

## **KERANGKA KERJA, PRINSIP, DAN ACUAN KERJA DSF (FPToR)**

**Disahkan oleh Dewan Gubernur pada 7 Maret 2019**

**Judul Dokumen** : Kerangka Kerja, Prinsip, dan Acuan Kerja DSF (FPToR)

**Kode Dokumen** : RSPO-PRO-P02-001 V1 IND

**Lingkup** : Internasional

**Jenis Dokumen** : Prosedur

**Tanggal Pengesahan** : 7 Maret 2019 oleh Dewan Gubernur

**Kontrak** : [rspo@rspo.org](mailto:rspo@rspo.org)

# FASILITAS PENYELESAIAN SENGKETA (*Dispute Settlement Facility*) (DSF) RSPO

## KERANGKA KERJA, PRINSIP, DAN ACUAN KERJA DSF (FPToR)

Kerangka Kerja, Prinsip dan Acuan Kerja DSF, yang disetujui oleh Dewan Gubernur RSPO pada tanggal 7 Maret 2019, merupakan dasar dari DSF yang melengkapi Prosedur Pengaduan dan Banding (CAP) RSPO dan Dokumen Utama RSPO lainnya.

<b>GLOSARIUM</b>	<b>2</b>
<b>Pengantar Kerangka Kerja DSF, Prinsip dan Acuan Kerja</b>	<b>3</b>
<b>BAGIAN 1: KERANGKA KERJA DSF</b>	<b>5</b>
<b>BAGIAN 2: PRINSIP-PRINSIP DSF</b>	<b>7</b>
2.1 Penentuan sendiri ( <i>self determination</i> ) para pihak	7
2.2 Transparansi dan pengungkapan	7
2.3 Penghormatan terhadap hak asasi manusia dan keanekaragaman	9
2.4 Kebebasan dan imparialitas	11
<b>BAGIAN 3: KETENTUAN REFERENSI DSF</b>	<b>12</b>
3.1 Visi DSF	12
3.2 Mandat	12
3.3 Struktur	13
3.4 Pendanaan	15
<b>BAGIAN 4: PROSEDUR DSF</b>	<b>16</b>
4.1 Pengajuan Pengaduan ke RSPO	16
4.2 Diagnosa Awal ( <i>Initial Diagnosis</i> ) oleh Unit Pengaduan	16
4.3 Proses mediasi DSF	18
4.4 Pelaporan dan akuntabilitas	22
4.5 Komunikasi dan kolaborasi	25
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
Lampiran A: Alur kerja DSF terkait dengan Prosedur Pengaduan dan Banding	27
Lampiran B: Formula yang diterapkan dalam menghitung bagian para pihak dari biaya Mediasi DSF	28

**GLOSARIUM**

<b>BE</b>	<b><i>Bilateral Engagement/Keterlibatan Bilateral</i></b>
<b>CAP</b>	<b><i>Complaints and Appeals Procedure of the RSPO/Prosedur Pengaduan dan Banding RSPO</i></b>
<b>CP</b>	<b><i>Complaints Panel/Panel Pengaduan</i></b>
<b>DSF</b>	<b><i>Dispute Settlement Facility/Fasilitas Penyelesaian Sengketa</i></b>
<b>IAM</b>	<b><i>Independent Accountability Mechanism/Mekanisme Akuntabilitas Independen</i></b>
<b>IMU</b>	<b><i>Investigation and Monitoring Unit/Unit Investigasi Dan Pemantauan</i></b>
<b>O&amp;E</b>	<b><i>Outreach and Engagement Unit/Unit Penjangkauan dan Keterlibatan</i></b>
<b>RSPO</b>	<b><i>Roundtable on Sustainable Palm Oil</i></b>
<b>ToR</b>	<b><i>Terms of Reference/Acuan Kerja</i></b>

## PENGANTAR

1 *Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO)* adalah organisasi nirlaba keanggotaan internasional yang bekerja untuk memajukan produksi dan penggunaan minyak sawit yang berkelanjutan. Visi RSPO adalah mengubah pasar untuk menjadikan minyak sawit berkelanjutan menjadi norma. Melalui proses multi-pemangku kepentingan (*stakeholder*), RSPO telah menyatukan para pemangku kepentingan utama untuk mengembangkan dan menerapkan standar sosial dan lingkungan secara global untuk mencari solusi terhadap tantangan-tantangan di sektor minyak kelapa sawit, menciptakan platform untuk mengubah cara minyak sawit diproduksi, diperdagangkan, dan dijual.

