

FORMULIR PENGAJUAN KELUHAN

Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) adalah organisasi nirlaba yang didirikan dengan visi “mentransformasi pasar untuk menjadikan minyak sawit berkelanjutan sebagai norma”. Sekretariat RSPO bertanggung jawab terhadap aktivitas administrasi dan manajemen RSPO dalam mencapai visi ini.

Dalam menjawab tantangan-tantangan isu berkelanjutan, situasi yang ada tidak selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu mencapai hasil yang pasti. Hal ini dapat mengakibatkan terjadinya perbedaan persepsi antar pemangku kepentingan, yang kemudian menimbulkan keluhan untuk dapat ditangani oleh RSPO. **RSPO memfokuskan kepada dialog bilateral sebagai cara untuk mengatasi dan menyelesaikan pengaduan dan keluhan.**

Terkait dengan pengajuan keluhan, mohon untuk mengisi dan menyampaikan formulir di bawah ini kepada Sekretariat RSPO.

BAGIAN A - DATA PELAPOR

1. Nama Individu atau Organisasi	
2. Nama penanggung jawab	
3. Pekerjaan / Posisi	
4. Alamat	
5. Alamat email dan skype (jika ada)	
6. Nomor Telepon	Kantor: Pribadi:
7. Nomor Fax	
8. Bahasa yang dipilih (<i>Mohon beri tanda √ pada kotak</i>)	<input type="checkbox"/> Bahasa Inggris <input type="checkbox"/> Bahasa Indonesia <input type="checkbox"/> Bahasa Malaysia <input type="checkbox"/> Lainnya, Mohon sebutkan
9. Situs	http://
10. Apakah Anda merupakan anggota RSPO atau salah	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak

<p>satu anggota RSPO <i>voluntary group</i>, contoh: <i>Complaints Panel, Working Group, Task Force</i> (<i>Mohon beri tanda ✓ pada kotak</i>)</p>	<p>Jika Ya, mohon sebutkan</p>
<p>11. Apakah Anda membutuhkan bantuan khusus dalam pengajuan keluhan ini (<i>Mohon beri tanda ✓ pada kotak</i>)</p>	<p><input type="checkbox"/> Penerjemah dan interpretasi</p> <p><input type="checkbox"/> Komunikasi dengan staf wanita</p> <p><input type="checkbox"/> Perlindungan Identitas dari Anggota RSPO (apabila ada masalah keamanan)</p> <p><input type="checkbox"/> Bantuan dalam verifikasi keluhan (mohon jelaskan di bawah)</p> <p><input type="checkbox"/> Informasi atau peningkatan kapasitas tentang sistem pengajuan keluhan</p> <p><input type="checkbox"/> Lainnya, Mohon sebutkan</p> <p>Keterangan:</p>
<p>12. Mohon jelaskan, mewakili siapakah Anda mengajukan keluhan ini (<i>Mohon beri tanda ✓ pada kotak</i>)</p>	<p><input type="checkbox"/> Saya sendiri/organisasi saya</p> <p><input type="checkbox"/> Individu atau kelompok individu lain, (sebutkan)</p> <p><input type="checkbox"/> Desa (sebutkan)</p> <p><input type="checkbox"/> Masyarakat (sebutkan)</p> <p><input type="checkbox"/> Lainnya, yaitu</p>

<p>13. Jika Anda mengajukan keluhan mewakili atau bersama dengan individu lain, desa, komunitas atau organisasi, mohon sertakan dokumen bukti-bukti yang diperlukan. Bukti-bukti ini dapat mencakup proses konsultasi dan kesepakatan yang pernah dilakukan.</p>	<p>Sebutkan peran Anda sebagai pelapor utama (contoh sebagai penghubung masyarakat, pemberi bantuan teknis, dsb.)</p> <p>.....</p> <p>...</p> <p>.....</p> <p>....</p> <p>Nama Individu/organisasi dan peran mereka sebagai kelompok pelapor:</p> <p>.....</p> <p>...</p> <p>.....</p> <p>.</p> <p>.....</p> <p>...</p> <p>Penanggung Jawab Utama:</p> <p>.....</p> <p>.</p> <p>Alamat:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Alamat email:</p> <p>.....</p> <p>....</p> <p>Nomor Telepon:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>14. Apakah Anda dibantu oleh pihak lain diluar yang telah disebutkan diatas? Misalnya perwakilan hukum, Lembaga Swadaya Masyarakat, Organisasi Pengembangan Masyarakat</p>	<p><input type="checkbox"/>Tidak</p> <p><input type="checkbox"/>Ya, :</p> <p>Nama Organisasi:</p> <p>.....</p>

<p><i>(Mohon beri tanda ✓ pada kotak)</i></p>	<p>Penanggung Jawab:</p> <p>.....</p>
	<p>Alamat:</p> <p>.....</p>
	<p>Alamat Email:</p> <p>.....</p> <p>....</p>
	<p>Nomor Telepon:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

