



PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN UNTUK PELAKSANAAN Kebijakan Konservasi Hutan serta Kebijakan Keberperanan Sosial dan Komunitas GAR

1. LATAR BELAKANG

Golden Agri Resources Ltd (“GAR”) adalah pemimpin dalam industri minyak kelapa sawit yang berkomitmen untuk menghasilkan produk secara berkelanjutan. Hal ini dicapai Perusahaan dengan menerapkan standar dan praktik terbaik dalam industri, mengelola lingkungan secara bertanggung jawab, menciptakan lapangan kerja, memberdayakan masyarakat di daerah tempat GAR beroperasi, sekaligus memaksimalkan nilai bagi pemegang saham dalam jangka panjang.

Dalam memastikan pertumbuhan jangka panjang secara berkelanjutan, sebagai pemimpin industri GAR merupakan produsen minyak kelapa sawit pertama yang menetapkan kebijakan pembukaan lahan tanpa bakar pada tahun 1997, dan sejak Februari 2010 telah menghentikan pembangunan di lahan gambut, berapa pun kedalamannya. Pada bulan Februari 2011, GAR meluncurkan Kebijakan Konservasi Hutan dan menjadi salah satu perusahaan perkebunan pertama yang memiliki kebijakan yang menghapus deforestasi dari produksi minyak kelapa sawit. Lalu di bulan November 2011 GAR meluncurkan Kebijakan Keberperanan Sosial dan Komunitas yang bertujuan memastikan agar unit operasinya membawa manfaat bagi masyarakat di sekitar lokasi operasional. GAR kemudian memperluas komitmen itu hingga ke rantai pasok hilir pada bulan Februari 2014.

GAR berkomitmen untuk memastikan agar berbagai pemangku kepentingan dapat memainkan peran tak terpisahkan dalam penyusunan strategi keberlanjutan perusahaan dan kebijakan terkait. Sebagai bagian dari fokus pada pengembangan pendekatan ke berbagai pihak, GAR berkomitmen untuk menyiapkan Prosedur Penanganan Keluhan sehingga para pemangku kepentingan dapat menyampaikan keluhan pada pemangku kepentingan GAR yang tepat. Semua keluhan yang dicatat dalam Prosedur Penanganan Keluhan akan ditangani tepat waktu, dan semua penyelidikan serta temuan akan dilaporkan secara transparan dengan pengungkapan publik sepenuhnya.

Mengingat komitmen kami menjalankan praktik terbaik, GAR akan terus melakukan peninjauan tahunan dalam rangka memperbaiki prosedur ini dan berkomitmen mencegah timbulnya keluhan serta bahaya dari kegiatan operasional kami di masa mendatang.

Kendati RSPO diketahui mempunyai proses penanganan keluhan yang juga menjadi salah satu komitmen GAR saat ini, dalam beberapa kasus Kebijakan GAR akan membutuhkan pendekatan yang lebih dinamis dan transparan dalam melibatkan pihak-pihak terkait. Pada prinsipnya, jika ada keluhan yang muncul dalam proses pengaduan RSPO, GAR akan menangani keluhan tersebut sesuai dengan proses RSPO.