2 Teori Perubahan RSPO 2017 (*Theory of Change 2017*) menggarisbawahi komitmen RSPO bahwa Pengaduan yang dibawa oleh orang-orang yang terkena dampak kegiatan anggota RSPO harus ditangani dengan cara yang adil, obyektif dan konstruktif<sup>1</sup>, dengan demikian mengamankan mekanisme pengaduan yang efektif untuk penyelesaian perselisihan mereka yang selaras dengan Prinsip-prinsip Panduan PBB tentang Bisnis dan Hak Asasi Manusia 2011<sup>2</sup> yang pada gilirannya, dianut dalam Prinsip dan Kriteria<sup>3</sup> RSPO.

3 Fasilitas Penyelesaian Sengketa (DSF) RSPO menawarkan kesempatan kepada para pihak yang berselisih tentang masalah sosial atau lingkungan untuk mengatasi masalah mereka secara kolaboratif dengan tujuan untuk mencari penyelesaian dengan kesepakatan yang disetujui bersama melalui Mediasi DSF.

### Apakah Mediasi DSF?

4 Tujuan Mediasi DSF adalah untuk membantu anggota RSPO dan mereka yang berselisih untuk bekerja sama dalam mencapai solusi yang saling mengakomodir masalah-masalah di antara mereka dalam forum non-yudisial, tanpa permusuhan, dan netral.

5 DSF mengakui bahwa komunitas lokal biasanya hidup dengan dampak dan manfaat dari pengembangan kelapa sawit dan cenderung memiliki hubungan jangka panjang dengan anggota RSPO. Oleh karena itu, DSF bekerja langsung dengan masyarakat yang terkena dampak dan anggota RSPO, dengan melibatkan para pemangku kepentingan utama yang dianggap sesuai dalam konteks lokal, nasional, atau konteks perihal Pengaduan.

6 Tujuan Mediasi DSF adalah untuk mengatasi masalah yang diangkat dalam Pengaduan yang diajukan ke RSPO, dan masalah penting lainnya yang relevan dengan Pengaduan yang dapat

---

<sup>1</sup> Teori Perubahan RSPO, 2017: Sertifikasi, Verifikasi, dan Pengaduan yang Dapat Dipercaya hlm 19

<sup>2</sup> UN GPHR 2011 Prinsip 30 dan 31

<sup>3</sup> Prosedur Pengaduan dan Banding RSPO 2017

diidentifikasi dalam perjalanan Mediasi DSF itu sendiri, dengan cara yang dapat diterima oleh para pihak.

7 Mediasi DSF dapat diakses secara adil oleh semua pihak, melindungi perusahaan serta komunitas yang terkena dampak sesuai dengan Prinsip-prinsipnya. Namun, DSF tidak menangani sengketa atau pengaduan terhadap sistem RSPO.

8 Mediasi DSF didirikan pada tiga pilar:

i) Keikutsertaan bersifat **sukarela**

DSF menghormati penentuan sendiri (*self-determination*) para pihak. Terlibat dalam proses DSF membutuhkan persetujuan penuh dari para pihak. Salah satu pihak dapat menarik diri kapan saja jika mereka merasa tidak membuat kemajuan. Para pihak akan memutuskan hasil dari proses dan akan membuat keputusan berdasarkan informasi sebelum menandatangani perjanjian apa pun.

ii) The Proses bersifat **rahasia**

Kerahasiaan adalah bagian terpenting dalam Mediasi DSF. DSF akan menghormati permintaan kerahasiaan salah satu pihak. DSF tidak akan mengungkapkan informasi yang dibagikan secara rahasia dalam Mediasi atau di forum lain, termasuk laporan publik wajib DSF, tanpa persetujuan para pihak. DSF akan menjaga kerahasiaan informasi atau diskusi apa pun yang diadakan dengan masing-masing pihak kecuali pihak tersebut memberikan izin untuk mengungkapkannya.

iii) Mediasi DSF bersifat **independen** dan **tidak memihak**

Tujuan DSF adalah untuk memberikan kesempatan kepada pengadu dan anggota RSPO untuk menemukan penyelesaian yang saling memuaskan atas ketidaksepakatan mereka. DSF tidak memaksakan penilaian atau keputusan pada salah satu pihak. Otoritas pembuat keputusan sepenuhnya berada di tangan para pihak. DSF mengambil pendekatan yang adil untuk semua orang yang berpartisipasi dalam Mediasi.