BAGIAN B - DATA ANGGOTA RSPO KEPADA SIAPA KELUHAN DIAJUKAN

15. Nama Anggota RSPO / Perusahaan Induk (wajib diisi)	
16. Nama Penanggung Jawab (dapat dikosongkan)	
17. Pekerjaan/Posisi	
18. Alamat	
19. Alamat Email & Skype (jika ada)	
20. Nomor Telepon	
21. Nomor Fax	
22. Tanggal Sertifikasi (jika ada)	
23. Data lain yang dapat mengidentifikasi anggota RSPO	

BAGIAN C - DATA KELUHAN

24. Tanggal Pengajuan Keluhan (DD/MM/YYYY)	
25. Alamat dan lokasi dimana keluhan terjadi <i>(jika</i>	

<p><i>memungkinkan, mohon sertakan nama kelurahan/kecamatan, peta, dan/atau titik koordinat)</i></p>	
<p>26. Sertakan ringkasan keluhan dengan fakta-fakta/fokus permasalahan secara kronologis.</p>	
<p>27. Sebutkan pada bagian mana dalam <i>RSPO Principle & Criteria, Code of Conduct</i>, dan/atau peraturan sertifikasi dan rantai-pasok lainnya, yang telah dilanggar.</p>	<p>Jika memungkinkan, mohon sertakan data-datanya.</p>
<p>28. Mohon deskripsikan langkah-langkah yang telah Anda atau organisasi Anda lakukan untuk menyelesaikan permasalahan dengan anggota RSPO, jika ada.</p>	<p>Mohon sertakan jadwal dan langkah-langkah yang telah dilakukan hingga saat ini, lengkap dengan tanggal, lokasi, pihak-pihak terkait, respon yang telah didapat, dst.</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>29. Sebutkan pihak lain yang telah Anda/organisasi Anda hubungi dalam upaya penyelesaian masalah. Mohon sertakan dokumen-dokumen yang relevan</p>	
<p>30. Daftar bukti-bukti yang dilampirkan pada formulir ini (mis. Peta, Video, rekaman suara, laporan, foto, dokumen).</p>	
<p>31. Mohon sebutkan hasil yang diharapkan dari penyampaian keluhan ini.</p>	

BAGIAN D – PERNYATAAN ITIKAD BAIK

Dengan pengajuan keluhan ini, saya/kami:

1. Memahami dan menyetujui bahwa Sekretariat RSPO akan menangani keluhan ini sesuai dengan komponen-komponen yang tercantum dalam *Complaints System & Complaints Procedures Flowchart*.
2. Menyetujui bahwa Sekretariat RSPO akan menyampaikan keluhan ini ke anggota RSPO yang terkait, dengan mempertimbangkan permintaan atas kerahasiaan identitas pelapor.
3. Menyetujui untuk terlibat dalam proses keluhan dengan itikad baik dan mematuhi Kode Etik Pengajuan Keluhan.
4. Menegaskan bahwa informasi yang telah disampaikan diatas merupakan informasi yang terbaik berdasarkan pengetahuan saya/kami.

Terimakasih.

Hormat Kami,

.....

(Tanda Tangan atau Cap Jempol)

Mohon kirimkan keluhan Anda ke: complaints@rspo.org

Atau melalui surat/fax ke

RSPO Secretariat Sdn Bhd

Unit 13A-1, Level 13A, Menara Etiqa No.3, Jln Bangsar Utama 1,
59000 Kuala Lumpur, Malaysia
Tel: +603-2201 4646 Fax: +603-22020527

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 Fax: +62 21 2506 418

DAFTAR KELENGKAPAN PENGAJUAN KELUHAN

Mohon lengkapi daftar dibawah ini sebelum mengirimkan keluhan Anda. (Beri tanda ✓ pada pilihan Anda)

<p>1. Data Pelapor</p>	<p><input type="checkbox"/> Nama</p> <p><input type="checkbox"/> Alamat</p> <p><input type="checkbox"/> Alamat email</p> <p><input type="checkbox"/> Nama perwakilan hukum, LSM, organisasi pengembangan masyarakat</p>
<p>2. Data Anggota RSPO</p>	<p><input type="checkbox"/> Nama</p> <p><input type="checkbox"/> Alamat</p> <p><input type="checkbox"/> Nomor telepon</p> <p><input type="checkbox"/> Alamat email</p>
<p>3. Bukti-Bukti (<i>Mohon beri tanda ✓</i>)</p>	<p><input type="checkbox"/> Formulir Pengajuan Keluhan</p> <p><input type="checkbox"/> Ringkasan dan kronologis peristiwa</p> <p><input type="checkbox"/> Peta, titik koordinat lokasi</p> <p><input type="checkbox"/> Foto, video, rekaman suara</p> <p><input type="checkbox"/> Dokumen perijinan, status tanah</p> <p><input type="checkbox"/> Perjanjian/Kesepakatan konsesi</p> <p><input type="checkbox"/> Laporan Polisi, Surat pengaduan yang ditujukan untuk pemerintah dan perusahaan</p> <p><input type="checkbox"/> Laporan NKT, dokumen hasil penelitian lain yang relevan</p> <p><input type="checkbox"/> Dokumen pendukung lainnya</p>
<p>4. Bantuan, kerahasiaan, dan kesanggupan (<i>Mohon beri tanda ✓</i>)</p>	<p><input type="checkbox"/> Bantuan yang dibutuhkan</p> <p><input type="checkbox"/> Kerahasiaan dan perlindungan identitas yang dibutuhkan</p> <p><input type="checkbox"/> Kode Etik Pengajuan Keluhan untuk ditandatangani</p>