2. TUJUAN

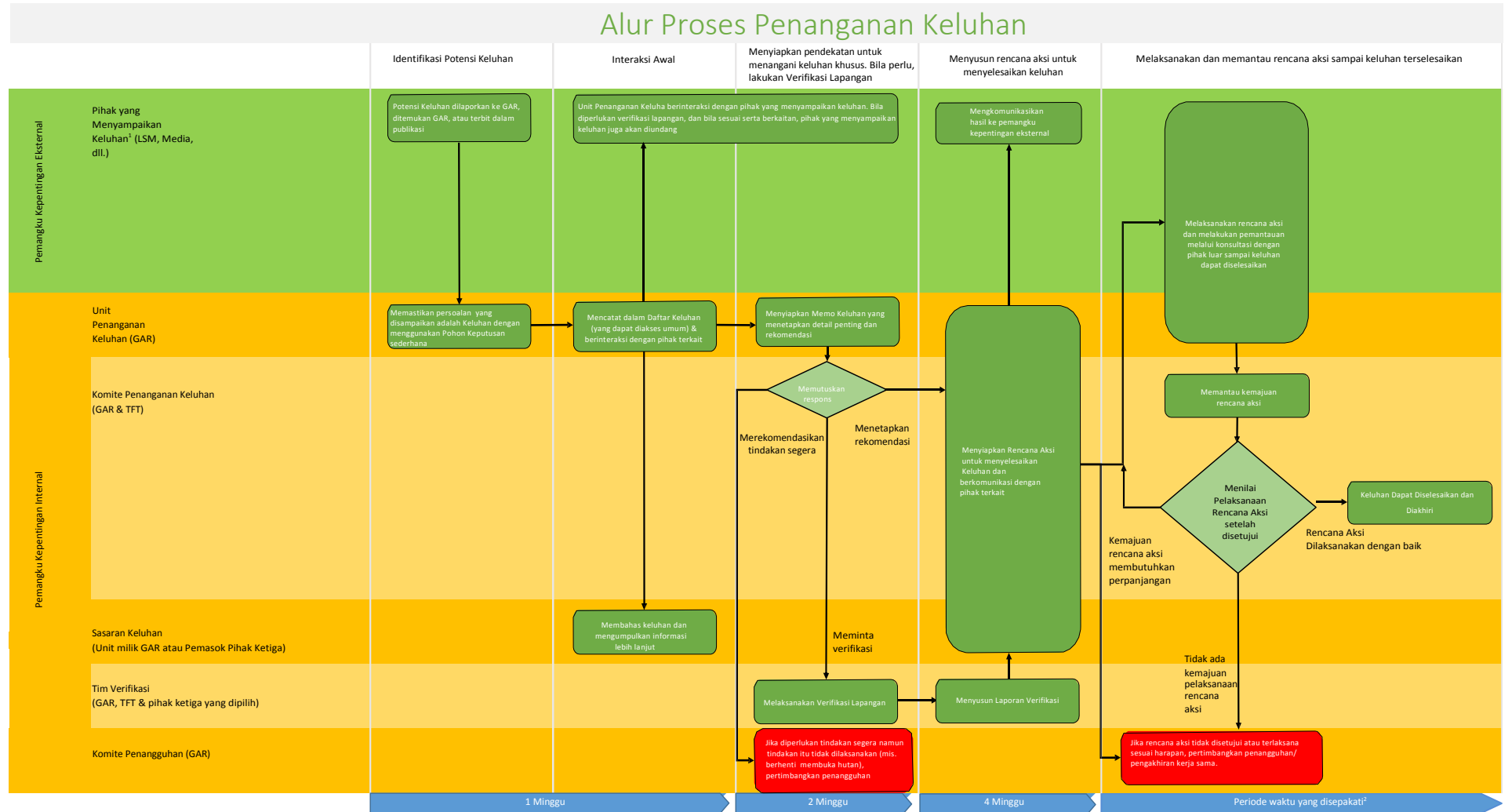
Tujuan prosedur ini adalah memberikan pedoman bagi GAR dalam pelaksanaan kebijakannya dengan menangani keluhan yang diajukan pemangku kepentingan sehubungan dengan unit operasi GAR beserta pemasok. Prosedur ini adalah titik acuan bagi manajemen dan staf GAR untuk menangani setiap keluhan yang berasal dari pihak luar, termasuk individu, instansi pemerintah, media dan lembaga swadaya masyarakat (LSM), mengenai pelaksanaan Kebijakan Perusahaan. Pendekatan kami ke berbagai pemangku kepentingan mengakui bahwa umpan balik dan masukan dari pemangku kepentingan adalah hal berharga karena membantu meningkatkan transparansi rantai pasok dan memberikan sarana untuk memantau perkembangan implementasi Kebijakan. Dalam hal ini, Prosedur Penanganan Keluhan mendukung dialog terbuka dan inklusif dengan para pemangku kepentingan, lebih dari proses administratif birokrasi.

3. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup kegiatan yang berhubungan dengan penanganan keluhan pemangku kepentingan mengenai kegiatan operasional bisnis dan pelaksanaan kebijakan GAR. Hal ini termasuk mencatat keluhan, mengambil langkah-langkah verifikasi klaim, memperbaiki permasalahan yang sudah terverifikasi, melaporkan hasil verifikasi dan tindakan perbaikan di lapangan, menyampaikan tanggapan kepada pemangku kepentingan sekaligus mengelola, memantau, dan memetik pelajaran dari setiap aksi tindak lanjut.

Prosedur Penanganan Keluhan GAR mencakup semua operasi Perusahaan di seluruh dunia dan seluruh pemasok pihak ketiga. Ketika ada pengaduan tentang pemasok, secara proaktif GAR akan terlibat dengan pemasok yang bersangkutan terlepas dari entah pemasok itu dimiliki GAR, sebagian dimiliki GAR, atau dimiliki pihak ketiga untuk membahas persoalan yang diangkat sesuai prosedur ini, dengan tujuan akhir menyelesaikan permasalahan yang timbul. Apabila pemasok tidak ingin terlibat dalam proses menuju penyelesaian dan kepatuhan pada kebijakan GAR, maka GAR akan meninjau hubungan dengan pemasok tersebut dan dapat mengakhiri hubungan tersebut sebagai upaya terakhir.

4. ALUR PROSES PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN



1 Pihak yang Menyampaikan Keluhan (Pelapor Keluhan) dapat menunjuk pihak ketiga untuk bertindak atas nama mereka.

2 Rencana aksi akan dilaksanakan sesuai waktu yang telah disepakati yang tidak melebihi tiga bulan untuk mencapai penyelesaian. Namun, bila keadaan tidak memungkinkan tercapainya penyelesaian dalam jangka waktu tersebut – misalnya bila ada proses hukum – kemajuan dalam waktu tiga bulan akan ditinjau untuk menilai apakah ada bukti jelas yang menunjukkan bahwa proses resolusi sedang berlangsung secara aktif.

5. REFERENSI

- a) Kebijakan Konservasi Hutan
- b) Kebijakan Keberperanan Sosial dan Komunitas

6. DEFINISI UMUM

- a) Keluhan berarti pengaduan, hal yang menjadi perhatian, atau masalah yang diangkat oleh individu ataupun kelompok secara langsung pada GAR atau ke perusahaan dalam rantai pasoknya, dan mewajibkan GAR atau perusahaan terkait untuk mencari dan menemukan solusinya.
- b) Unit Penanganan Keluhan (Unit Penanganan Keluhan) yang dibentuk Departemen Sustainability and Strategic Stakeholder Engagement akan mendukung penanganan keluhan dari pihak ketiga secara efektif dan efisien.

7. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

- a) Unit Penanganan Keluhan di Kantor Departemen Sustainability and Strategic Stakeholders Engagement GAR, Jakarta.
 - i. Unit Penanganan Keluhan bertanggung jawab melakukan koordinasi dan melaksanakan semua tugas yang diperlukan agar Prosedur Penanganan Keluhan ini terlaksana dengan baik, termasuk melibatkan peran serta pihak luar yang menyampaikan keluhan.
 - ii. Koordinator khusus Penanganan Keluhan (Grievance Coordinator) akan ditunjuk untuk mengelola penerapan Prosedur ini secara berkesinambungan dan mengoordinasi tindakan dengan pemangku kepentingan terkait yang mencakup manajemen senior GAR, TFT, dan penyedia jasa pihak ketiga lain bila diperlukan.
 - iii. Unit Penanganan Keluhan memiliki bagan organisasi berisi personel yang ditunjuk untuk menjalankan peran yang ditetapkan dalam prosedur ini.
 - iv. Tugas Unit Penanganan Keluhan meliputi: menerima, mencatat, menilai, dan melaporkan keluhan kepada Grievance Committee (Komite Penanganan Keluhan) dan Tim Verifikasi. Unit Penanganan Keluhan juga akan memantau media (cetak maupun elektronik) untuk mendapatkan berita yang berhubungan dengan GAR dan para pemasok guna identifikasi potensi keluhan. Unit Penanganan Keluhan juga akan bertanggung jawab untuk menyusun materi komunikasi ke pihak luar, termasuk surat tanggapan kepada Pelapor Keluhan. Hal-hal yang berpotensi menimbulkan keluhan akan dinilai Unit Penanganan Keluhan menggunakan Pohon Keputusan (*Grievance Decision Tree*) untuk menentukan apakah hal tersebut memenuhi syarat guna dilakukan penyelidikan lebih lanjut atau dirujuk ke Komite Penanganan Keluhan. Unit Penanganan Keluhan akan menyimpan daftar keluhan mutakhir yang memuat rincian dari semua keluhan yang ditangani sesuai prosedur ini. Daftar keluhan ini akan diserahkan ke Komite Penanganan Keluhan dan dipublikasikan di Dashboard Keberlanjutan GAR. Pelapor Keluhan dapat meminta agar identitasnya tetap dirahasiakan dan dalam kasus seperti ini GAR tidak akan membuka identitas Pelapor Keluhan di Dashboard-nya. Daftar keluhan akan diperbarui setiap bulan.
 - v. Unit Penanganan Keluhan akan menghubungi Pelapor Keluhan sedini mungkin, untuk menyampaikan informasi tentang proses penanganan keluhan dan mengajak mereka untuk berpartisipasi dalam proses tersebut guna mencapai penyelesaian, bilamana perlu.
 - vi. Unit Penanganan Keluhan akan bertanggung jawab menyusun rencana aksi untuk menangani setiap keluhan yang diverifikasi dengan bantuan Tim Verifikasi. Setiap triwulan, Unit Penanganan Keluhan akan mengkaji rencana aksi berbasis waktu yang masih belum selesai untuk keluhan di masa lalu guna memastikan bahwa telah dicapai kemajuan terkait rencana yang telah disepakati. Jika kemajuan belum tercapai sesuai rencana, Unit Penanganan Keluhan akan menetapkan mekanisme eskalasi sebelum menyerahkan kembali kasus keluhan agar ditinjau oleh Komite

Penanganan Keluhan.

- vii. Unit Penanganan Keluhan bertanggung jawab untuk mencatat pembelajaran utama yang dipetik dari hasil penanganan keluhan dan menerapkan strategi untuk mencegah timbulnya keluhan di masa mendatang. Hal ini termasuk pelatihan untuk membangun kapasitas di tingkat internal, berbagi informasi, menyusun pernyataan kebijakan, dan berbagi laporan berkala sesuai kebutuhan.

b) Komite Penanganan Keluhan

- i. Komite Penanganan Keluhan bertanggung jawab untuk mengambil keputusan manajemen sehubungan dengan keluhan. Komite ini bertanggung jawab memberikan persetujuan mengenai rencana aksi yang dirancang untuk menyelesaikan keluhan dan menyetujui korespondensi resmi yang ditujukan ke pihak eksternal terkait keluhan yang telah diverifikasi. Jika GAR memverifikasi bahwa salah satu pemasok melanggar Kebijakan Perusahaan, Komite Penanganan Keluhan akan merujuk temuan GAR ke “Komite Penangguhan” (Komite Penangguhan) dan menentukan tindakan perbaikan yang tepat yang mungkin meliputi penangguhan hubungan bisnis dengan pemasok. Unit Penanganan Keluhan akan meminta Komite Penanganan Keluhan untuk memilah keluhan baru yang tidak secara langsung memenuhi syarat sebagai keluhan menurut Pohon Keputusan.
- ii. Perwakilan manajemen senior dari GAR dan TFT akan membentuk Komite Penanganan Keluhan dan bila dipandang perlu, GAR akan mengundang pengamat pihak ketiga untuk berpartisipasi.
- iii. Peran TFT dalam komite ini adalah sebagai penasehat yang akan memberi saran kepada GAR tentang implementasi kebijakan keberlanjutannya.
- iv. Untuk kasus-kasus di mana keluhan terkait dengan perusahaan yang dimiliki GAR, Komite Penanganan Keluhan akan menginstruksikan unit operasi yang bersangkutan untuk mengambil tindakan yang perlu untuk mengatasi keluhan yang teridentifikasi. Untuk kasus di mana keluhan terkait dengan pemasok pihak ketiga atau yang sebagian dimiliki GAR, Perusahaan akan melibatkan peran manajemen senior pemasok untuk meminta rencana tindakan perbaikan atau mengimplementasikan rekomendasi GAR guna mewujudkan kepatuhan dengan Kebijakan GAR.

