatan piawai untuk mencapai hasil yang dipersetujui. Ini mungkin mengakibatkan persepsi yang bertentangan oleh pihak-pihak berkepentingan yang berlainan, yang menyebabkan aduan ditujukan kepada RSPO untuk diselesaikan. **RSPO memberikan tumpuan kepada dialog dua hala sebagai cara untuk menangani dan menyelesaikan aduan-aduan dan keluhan-keluhan.**

Jika terdapat sebarang aduan, borang di bawah perlu diisi dan dikemukakan kepada Sekretariat RSPO.

BAHAGIAN A - BUTIR-BUTIR PENGADU

1. Nama individu atau organisasi	
2. Nama individu untuk dihubungi	
3. Pekerjaan / Jawatan	
4. MAKLUMAT HUBUNGAN Alamat pos	
5. Alamat emel & identity <i>Skype</i> (jika ada)	
6. Nombor telefon	PERNIAGAAN: TELEFON BIMBIT:
7. Nombor Faks	
8. Bahasa pilihan (<i>sila tandakan ✓ untuk pilihan anda</i>)	<input type="checkbox"/> Bahasa Inggeris <input type="checkbox"/> Bahasa Indonesia <input type="checkbox"/> Bahasa Malaysia <input type="checkbox"/> Lain-lain, sila nyatakan
9. Laman web	http://
10. Adakah anda merupakan ahli RSPO atau mana-mana kumpulan sukarelanya, seperti Panel Aduan, Kumpulan Kerja, Pasukan	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak Jika Ya, sila nyatakan

<p>Petugas (sila tandakan ✓ untuk pilihan anda)</p>	
<p>11. Adakah anda memerlukan sebarang sokongan yang khusus di dalam proses aduan (sila tandakan ✓ untuk pilihan anda)</p>	<p><input type="checkbox"/> Terjemahan dan tafsiran</p> <p><input type="checkbox"/> Komunikasi dengan kakitangan wanita</p> <p><input type="checkbox"/> Perlindungan identiti daripada ahli RSPO (jika bimbang terdapat keselamatan)</p> <p><input type="checkbox"/> Bantuan dengan pengesahan aduan (nyatakan di bawah)</p> <p><input type="checkbox"/> Maklumat atau pembinaan kapasiti tentang Sistem Aduan</p> <p><input type="checkbox"/> Lain-lain, sila nyatakan</p> <p>Catatan:</p> <p>.....</p>
<p>12. Sila nyatakan bahawa aduan dikemukakan bagi pihak siapa (sila tandakan ✓ untuk pilihan anda)</p>	<p><input type="checkbox"/> Diri sendiri / Organisasi saya (nyatakan di bawah)</p> <p><input type="checkbox"/> Individu lain atau perkumpulan individu (nyatakan di bawah)</p> <p><input type="checkbox"/> Kampung (nyatakan di bawah)</p> <p><input type="checkbox"/> Komuniti (nyatakan di bawah)</p> <p><input type="checkbox"/> Lain-lain, sila nyatakan</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>13. Sekiranya anda mengemukakan aduan bagi pihak atau bersama dengan individu, kampung, komuniti atau pertubuhan lain, sila berikan bukti dokumentasi yang</p>	<p>Sila tentukan peranan anda sebagai pengadu utama (misal berhubung dengan komuniti, bantuan teknikal, dan lain-lain)</p> <p>.....</p> <p>Nama individu / organisasi dan peranan mereka sebagai pengadu bersama:</p>

<p>diperlukan. Ini harus membuktikan proses, perundingan dan persetujuan yang mencukupi.</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Orang utama untuk dihubungi:</p> <p>Alamat pos:</p> <p>.....</p> <p>Alamat emel:</p> <p>Nombor telefon:</p>
--	---

<p>14. Adakah anda dibantu oleh orang lain yang bukan merupakan pihak aduan itu? iaitu wakil undang-undang, pertubuhan bukan kerajaan, organisasi pembangunan komuniti? <i>(sila tandakan ✓ untuk pilihan anda)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Tidak</p> <p><input type="checkbox"/> Ya, sila nyatakan:</p> <p>Nama organisasi:</p> <p>Nama orang untuk dihubungi:</p> <p>Alamat pos:</p> <p>.....</p> <p>Alamat emel:</p> <p>Nombor telefon:</p>
---	--

BAHAGIAN B - MAKLUMAT TENTANG ANGGOTA RSPO YANG MANA ADUAN DIKEMUKAKAN

15. Nama Ahli RSPO / Syarikat induk (mandatori) / Nama unit operasi	
16. Nama individu untuk dihubungi (tidak wajib)	
17. Pekerjaan / Jawatan	
18. Maklumat Hubungan Alamat pos	

19. Alamat emel & identiti <i>Skype</i> (jika ada)	
20. Nombor telefon	
21. Nombor faks	
22. Tarikh pensijilan (jika ada)	
23. Butiran lain yang boleh mengenalpasti ahli RSPO	