9 Penyelesaian yang sukses akan didokumentasikan dalam Perjanjian Penyelesaian DSF, atau serangkaian Perjanjian, dan ditandatangani oleh para pihak. Sampai perjanjian atau perjanjian-perjanjian ditandatangani oleh para pihak, tidak ada yang mengikat kecuali atas persetujuan para pihak.

10 Praktik Mediasi DSF didirikan pada Kerangka Kerja, Prinsip dan Acuan Kerja yang selaras dengan Prinsip dan Kriteria RSPO, Kode Etik dan semua Dokumen Utama<sup>4</sup> lainnya. Secara khusus, ini termasuk Prosedur Pengaduan dan Banding RSPO 2017, yang menggambarkan hubungan antara DSF dan sistem Pengaduan RSPO yang lebih luas.

---

<sup>4</sup> Prosedur Keluhan dan Banding RSPO 2017: Klausul 4.2 Daftar Dokumen Utama RSPO  
RSPO-PRO-P02-001 V1 IND

## **BAGIAN 1: KERANGKA KERJA DSF dalam MEANISME PENGADUAN RSPO**

1.1 **Sistem Pengaduan** RSPO adalah sebuah mekanisme penyelesaian yang bersifat akuntabel yang menyediakan kerangka kerja untuk mengatasi keluhan terhadap anggota RSPO yang kegiatannya diduga melanggar Prinsip dan Kriteria (P&C) RSPO, Kode Etik dan semua Dokumen Utama<sup>5</sup> lainnya dan di mana upaya untuk menemukan penyelesaian belum berhasil<sup>6</sup>. Pengaduan yang diduga berdampak negatif terhadap aspek sosial atau lingkungan, termasuk yang berkaitan dengan hak asasi manusia<sup>7</sup>. RSPO berupaya untuk mematuhi Prinsip Panduan tentang Bisnis dan Hak Asasi Manusia PBB 2011<sup>8</sup>, dengan penekanan khusus pada Prinsip 30 dan 31 mengenai mekanisme pengaduan non-yudisial.

1.2 Pengaduan terkait dugaan dampak negatif atas aspek sosial atau lingkungan, termasuk yang berkaitan dengan hak asasi manusia<sup>9</sup>.

1.3 Sistem Pengaduan terdiri dari tiga cabang yang berbeda namun saling melengkapi:

- **Panel Pengaduan - *Complaints Panel (CP)*** menyelidiki apakah anggota RSPO melanggar Prinsip & Kriteria RSPO (P&C) atau Dokumen Utama RSPO lainnya, dan menentukan apakah ada tindakan yang diambil untuk memperbaiki pelanggaran agar anggota tersebut kembali patuh. Panel beroperasi di bawah Prosedur Pengaduan dan Banding (CAP) yang disahkan oleh Dewan Gubernur RSPO pada Juni 2017.
- **Fasilitas Penyelesaian Sengketa (DSF)**. Dengan kesepakatan bersama para pihak, DSF akan memfasilitasi proses mediasi yang kolaboratif untuk mencari solusi jangka panjang dan saling disetujui di antara para pengadu, anggota RSPO dan pemangku kepentingan utama<sup>10</sup> lainnya yang diidentifikasi oleh para pihak<sup>11</sup> terkait dengan masalah sosial dan/atau lingkungan. Hasilnya dapat

---

<sup>5</sup> Prosedur Keluhan dan Banding RSPO 2017: Klausul 4.2 Daftar Dokumen Utama RSPO

<sup>6</sup> Prinsip dan Kriteria RSPO Kriteria 6.3 mensyaratkan petani dan pabrik untuk memiliki mekanisme pengaduan internal untuk masyarakat, karyawan dan individu lain.