c) Komite Penangguhan

- i. Komite Penangguhan bertanggung jawab menentukan penangguhan hubungan bisnis dengan pemasok yang secara jelas melanggar kebijakan GAR dan menolak mengikuti rekomendasi rencana tindakan perbaikan yang diusulkan Komite Penanganan Keluhan agar mereka dapat mewujudkan kepatuhan.
- ii. Anggota komite ini akan terdiri dari komite keberlanjutan GAR, perwakilan manajemen senior dari GAR dan, sesuai kebutuhan, pengamat pihak ketiga yang akan diundang GAR untuk berpartisipasi.

d) Tim Verifikasi

- i. Tim Verifikasi bertanggung jawab menyelidiki keluhan untuk memastikan validitasnya dan mengumpulkan informasi sehingga Komite Penanganan Keluhan dapat mempertimbangkan dan menangani keluhan.
- ii. Anggota tim ini terdiri dari GAR, TFT, dan/atau penyedia jasa pihak ketiga lainnya sesuai kebutuhan.
- iii. Tugas Tim ini adalah mempelajari dan memverifikasi data/informasi mengenai keluhan yang diberikan pihak luar dan, bila perlu, melakukan investigasi lapangan untuk mengumpulkan data tambahan guna mengkonfirmasi validitas keluhan.
- iv. Tim Verifikasi akan bekerja sama dengan staf GAR terkait dan pemasok independen GAR dalam menjalankan tugasnya.
- v. Tim Verifikasi akan menyusun laporan yang menguraikan hasil verifikasi dan rekomendasi tindakan untuk mengatasi persoalan yang telah dikonfirmasi, yang akan diserahkan pada Komite Penanganan Keluhan untuk disetujui sebelum ditetapkan untuk unit operasi atau pemasok GAR yang bersangkutan.
- vi. Tim Verifikasi dapat melibatkan pihak eksternal, seperti Pelapor Keluhan atau perwakilan dari Pelapor yang telah menerima mandat jelas melalui surat kuasa.

- e) Manajemen Unit Operasi GAR
- i. Manajemen unit operasi GAR terkait akan mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan dan/atau menyudahi keluhan; dan melaporkan pelaksanaan serta hasilnya ke Unit Penanganan Keluhan.
- f) Departemen Procurement, departemen Sustainability, & departemen terkait lainnya di GAR
- i. Staf Departemen Procurement dan Sustainability GAR akan memimpin upaya untuk mengangkat dan menangani keluhan bersama pemasok; dan melaporkan pelaksanaan serta hasilnya ke Unit Penanganan Keluhan.
 - ii. Bergantung pada jenis keluhan yang diidentifikasi, dapat dilakukan konsultasi dengan departemen lainnya di Perusahaan untuk menangani keluhan bersama departemen Procurement dan Sustainability GAR.
 - iii. Bagian Legal harus dilibatkan jika ada kemungkinan keluhan berkembang menjadi persoalan hukum.

8. PROSEDUR

8.1 Alur Kerja

- a) Keluhan dapat diungkapkan melalui salah satu jalur berikut:

Melalui email ke grievance@goldenagri.com.sg
 Melalui telepon ke +62 21 50338899
 Lewat faks ke +62 21 503899989
 Secara tertulis kepada Grievance Manager (Manajer Penanganan Keluhan)
 Sinar Mas Land Plaza, Tower II, Lantai. 4 Jl. MH Thamrin No. 51,
 Jakarta 10350, Indonesia

GAR akan melakukan segala upaya untuk memberikan informasi dengan cara dan bentuk yang mudah dipahami oleh Pelapor Keluhan dan pemangku kepentingan lainnya. Hal ini akan mencakup interpretasi proses pengaduan dan informasi lain dalam bahasa Pelapor Keluhan serta pemangku kepentingan terkait, penggunaan teknik komunikasi alternatif atau alat bantu bagi yang mengalami gangguan pendengaran atau gangguan penglihatan, atau mengambil langkah-langkah lain yang diperlukan untuk secara efektif memudahkan pemangku kepentingan dalam berkomunikasi dan menyampaikan pengaduan pada GAR.

- b) Keluhan harus mencakup penyediaan informasi sebagai berikut:

- Nama Lengkap
- Permintaan agar identitas tetap dirahasiakan: Ya / Tidak
- Nama Organisasi (jika ada)
- Alamat
- No. Telepon/No. Faks/Alamat Email (setidaknya satu titik kontak)
- Penjelasan terperinci mengenai keluhan
- Jika ada, bukti untuk mendukung keluhan

Rincian kontak diperlukan guna memperoleh klarifikasi lebih lanjut mengenai keluhan. Pelapor Keluhan dapat meminta agar identitasnya tetap dirahasiakan. GAR akan berusaha melindungi pihak-pihak yang terlibat dalam proses penanganan keluhan dari aksi pembalasan dengan menetapkan mekanisme penyelidikan beretika yang diatur secara terpisah dari kebijakan ini.

