# 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 & identiti  *Skype* (jika ada) |  |
| 6. Nombor telefon | PERNIAGAAN:  TELEFON BIMBIT: |
| 7. Nombor Faks |  |
| 8. Bahasa pilihan  *(sila tandakan ✔untuk pilihan anda)* | □ Bahasa Inggeris □ Bahasa Indonesia   * Bahasa Malaysia * Lain-lain, sila nyatakan ……...………………………………………………………………... |
| 9. Laman web | http:// |
| 10. Adakah anda merupakan ahli RSPO atau mana-mana kumpulan sukarelanya, contoh Panel Aduan, Kumpulan Kerja, Pasukan Petugas (sila tandakan ✔untuk pilihan anda) | □Ya □Tidak  Jika Ya, sila nyatakan ……..………………………………………………………………………… |
| 11. Adakah anda memerlukan sebarang sokongan yang khusus di dalam proses aduan *(sila tandakan ✔untuk pilihan anda)* | * Terjemahan dan tafsiran * Komunikasi dengan kakitangan wanita * Perlindungan identiti daripada ahli RSPO (jika bimbang terhadap keselamatan) * Bantuan dengan pengesahan aduan (nyatakan di bawah) * Maklumat atau pembinaan kapasiti tentang Sistem Aduan * Lain-lain, sila nyatakan ……...………………….……………………………………………... Catatan: ……...…………………………………………………………………………………………….   ………………………………………………………………………………………………………………… |
| 12. Sila nyatakan bahawa aduan dikemukakan bagi pihak siapa *(sila tandakan ✔untuk pilihan anda)* | * Diri sendiri / Organisasi saya (nyatakan di bawah) * Individu lain atau perkumpulan individu (nyatakan di bawah) * Kampung (nyatakan di bawah) * Komuniti (nyatakan di bawah) * Lain-lain, sila nyatakan   ………………………………………………………………………………………………….…  …………………………………………………………..………………………………………. |
| 13. Sekiranya anda mengemukakan aduan bagi pihak atau bersama dengan individu, kampung, komuniti atau organisasi lain, sila berikan bukti dokumentasi yang diperlukan. Ini harus termasuk bukti proses, perundingan dan persetujuan yang mencukupi. | Sila tentukan peranan anda sebagai pengadu utama (contoh berhubung dengan komuniti, bantuan teknikal, dan lain - lain)  ……………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………..  Nama individu / organisasi dan peranan mereka sebagai pengadu bersama:  ……………………………………………………………………………………………………...  ……………………………………………………………………………………………………...  ……………………………………………………………………………………………………...  Orang utama untuk dihubungi: ………………………………….…………………………  Alamat pos: ………………………………………………………………………………...…………….  …………………………………………………………………...…………………………………………….  Alamat emel: ……………………………………...……………………………………………………..  Nombor telefon: ……………………………………….………………………………………………. |
| 14. Adakah anda dibantu oleh orang lain yang bukan merupakan pihak aduan itu? iaitu wakil undang- undang, pertubuhan bukan kerajaan, organisasi pembangunan komuniti? *(sila tandakan✔untuk pilihan anda)* | * Tidak * Ya, sila nyatakan:   Nama organisasi: …………………………………………………………………………….....  Nama orang untuk dihubungi: ...…………………………………………………………  Alamat pos: ……………………………………………….……………….……………………..  ...................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................  Alamat emel: ……………………………...……………………………………………………..  Nombor telefon: ……………………………………….………………………………………… |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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  *Skype* (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 *Supply Chain* 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. | | 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  ……………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………..  ……………………………………………………………………………………………………  …………………………………………………………………………………………………….. |
| 29. Senarai individu / organisasi lain yang telah dihubungi oleh anda sendiri / organisasi anda di dalam usaha untuk menyelesaikan isu-isu tersebut. Sila sertakan sebarang dokumen yang berkaitan. | |  |
| 30. Senarai bukti yang disertakan bersama borang aduan ini (seperti peta-peta, video-video, rakaman-rakaman audio, laporan-laporan, gambar- gambar, dokumen- dokumen). | |  |
| 31. Sila nyatakan hasil yang dikehendaki dari aduan- aduan tersebut. | |  |
| **BAHAGIAN D – PERNYATAAN NIAT 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**](mailto:complaints@rspo.org)

**Atau pos / faks kepada**

**RSPO Secretariat Sdn Bhd**

Unit 13A-1, Level 13A, Menara Etiqa,

No.3, Jln Bangsar Utama 1, 59000, Kuala Lumpur, Malaysia

Tel:+603 7661 6200

**PT. RSPO Secretariat Indonesia**

Sona Topas Tower Lvl. 17

Jl. Jenderal Sudirman Kav. 26

Karet – Setiabudi, Jakarta Selatan 12920

Indonesia Tel: +62 21 27899890

# SENARAI SEMAK UNTUK PENYERAHAN ADUAN

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

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

# 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 pihak berkepentingan. 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. Sanki-sanksi 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 prejudis yang memudaratkan, yang mungkin menjejaskan penyiasatan yang sedang dijalankan serta penyelesaian 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………………………………………………………………………………….., mengakui 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] |