

# SISTEM ADUAN DAN RAYUAN

## MERUPAKAN

Sistem Aduan adalah proses yang adil, telus dan saksama yang sewajarnya untuk mengendalikan dan menangani aduan terhadap ahli RSPO.

## BUKAN MERUPAKAN

Ia **tidak** bertujuan sebagai **pengganti** untuk keperluan undang-undang dan mekanisme yang berkuatkuasa.

## TUJUAN SISTEM ADUAN

### 01

Memberi kerangka dan mekanisme untuk RSPO dalam menangani aduan-aduan terhadap mana-mana ahli RSPO

### 02

Memastikan bahawa sebarang dakwaan tentang pelanggaran yang tertentu terhadap Dokumen Utama RSPO diselesaikan secara adil, saksama dan telus

### 03

Melindungi integriti RSPO

## BOLEH DIGUNAKAN OLEH

- Ahli RSPO
- Bukan ahli RSPO termasuk komuniti terjejas (dan wakil yang dinamakan), pekerja dan/atau pihak-pihak lain yang berkenaan.

# TATACARA ADUAN DAN RAYUAN

## Tatacara Memfailkan Aduan



Hantar aduan dalam talian



Isi borang yang dimuat turun

**Ketelusan** harus menjadi peraturan, kecuali perkara sulit. Sesetengah maklumat boleh **dirahsiakan** sekiranya pengadu **takut akan kesan** membuat aduan.

Maklumat hendaklah dibentangkan secara neutral, menghalang prasangka atau memihak kepada mana-mana pihak.

# Tatacara Aduan

LANGKAH

01

## Penyerahan aduan

Diagnosis awal adalah 30 hari bekerja selepas penyerahan. Jika ditolak, hantar semula aduan.

LANGKAH

02

## Penerimaan aduan

Pertikaian dapat diselesaikan melalui timbang tara atau penglibatan dwipihak ataupun secara langsung ke panel pengaduan untuk diselidiki.

Pada peringkat ini, kes ditutup jika timbang tara atau penggabungan dwipihak menyelesaikan aduan tersebut

LANGKAH

03

## Penyiasatan

1. Rujuk kepada panel RSPO yang lain
2. Rujuk kepada badan pensijilan
3. Pengesahan luar

Ini adalah untuk melihat jika terdapat pelanggaran dokumen-dokumen utama RSPO

LANGKAH

04

## Adakah terdapat pelanggaran?

Jika tiada pelanggaran, kes adalah ditutup. Tetapi jika pelanggaran ditemui, panel aduan akan memberi arahan kepada anggota RSPO untuk melakukan tindakan pembetulan. Kemungkinan lain termasuk sekatan, amaran, penggantungan atau penamatan.

Kes akan ditutup selepas 60 hari bekerja selepas keputusan telah dibuat dan tiada rayuan dibuat

**KES DITUTUP**

LANGKAH

05

## Sebarang pihak tidak berpuas hati

Rayuan mestilah dibuat dalam tempoh 60 hari bekerja selepas menerima keputusan daripada panel aduan

# Tatacara Rayuan

LANGKAH

01

## Rayuan dibuat

Mesti dibuat di dalam tempoh 60 hari bekerja selepas menerima keputusan panel aduan



LANGKAH

02

## Panel rayuan ditubuh

Ini mesti ditubuhkan dalam tempoh 30 hari bekerja apabila menerima rayuan



LANGKAH

03

## Notifikasi

Sekretariat akan menyampaikan rayuan kepada pihak yang terlibat



LANGKAH

04

## Pertimbangan rayuan

Panel rayuan akan membuat keputusan dalam masa 45 hari bekerja selepas perlembagaan panel rayuan.

**Kes ditutup selepas panel rayuan membuat keputusan**

**KES DITUTUP**



LANGKAH

05

## IMU

Jika rayuan diterima, kes akan diserahkan kepada Unit Penyiasatan dan Pemantauan (IMU)