Mekanisme penyelidikan beretika akan menyelidiki tuduhan tentang pelapor yang mengeluhkan adanya upaya balas dendam. Pihak mana pun dapat menunjuk pihak ketiga untuk mengajukan keluhan asalkan pihak ketiga tersebut mengikuti prosedur.

Selain melalui jalur resmi di atas, persoalan yang disampaikan di luar saluran tersebut, seperti media dan internet, akan dicatat sebagai keluhan oleh TFT ataupun GAR atau pihak terkait lainnya berdasarkan permintaan.

- c) Semua potensi pelanggaran Kebijakan yang menjadi perhatian Unit Penanganan Keluhan akan dinilai menggunakan Pohon Keputusan untuk menentukan apakah perlu penyelidikan lebih lanjut. Unit Penanganan Keluhan mencatat setiap keluhan dalam Daftar Keluhan dan mengklasifikasikan ruang lingkupnya dengan mengidentifikasi bagian mana dari Kebijakan GAR yang relevan dengan keluhan. Unit Penanganan Keluhan akan menjalin kontak dengan Pelapor Keluhan untuk memberitahukan bahwa pihaknya telah menerima keluhan dan terlibat dalam dialog tentang keluhan serta proses terkait. Unit Penanganan Keluhan kemudian akan mengumpulkan semua informasi yang tersedia mengenai keluhan dalam berkas dokumen yang kemudian dikirim ke Komite Penanganan Keluhan untuk dikaji. Unit Penanganan Keluhan akan menyimpan semua berkas dan dokumen, termasuk semua korespondensi yang dikirim oleh Komite Penanganan Keluhan ke pihak eksternal.
- d) Komite Penanganan Keluhan meninjau kembali berkas dari Unit Penanganan Keluhan dan menentukan apakah diperlukan investigasi terhadap suatu keluhan.
- e) Jika dinilai bahwa keluhan tidak memerlukan tindak lanjut atau tidak diperlukan tindakan di lapangan, Unit Penanganan Keluhan akan mengajukan Surat Tanggapan ke Komite Penanganan Keluhan untuk memperoleh persetujuan sebelum mengirimkannya ke Pelapor Keluhan dan menerbitkannya melalui Daftar Keluhan di Dashboard Keberlanjutan.
- f) Jika Komite Penanganan Keluhan menilai bahwa keluhan memerlukan tindak lanjut, Unit Penanganan Keluhan akan memulai penyelidikan dengan menyiapkan Kerangka Acuan Keluhan (*Terms of Reference* atau "TOR") yang mencantumkan setiap hal yang menjadi perhatian pemangku kepentingan/potensi pelanggaran Kebijakan yang membutuhkan adanya penyelidikan.
- g) Komite Penanganan Keluhan akan mempertimbangkan untuk mengundang pihak terkait guna mendapatkan penjelasan langsung dan memastikan fakta-fakta terkait keluhan tersebut. Komite Penanganan Keluhan dapat mempertimbangkan penggunaan mediator pihak ketiga untuk memfasilitasi dialog di antara semua pihak yang terlibat. Jika memungkinkan, Komite Penanganan Keluhan dan Pelapor Keluhan akan menetapkan suatu kesepakatan berkenaan dengan fakta-fakta tersebut sebagai pelengkap berkas pengaduan.
- h) Untuk kasus yang berkaitan dengan operasional GAR, Unit Penanganan Keluhan kemudian akan menghubungi unit operasi GAR terkait guna meminta agar diadakan pertemuan dan/atau kunjungan lapangan untuk memverifikasi validitas persoalan yang diangkat dalam keluhan. Jika dilakukan kunjungan lapangan, Tim Verifikasi akan menyusun laporan verifikasi yang memberikan kesimpulan dan rekomendasi rencana aksi.
- i) Untuk kasus yang berkaitan dengan pemasok pihak ketiga GAR, Unit Penanganan Keluhan akan bekerja sama dengan Departemen Procurement GAR untuk berinteraksi langsung dengan pemasok. Unit Penanganan Keluhan dapat melakukan wawancara maupun dialog dengan para pemangku kepentingan terkait; dan bila perlu mengumpulkan data tambahan untuk membuktikan validitas keluhan. Jika memungkinkan, GAR akan mendorong pemasok independen agar berinteraksi langsung dengan Pelapor Keluhan dan memantau dialog di antara pihak-pihak tersebut. Unit Penanganan Keluhan akan menyiapkan berkas kasus sebagai penilaian terhadap validitas keluhan dan kesiapan pemasok pihak ketiga untuk mematuhi Kebijakan GAR.

