

Penanganan Keluhan: Apa yang perlu Anda ketahui?

Pihak eksternal dapat menyampaikan keluhan kepada kami melalui Prosedur Pengaduan kami. Bila keluhan tersebut ditujukan kepada pemasok kami, bersama dengan pemasok tersebut kami akan bekerja sama untuk memverifikasi dan jika perlu, menyelesaikan masalahnya. Sebagai pemasok kami, apa yang perlu Anda ketahui dan lakukan jika terdapat keluhan yang diajukan terhadap perusahaan Anda?

1— **Kerja sama dan transparansi Anda dalam proses ini sangatlah penting. Kami ada disini untuk membantu Anda karena Anda adalah bagian dari rantai pasokan kami. Anda penting bagi kami.**

2— **Unit Keluhan GAR akan memeriksa informasi dari individu atau organisasi yang mengajukan keluhan (pelapor) untuk menilai apakah pengaduan tersebut benar.**

↳ Apa yang dilaporkan oleh pelapor belum tentu akurat. Itulah yang harus kita cari tahu.

3— **Kami akan menghubungi Anda untuk mendapatkan fakta lebih lanjut. Di sini, kami mungkin memerlukan beberapa dokumen pendukung Anda terkait dengan masalah ini. Selain itu, kunjungan lapangan, wawancara dan dialog akan diatur untuk memahami situasi dengan lebih baik dan memberi Anda kesempatan untuk mengklarifikasi.**

↳ Kami juga dapat mengadakan diskusi antara Anda dan pelapor dari semua pihak untuk mendiskusikan langkah kedepan.

4— **Setelah kunjungan dan verifikasi lokasi, kami akan menentukan apakah Anda bertanggung jawab atas tuduhan tersebut.**

↳ Jika keluhan itu tidak benar atau Anda tidak bertanggung jawab atas hal itu, kami akan mengkomunikasikannya kepada pelapor untuk menutup kasus tersebut.

↳ Jika pihak lain melanggar secara ilegal di tanah Anda dan menyebabkan keluhan tersebut, Anda harus mengambil langkah-langkah untuk mengatasi hal ini, seperti menghubungi pejabat pemerintah baik nasional maupun lokal dan melibatkan masyarakat sekitar untuk menangani konflik lahan tersebut.

5— **Jika keluhan itu benar dan Anda bertanggung jawab, rencana tindakan terikat waktu akan dibuat dan kami akan bekerja sama dengan Anda untuk melakukan suatu perbaikan.**

↳ Kami akan menilai kesediaan Anda untuk mematuhi kebijakan GAR dalam waktu 15 hari kerja setelah keluhan diajukan.

↳ Kami akan melaporkan perkembangan terbaru ke pihak pelapor dan pemangku kepentingan lainnya melalui website kami.

6— **Target kami adalah menyelesaikan keluhan dalam waktu tiga bulan dengan bekerja sama dan melibatkan Anda**

↳ Dalam kasus dimana pemasok gagal untuk bekerja sama atau memenuhi harapan dari rencana tindakan tanpa alasan yang valid, pemasok bisa menghadapi kemungkinan eksklusi dari perusahaan.

Jika Anda memiliki pertanyaan lebih lanjut tentang Prosedur Keluhan kami, hubungi kami di

supplier.support@sinarmas-agri.com