BAHAGIAN C – BUTIRAN ADUAN

24. Tarikh serahan (Hari/Bulan/Tahun)	
25. Alamat dan Lokasi aduan (sila sertakan nama daerah, peta dan / atau koordinat GPS, jika boleh)	
26. Sediakan ringkasan aduan bersama fakta-fakta / isu-isu utama di dalam susunan kronologi	
27. Nyatakan bahagian mana daripada Prinsip dan Kriteria RSPO, Kod Tingkah Laku RSPO, ataupun mana-mana peraturan Rangkaian Persijilan dan <i>Supply Chain</i> yang telah dilanggar	Sila sertakan butiran, jika boleh
28. Sila terangkan tindakan yang telah diambil oleh sendiri / organisasi anda untuk menyelesaikan isu-isu bersama ahli RSPO, jika ada.	<p>Sila berikan garis masa langkah-langkah yang telah diambil, yang menunjukkan tarikh-tarikh spesifik, lokasi dan individu-individu yang hadir, respons yang diterima, dan lain-lain</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

	<p>.....</p> <p>.....</p>
<p>29. Senarai individu / organisasi lain yang telah dihubungi sendiri / organisasi anda di dalam usaha untuk menyelesaikan isu-isu tersebut. Sila sertakan sebarang dokumen yang berkaitan.</p>	
<p>30. Senarai bukti yang disertakan bersama borang aduan ini (seperti peta-peta, video-video, rakaman-rakaman audio, laporan-laporan, gambar-gambar, dokumen-dokumen).</p>	
<p>31. Sila nyatakan hasil yang dikehendaki dari aduan-aduan tersebut.</p>	

BAHAGIAN D – PERNYATAAN BERNIAT BAIK

Dalam mengemukakan aduan ini, saya / kami:

1. Faham sepenuhnya dan bersetuju bahawa Sekretariat RSPO akan mengendalikan aduan ini mengikut komponen-komponen Sistem Aduan dan Carta Aliran Prosedur Pengaduan.
2. Bersetuju supaya Sekretariat RSPO berkongsi aduan dengan ahli-ahli RSPO yang berkenaan, tertakluk kepada permintaan untuk perlindungan identiti.
3. Bersetuju untuk terlibat di dalam proses aduan dengan berniat baik serta mematuhi Kod Tingkah Laku untuk Aduan.
4. Mengesahkan bahawa maklumat yang diberikan di atas adalah yang terbaik dan benar sepanjang pengetahuan saya / kami.

Terima kasih.

Yang benar,

.....

(Tandatangan atau Cap Ibu Jari)

Sila email aduan anda kepada: complaints@rspo.org

Atau pos / faks kepada

RSPO Secretariat Sdn Bhd

Unit A-37-1, Level 37, Tower A, Menara UOA Bangsar,
No.5 Jalan Bangsar Utama 1 59000 Kuala Lumpur, Malaysia
Tel: +603-2302 1500 Faks: +603 2302 1542

Regional Representative Office of RSPO Secretariat Sdn. Bhd

Sona Topas Tower, 16th Floor
Jalan Jenderal Sudirman Kav. 28, Karet, Setiabudi, Jakarta Selatan, Indonesia 12920
Tel: +62 21 2506 417 Faks: +62 21 2506 418

SENARAI SEMAK UNTUK SEMAKAN ADUAN

Sila lengkapkan senarai semak ini sebelum menyerahkan aduan anda. (Sila tandakan ✓ untuk pilihan anda)

<p>1. Butiran Pengadu</p>	<p><input type="checkbox"/> Nama</p> <p><input type="checkbox"/> Alamat pos</p> <p><input type="checkbox"/> Alamat emel</p> <p><input type="checkbox"/> Nama wakil undang-undang, pertubuhan bukan kerajaan (NGO), organisasi pembangunan masyarakat</p>
<p>2. Butiran ahli RSPO</p>	<p><input type="checkbox"/> Nama</p> <p><input type="checkbox"/> Alamat pos</p> <p><input type="checkbox"/> Nombor telefon</p> <p><input type="checkbox"/> Alamat emel</p>
<p>3. Bukti-bukti (sila tandakan ✓ pada yang berkenaan)</p>	<p><input type="checkbox"/> Borang Aduan</p> <p><input type="checkbox"/> Ringkasan dan kronologi peristiwa</p> <p><input type="checkbox"/> Peta-peta, koordinat-koordinat lokasi</p> <p><input type="checkbox"/> Gambar-gambar, video, rakaman-rakaman lisan</p> <p><input type="checkbox"/> Permit-permit, geran-geran tanah</p> <p><input type="checkbox"/> Perjanjian konsesi</p> <p><input type="checkbox"/> Laporan polis, Surat-surat aduan kepada jabatan-jabatan kerajaan dan syarikat-syarikat</p> <p><input type="checkbox"/> Laporan-laporan HCV, kajian-kajian lain yang berkaitan</p> <p><input type="checkbox"/> Dokumen-dokumen sokongan yang lain</p>
<p>4. Bantuan, Kerahsiaan dan Pelaksanaan (sila tandakan ✓ pada yang berkenaan)</p>	<p><input type="checkbox"/> Bantuan diperlukan</p> <p><input type="checkbox"/> Kerahsiaan dan perlindungan identiti diperlukan</p> <p><input type="checkbox"/> Kod Tingkah Laku untuk Aduan telah ditandatangani</p>