- j) Jika ditentukan bahwa diperlukan tindakan lapangan untuk menyelesaikan keluhan terhadap unit operasi GAR, Komite Penanganan Keluhan akan memberi wewenang pada Unit Penanganan Keluhan untuk mengirim surat resmi pada pemasok terkait yang meminta agar mereka mengambil langkah-langkah penyelesaian untuk persoalan yang diangkat.
- k) Setelah laporan verifikasi selesai, Unit Penanganan Keluhan akan menghubungi Pelapor Keluhan dan secara resmi menyampaikan tawaran untuk berpartisipasi dalam dialog mengenai temuan terkait keluhan. Unit Penanganan Keluhan akan mengkonfirmasi apakah Pelapor Keluhan bersedia terlibat dalam dialog mengenai temuan terkait keluhan dan, bila perlu, menjadwalkan rapat/telekonferensi.
- l) Untuk keluhan yang berkaitan dengan pemasok pihak ketiga, GAR akan membawa kasus tersebut ke pemasok pihak ketiga dan memantau dialog antara Pelapor Keluhan dan pemasok pihak ketiga atau pemasok yang kepemilikannya sebagian dipegang oleh GAR. Pada kasus di mana benar-benar terdapat keluhan dan pemasok pihak ketiga tidak menunjukkan kesediaan untuk mematuhi kebijakan GAR melalui tindakan nyata untuk menyelesaikan permasalahan itu, Unit Penanganan Keluhan akan menyerahkan laporan ke Komite Penanganan Keluhan yang merekomendasikan eskalasi ke Komite Penanganan Hubungan dengan pemasok pihak ketiga atau pemasok yang sebagian dimiliki GAR untuk membahas kemungkinan penangguhan hubungan bisnis GAR dengan pemasok tersebut.
- m) Untuk keluhan yang berkaitan dengan pemasok yang dimiliki GAR, manajer unit operasi (Operations Manager) terkait akan melakukan langkah/mengambil tindakan di lapangan untuk menyelesaikan keluhan dan melaporkan hasilnya ke Tim Verifikasi dan Komite Penanganan Keluhan. Tindakan di lapangan untuk menyelesaikan keluhan harus segera diambil dan Operations Manager terkait harus memberikan laporan status implementasinya beserta hasilnya kepada Unit Penanganan Keluhan dan Komite Penanganan Keluhan.
- n) Segera setelah memperoleh Laporan Tindakan di Lapangan dari Operations Manager terkait, Unit Penanganan Keluhan akan mempelajarinya dan membuat draf tanggapan tertulis atas nama Komite Penanganan Keluhan kepada pihak yang melaporkan keluhan. Rancangan Surat Tanggapan ini akan diperiksa dan mendapatkan persetujuan dari Komite Penanganan Keluhan sebelum dikirim.
- o) Unit Penanganan Keluhan akan mengirim surat tanggapan terhadap pengaduan dan terlibat dalam diskusi mengenai hasil dari laporan tindakan di lapangan. Unit Penanganan Keluhan harus mengupayakan penyelesaian yang dapat diterima bersama dengan Pelapor Keluhan, yang berlandaskan keputusan yang sudah diinformasikan dan penghormatan terhadap hak asasi manusia. Jika tercapai kesepakatan, hal itu harus didokumentasikan. Pelapor Keluhan juga dapat memilih untuk memberikan pernyataan bahwa pihaknya telah mengakui penyelesaian keluhan tersebut. Segala bentuk kesepakatan atau pernyataan pengakuan tersebut harus terdokumentasi.
- p) Setiap pihak yang melaporkan keluhan dan tidak puas dengan tanggapan tertulis dari Komite Penanganan Keluhan dapat menyerahkan pengaduan ke Komite Penanganan Keluhan dengan memberikan informasi tentang isu-isu yang mereka anggap tidak ditangani dengan baik. Jika dipandang perlu, Komite Penanganan Keluhan dapat melakukan hal-hal berikut dengan bantuan Tim Verifikasi:
- Bilamana sesuai dan perlu, memberikan kesempatan dan akses pada pihak terkait untuk melakukan pemeriksaan silang di lapangan dan menyerahkan hasilnya ke Komite Penanganan Keluhan.
 - Bersama-sama menggali berbagai opsi penyelesaian sengketa alternatif yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan keluhan yang masih ada.
 - Melibatkan pengamat luar independen (misalnya pakar terkait di bidangnya atau pemangku kepentingan utama) dalam proses verifikasi.

- q) Untuk kasus-kasus yang terkait laporan media (cetak dan elektronik), verifikasi akan ditangani sesuai dengan Prosedur Penanganan Keluhan. Keputusan untuk memberikan tanggapan pada media akan diambil oleh Komite Penanganan Keluhan.

8.2 Jadwal penanganan pengaduan dan keluhan

Prosedur Penanganan Keluhan ini dimaksudkan untuk digunakan dalam menangani berbagai hal yang menjadi perhatian pemangku kepentingan, yang sering melibatkan berbagai pihak dengan kepentingan yang bertentangan. Dengan demikian, penyelesaian keluhan semacam itu kadang-kadang akan melibatkan proses penyelidikan dan mediasi panjang antara berbagai pemangku kepentingan, dan akan diperlukan penerapan pendekatan yang luwes guna menyelesaikan persoalan kompleks tersebut. Namun demikian, penting bagi pemangku kepentingan untuk mengetahui hasil dari proses penanganan keluhan dan bahwa keluhan ditangani tepat waktu untuk menunjukkan kredibilitas Kebijakan GAR. Dalam hal ini, berikut jadwal dan hasil yang diharapkan untuk tahapan penting dalam prosedur ini:

Untuk semua Keluhan:

- a) Dalam waktu lima hari kerja setelah menerima keluhan, Unit Penanganan Keluhan akan menyiapkan berkas keluhan dan menghubungi Pelapor Keluhan.
- b) Jika dinilai bahwa keluhan tidak memerlukan tindak lanjut atau tidak diperlukan tindakan di lapangan, Unit Penanganan Keluhan akan menyerahkan surat tanggapan kepada Pelapor Keluhan dalam waktu 10 hari kerja setelah GAR menerima keluhan. Surat tanggapan pada Pelapor Keluhan juga akan dipublikasikan di Dashboard Keberlanjutan GAR.
- c) Unit Penanganan Keluhan akan memberikan informasi terbaru secara rutin kepada Pelapor Keluhan terkait setiap kemajuan atau perubahan yang terjadi selama proses penanganan keluhan.