KODE ETIK PENGAJUAN KELUHAN

Pendahuluan

The Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) berkomitmen untuk memastikan semua keluhan diperlakukan secara adil dan transparan untuk memastikan solusi yang dicapai dapat diterima oleh semua pihak. Dalam proses yang difasilitasi RSPO, untuk mencapai solusi, kedua belah pihak harus memperhatikan Kode Etik Pengajuan Keluhan untuk mempercepat proses resolusi. Oleh karena itu, menjadi sangat penting bagi para pihak untuk mematuhi Kode Etik ini.

Semua anggota dan para pelapor diharapkan membaca, memahami, dan untuk selanjutnya mematuhi standar pelaksanaan yang tercantum didalamnya.

Itikad Baik dan Ketepatan Waktu

Seluruh pelapor dan anggota RSPO yang merupakan pihak-pihak yang bersengketa hendaknya dapat berlaku sesuai dengan itikad baik dan dapat menahan diri dari perbuatan yang merugikan selama menunggu masa investigasi dan penyelesaian oleh RSPO dan Complaints Panel. Para pihak yang terlibat dalam sengketa diminta untuk memenuhi semua informasi yang diminta secara tepat waktu dan memberi tahu RSPO dan Complaints Panel jika terdapat keterlambatan dalam penyampaian informasi yang diminta tersebut.

Keuntungan Ekonomi

Pihak yang bersengketa tidak boleh mencoba menarik keuntungan bisnis dan ekonomi apapun dari anggota RSPO yang menjadi subjek dari keluhan. Jika ada pihak yang mencoba memanfaatkan anggota RSPO sebagaimana hal tersebut diatas, maka ia harus memberi tahu RSPO secepatnya. Semua rincian hal yang dilaporkan oleh pihak manapun akan dirahasiakan oleh RSPO. Sanksi dapat dipertimbangkan oleh Complaints Panel jika pihak terbukti melakukan pelanggaran terhadap Kode Etik ini.

Pernyataan Publik

Jika terdapat pihak yang bermaksud membuat pernyataan publik terkait dengan proses keluhan yang sedang berjalan, pernyataan tersebut harus disampaikan terlebih dahulu kepada RSPO dan Complaints Panel sebelum dipublikasikan. Ini dimaksudkan untuk mencegah prasangka yang dapat mengganggu investigasi dan proses penyelesaian keluhan yang masih berjalan. Semua pihak yang bersengketa didorong untuk menahan diri untuk mengeluarkan pernyataan tersebut hingga keluhan telah selesai dibahas oleh Complaints Panel RSPO.

Kerjasama

Setelah menerima pemberitahuan dari RSPO bahwa keluhan telah resmi diproses, maka semua pihak yang bersengketa harus bekerjasama dan mematuhi keputusan RSPO. Jika salah satu pihak

misalnya, pelapor, secara sengaja menolak untuk menerima keputusan Complaints Panel dalam proses penyelesaian keluhan, maka selanjutnya RSPO dan Complaints Panel berhak untuk menyelesaikan seluruh kasus keluhan hingga selesai. Meskipun demikian, anggota RSPO harus terus mengimplementasikan keputusan Complaints Panel sesuai dengan arahan Complaints Panel hingga mereka memutuskan untuk menutup kasus keluhan tersebut.

Intimidasi

Para pihak yang bersengketa harus menahan diri dari perbuatan mengintimidasi terhadap pihak lainnya, para saksi, atau komunitas dengan maksud mencegah mereka untuk memberikan bukti atau pernyataan kepada RSPO dan Complaints Panel. Tidak ada pihak yang boleh menggunakan ancaman kekerasan atau ekonomi sebagai cara untuk memaksa pihak lain untuk menarik kembali kasus keluhan.

Pernyataan Kode Etik Pengajuan Keluhan

Saya, dengan ini menyatakan bahwa saya telah menerima dan membaca Kode Etik ini, telah memahami seluruh isinya dan setuju untuk mematuhi seluruh ketentuan-ketentuan yang tercantum di dalamnya.

.....

[Nama]

.....

[Tanda Tangan]

.....

[Tanggal]