TATAKELAKUAN UNTUK ADUAN

Pengenalan

Meja Bulat mengenai Kelapa Sawit Mampan (*Roundtable on Sustainable Palm Oil*, seterusnya dikenali sebagai RSPO) adalah komited untuk memastikan kesemua aduan adalah dilayan secara adil dan telus untuk memastikan penyelesaian yang dicapai dapat diterima oleh kesemua pemegang kepentingan. Demi membantu RSPO untuk mencapai penyelesaian tersebut, kedua-dua pihak yang terlibat di dalam aduan perlu mengamati tingkah laku etika yang akan mempercepatkan proses penyelesaian. Oleh itu, adalah amat penting bahawa kedua-dua pihak mematuhi Tatakelakuan ini.

Kesemua ahli dan pengadu adalah dijangka untuk membaca, memahami dan kemudiannya menerapkan piawaian kelakuan yang digariskan di sini.

Berniat baik dan ketepatan masa

Kesemua pengadu dan ahli RSPO yang menjadi pihak kepada aduan mestilah berniat baik pada setiap masa dan menahan diri daripada membuat kenyataan yang akan memudaratkan penyelesaian aduan, sementara menunggu penyiasatan dan resolusi oleh RSPO dan Panel Aduan. Kesemua pihak yang terlibat di dalam aduan dikehendaki menjawab semua permintaan maklumat tepat pada waktunya serta memaklumkan kepada RSPO dan Panel Aduan sekiranya diramalkan terdapat kelewatan di dalam mengemukakan maklumat yang diperlukan tersebut.

Keuntungan Kewangan

Kesemua pihak yang terlibat di dalam aduan tidak boleh meminta sebarang peluang-peluang perniagaan atau ekonomi daripada ahli RSPO yang merupakan subjek aduan. Sekiranya ahli telah didekati oleh mana-mana pihak yang terlibat di dalam aduan bersama apa-apa peluang, maka ahli tersebut hendaklah memaklumkan kepada RSPO dengan serta-merta. Semua butir-butir yang dilaporkan oleh mana-mana pihak akan dipegang secara sulit oleh RSPO. Sekatan boleh dipertimbangkan oleh Panel Aduan sekiranya mana-mana pihak yang terlibat didapati melanggar Kod Tingkah Laku ini.

Kenyataan Awam

Sekiranya mana-mana pihak yang terlibat dengan aduan berhasrat untuk membuat kenyataan awam, yang mana aduan tersebut belum selesai, maka kenyataan itu mestilah dikongsi bersama RSPO dan Panel Aduan sebelum penerbitan. Ini bertujuan untuk menghalang sebarang kenyataan yang memudaratkan, yang mungkin menjejaskan penyiasatan yang sedang dijalankan serta penyelesaian untuk aduan. Semua pihak yang terlibat dengan aduan adalah digalakkan untuk tidak membuat kenyataan sebegitu sehinggalah aduan telah dipertimbangkan oleh Panel Aduan RSPO.

Kerjasama

Apabila menerima pemberitahuan rasmi tentang kesahihan aduan, setiap pihak yang terlibat dengan aduan tersebut mestilah bekerjasama dan mematuhi keputusan RSPO pada setiap masa. Sekiranya pihak pengadu secara sengaja enggan bekerjasama dengan keputusan Panel Aduan untuk menyelesaikan aduan, maka RSPO dan Panel Aduan mempunyai hak untuk menamatkan keseluruhan aduan. Namun begitu, ahli akan terus melaksanakan keputusan Panel Aduan dan dianggap selesai apabila diberitahu oleh Panel Aduan untuk menutup aduan tersebut.

Ugutan

Semua pihak yang terlibat dengan aduan mesti menahan diri daripada mengugut mana-mana pihak, saksi ataupun komuniti dengan hasrat untuk menghalang mereka daripada memberi bukti-bukti atau keterangan-keterangan kepada RSPO dan Panel Aduan. Tidak ada sebarang pihak yang boleh menggunakan ancaman keganasan atau kerugian ekonomi sebagai cara untuk memaksa pihak supaya menarik balik aduan.

Akuan Kod Tingkah Laku untuk Aduan

Saya....., mengaku bahawa saya telah menerima dan membaca salinan Kenyataan untuk Kod Tingkah Laku, telah faham maksud kesemua istilah dan bersetuju untuk mematuhi peruntukan-peruntukan yang terkandung di dalamnya.

.....

[Nama]

.....

[Tandatangan]

.....

[Tarikh]