Untuk kasus yang berkaitan dengan unit operasi GAR:

- d) Dalam waktu 10 hari kerja setelah menerima keluhan, Unit Penanganan Keluhan akan mengirimkan surat resmi kepada Operations Manager terkait yang meminta mereka untuk mengambil langkah/tindakan yang diperlukan di lapangan dalam rangka menyelesaikan keluhan.

Untuk kasus yang berkaitan dengan pemasok pihak ketiga atau yang sebagian dimiliki GAR:

- e) Dalam waktu 15 hari kerja setelah menerima keluhan, Unit Penanganan Keluhan akan menyiapkan berkas perkara yang menilai validitas keluhan dan menilai kesiapan pemasok pihak ketiga atau yang sebagian dimiliki GAR untuk mematuhi Kebijakan Perusahaan.
- f) Dalam waktu 30 hari kerja setelah keluhan diterima, Unit Penanganan Keluhan akan menyerahkan rencana aksi yang disepakati dengan pemasok pihak ketiga untuk menyelesaikan keluhan atau memberikan rekomendasi pada Komite Penanganan Keluhan bahwa GAR harus menanggukkan hubungannya dengan pemasok tersebut.
- g) Rencana aksi perlu disertai dengan batas waktu yang ditentukan sebelumnya guna mewujudkan penyelesaian keluhan. Periode maksimum yang disarankan adalah 3 bulan, namun sesuai keadaan, dapat ditetapkan periode yang lebih lama. Kemajuan dalam rencana aksi akan dikaji pada akhir periode yang telah ditentukan, di mana penilaian terhadap kemajuan dan keberhasilan rencana aksi dilakukan pada hasil-hasil yang mungkin dicapai sebagai berikut:
 - g.1. Rencana Aksi menghasilkan penyelesaian keluhan dan keluhan dapat diselesaikan.
 - g.2. Rencana Aksi telah mencatat perkembangan yang baik, namun keluhan tidak terselesaikan yang dipandang perlu diberikan perpanjangan waktu. Setiap perpanjangan rencana aksi harus memperoleh justifikasi dan dijelaskan dalam laporan mengenai keluhan.
 - g.3. Rencana Aksi belum dilaksanakan secara memuaskan, kasus ini harus dirujuk ke Komite Penanganan.

Untuk kasus yang terkait dengan unit yang tidak responsif terhadap kerangka waktu yang diberikan untuk penyelidikan, berlaku mekanisme eskalasi sebagai berikut:

- h) Unit Penanganan Keluhan mengirimkan pengingat kepada unit yang bersangkutan dua hari sebelum akhir waktu penyelidikan yang ditetapkan.
- i) Dua hari setelah kerangka waktu penyelidikan yang diberikan, pengingat dikirimkan ke manajer senior di unit operasi/departemen yang bertanggung jawab yang sedang diinvestigasi.
- j) Jika tidak ada umpan balik yang diberikan setelah dua hari, Unit Penanganan Keluhan akan menyampaikan permasalahan ini ke manajemen senior.

8.3 Mekanisme pemantauan untuk menangani keluhan

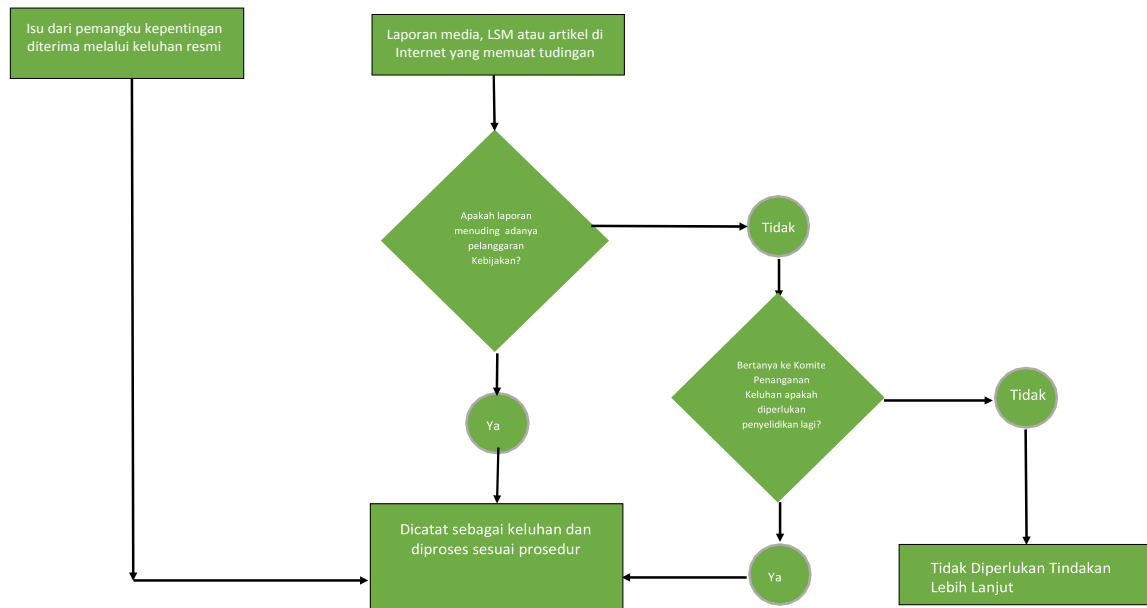
- a) Unit Penanganan Keluhan bertanggung jawab untuk mengawasi semua keluhan dan Operations Manager terkait akan memantau kemajuan dalam menangani keluhan di area masing-masing. Dalam kasus yang berkenaan dengan pemasok pihak ketiga atau yang sebagian dimiliki GAR, Unit Penanganan Keluhan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Departemen Procurement mengelola hubungan GAR dengan pemasok pihak ketiga sesuai Kebijakan ini.
- b) Unit Penanganan Keluhan, dengan bantuan Tim Verifikasi, akan memantau kemajuan penanganan keluhan di semua operasional GAR. Dalam kasus-kasus yang berhubungan dengan pemasok pihak ketiga atau yang sebagian dimiliki Perusahaan, Unit Penanganan Keluhan bertanggung jawab untuk memantau kemajuan pemasok dalam menangani keluhan melalui koordinasi dengan Departemen Procurement.
- c) Unit Penanganan Keluhan akan terus-menerus menerapkan proses pembelajaran dari hasil penanganan keluhan dan mengembangkan strategi yang ditujukan untuk mencegah keluhan. Hal ini termasuk pelatihan, informasi, menyusun pernyataan kebijakan, dan laporan berkala sesuai kebutuhan.