<sup>7</sup> Kriteria ID 2.1 RSPO dan anggota-anggotanya mengakui, mendukung dan berkomitmen untuk mengikuti Deklarasi Universal Perserikatan Bangsa-Bangsa atas Hak Asasi Manusia [<http://www.un.org/en/documents/udhr>] dan Deklarasi Organisasi Buruh Internasional tentang Prinsip dan Hak Fundamental di Tempat kerja [<http://www.ilo.org/declaration/lang--en/index.htm>].

<sup>8</sup> Prinsip Panduan PBB tentang Prinsip Bisnis dan Hak Asasi Manusia 30 and 31(e):  
[https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf)

<sup>9</sup> Kriteria ID 2.1 RSPO dan anggota-anggotanya mengikuti, mendukung dan berkomitmen untuk mengikuti Deklarasi Universal Perserikatan Bangsa-Bangsa atas Hak Asasi Manusia [<http://www.un.org/en/documents/udhr>] dan Deklarasi Organisasi Buruh Internasional tentang Prinsip dan Hak Fundamental di Tempat Kerja [<http://www.ilo.org/declaration/lang--en/index.htm>].

<sup>10</sup> Kriteria ID 2.1 RSPO dan anggota-anggotanya mengikuti, mendukung dan berkomitmen untuk mengikuti Deklarasi Universal Perserikatan Bangsa-Bangsa atas Hak Asasi Manusia [<http://www.un.org/en/documents/udhr>] dan Deklarasi Organisasi Buruh Internasional tentang Prinsip dan Hak Fundamental di Tempat Kerja [<http://www.ilo.org/declaration/lang--en/index.htm>].

<sup>11</sup> Dalam proses DSF 'para pihak' merujuk pada pengadu dan anggota RSPO yang menjadi sasaran Pengaduan telah diajukan.

membebaskan anggota RSPO dari beban Sanksi Panel Pengaduan dengan memperbaiki dugaan pelanggaran.

- **Keterlibatan Bilateral (*Bilateral Engagement*)** melibatkan pihak-pihak yang bekerja untuk menyelesaikan masalah mereka melalui mekanisme pengaduan perusahaan anggota RSPO tanpa keterlibatan pihak ketiga apa pun.



## **BAGIAN 2: PRINSIP-PRINSIP DSF**

### **2.1 Penentuan sendiri (*Self-Determination*) para pihak**

2.1.1 Penting bagi Mediasi DSF dan praktik yang baik bahwa para pihak memahami sepenuhnya prinsip-prinsip mediasi sebagai proses sukarela dan kolaboratif. Pada awal Mediasi, DSF akan memeriksa pemahaman masing-masing pihak bahwa tidak ada pihak yang dapat dipaksa untuk berpartisipasi dalam Mediasi DSF, baik itu pengadu atau anggota RSPO; dan bahwa mediasi menghadirkan peluang bagi pihak-pihak untuk berpotensi menangani dugaan pelanggaran dalam Pengaduan awal untuk kepuasan yang timbal balik dan secara rahasia. Dalam hal ini, CAP RSPO klausa 5.8 memberikan Panel Pengaduan keleluasaan untuk menunda (*adjourn*) proses investigasi mereka sampai waktu ketika Mediasi DSF diputuskan oleh para pihak.

2.1.2 DSF akan memastikan bahwa para pihak memahami bahwa:

- a) Mediator tidak akan menjatuhkan penilaian pada para pihak atau memaksa mereka untuk mengambil keputusan;
- b) penyelesaian apa pun yang dapat dicapai oleh para pihak akan ditandatangani berdasarkan informasi dan kehendak bebas mereka dan dapat digabung, atas permintaan mereka, oleh perwakilan yang dipilih secara bebas;
- c) perwakilan dari masing-masing pihak, atau entitas lain yang berpartisipasi dalam Mediasi DSF, harus memiliki otoritas atau mandat yang diperlukan untuk berpartisipasi dalam Mediasi DSF dan untuk membuat keputusan atas nama pihak yang mereka wakili;
- d) mereka memiliki hak dengan segala cara yang sesuai untuk memastikan pemahaman dan partisipasi penuh mereka dalam Mediasi DSF yang mungkin termasuk penggunaan Juru bahasa/penerjemah yang mengetahui dengan Prinsip-prinsip DSF;
- e) suara konstituensi mereka dijamin melalui mandat yang jelas diberikan kepada perwakilan terpilih yang berpartisipasi dalam Mediasi DSF, yang akan diverifikasi oleh DSF.