9. LAMPIRAN

- Pohon Keputusan
- Template Daftar Keluhan (Pencatatan dan Klasifikasi)
- Kerangka Acuan Investigasi Keluhan
- Template Laporan Verifikasi

Pohon Keputusan *Grievance Decision Tree*

POHON KEPUTUSAN PEMILAHAN KELUHAN



Template Daftar Keluhan (Pencatatan dan Klasifikasi)

Ringkasan Daftar Keluhan

Terakhir diperbarui: hari, bulan, tahun

No. Referensi	Metode Penyampaian	Tanggal Diterima	Pokok Keluhan	Cakupan Keluhan	Pemangku Kepentingan	Progres	Status	Laporan Verifikasi
...	<i>Email ke "Penerima" Atau Surat kepada "Penerima" Atau Telepon ke "Penerima" Atau Laporan Publik</i>	<i>HH/BB/TT</i>	<i>Penjelasan singkat mengenai keluhan.</i>	<i>Pembukaan Hutan/Lahan Gambut dan/atau Isu Eksploitasi Sosial dan/atau Persoalan Lainnya</i>	<i>Nama Pemangku Kepentingan</i>	<i>Penjelasan singkat tentang kemajuan sampai saat ini</i>	<i>Masih Berjalan atau Sudah Selesai</i>	<i>Tidak Diperlukan Atau Masih Diperiapkan Atau Tanggal Selesai dan Ditautan ke Laporan</i>
3								
2								
1								

Kerangka Acuan Investigasi Keluhan

TEMPLATE KERANGKA ACUAN INVESTIGASI KELUHAN

1. LATAR BELAKANG

Informasi latar belakang terkait yang dikumpulkan Unit Penanganan Keluhan yang dapat membantu memberikan informasi kepada Tim Verifikasi Keluhan.

2. TUJUAN

Uraikan dengan jelas persoalan yang akan diselidiki.

3. Hasil yang Diharapkan

Buat daftar hasil yang diharapkan dari penyelidikan.

4. Rencana Verifikasi

4.1 Lokasi Verifikasi

Tentukan lokasi yang akan dikunjungi selama verifikasi.

4.2 Jadwal Verifikasi

Tentukan jadwal untuk pekerjaan verifikasi.

4.3 Metode & Teknik Verifikasi

Tentukan teknik dan metode yang akan diterapkan dalam verifikasi.

5. Pelaporan

Tentukan metode dan struktur pelaporan hasil investigasi lapangan.

6. Tim Verifikasi

Tentukan personel dan bidang keahlian yang diperlukan untuk melakukan verifikasi.

Template Laporan Verifikasi

TEMPLATE LAPORAN VERIFIKASI KELUHAN**1. LATAR BELAKANG**

Informasi latar belakang yang relevan dengan Keluhan dan Temuan Verifikasi.

2. PROSES VERIFIKASI

Rincian langkah-langkah yang diambil untuk menyelidiki keluhan dan mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk melaksanakan verifikasi. Sertakan lokasi dan tanggal dari setiap kunjungan lokasi.

3. KESIMPULAN

Tulis kesimpulan untuk setiap persoalan yang diidentifikasi guna keperluan verifikasi dalam TOR. Informasi relevan yang digunakan untuk mencapai kesimpulan juga harus disertakan di sini.

4. REKOMENDASI

Apabila persoalan yang diangkat melalui keluhan telah diverifikasi kebenarannya, rencana aksi konkret yang berbasis waktu harus disusun untuk menangani setiap persoalan. Metode/proses untuk memantau pelaksanaan rencana aksi juga harus dicatat di sini.

LAMPIRAN 1: HASIL VERIFIKASI (TEMUAN LAPANGAN & TINJAUAN DOKUMEN)