### **2.2 Transparansi dan Pengungkapan**

2.2.1 Transparansi dan Pengungkapan adalah elemen penting dari independensi dan imparialitas DSF. Sejalan dengan praktik dan prinsip internasional yang baik<sup>12</sup>, DSF berkomitmen untuk melakukan segala upaya untuk memastikan transparansi dan pengungkapan maksimum dari laporan dan hasilnya sambil menghormati hak para pihak atas kerahasiaan, sebagaimana disepakati dengan mereka selama Mediasi DSF.

2.2.2 Sifat penyelesaian sengketa melalui Mediasi DSF yang sedemikian rupa sehingga menuntut tingkat kerahasiaan yang sesuai. Sebagai contoh, deskripsi umum dari proses dan penyelesaian dapat dipublikasikan, tetapi rincian substantif tentang diskusi akan dijaga kerahasiaannya.

---

<sup>12</sup> Prinsip Panduan PBB tentang Bisnis dan Prinsip Hak Asasi Manusia 31(e ): [https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf)  
RSPO-PRO-P02-001 V1 IND

DSF tidak akan mengungkapkan informasi yang dibagikan oleh satu pihak setiap saat dengan pihak lain tanpa izin tegas dari pihak yang membuat pengungkapan.

2.2.3 Dalam menjaga komitmennya terhadap transparansi, rancangan semua laporan DSF yang dimaksudkan untuk publikasi akan tersedia bagi para pihak untuk pemeriksaan faktual sebelum dipublikasikan dan diposkan di situs web RSPO. Para pihak akan diberikan jadwal yang wajar untuk memberikan tanggapan.

2.2.4 DSF mengakui dan menghormati hak pengadu atas kerahasiaan, termasuk kerahasiaan identitas dan pengungkapan informasi yang diberikan kepada Unit Pengaduan dan/atau DSF. Jika dianggap perlu untuk mengungkapkan nama dan identitas pengadu, misalnya untuk memberikan ganti rugi yang disepakati dalam penyelesaian, DSF hanya akan melakukannya dengan persetujuan tegas dari individu yang bersangkutan.

2.2.5 DSF diharuskan untuk memperlakukan informasi dengan bijaksana dan tidak mengungkapkannya secara tidak patut. Dalam situasi di mana DSF telah menerima informasi rahasia selama Mediasi DSF, informasi tersebut tidak akan dibagikan dengan unit RSPO lain dan/atau pihak ketiga lainnya tanpa persetujuan tegas dari penyedia informasi tersebut, kecuali jika informasi itu ada dalam domain publik atau tersedia melalui cara non-rahasia lainnya. Tujuan dari ini adalah untuk memungkinkan para pihak untuk berpartisipasi secara bebas dan terus terang selama Mediasi DSF yang independen tanpa mengorbankan posisi mereka dalam proses lainnya.

2.2.6 Namun demikian, pengecualian mungkin berlaku untuk Prinsip ini di mana DSF menyadari bahwa ada risiko bahaya untuk setiap peserta dalam Mediasi DSF atau Mediator DSF, atau di mana salah satu pihak bertindak, atau mengancam akan bertindak secara tidak sah. Dalam hal ini, jika aman untuk melakukannya, DSF akan memberi tahu para pihak tentang kewajiban DSF untuk mengungkapkan informasi tertentu dan kepada siapa.

2.2.7 DSF mengakui pentingnya memenuhi kepentingan publik dalam kemajuan Proses DSF. Namun, DSF tidak akan membuat siaran pers atau pernyataan media tentang Pengaduan aktif selama Mediasi DSF, dan akan memerintahkan para pihak untuk hal yang sama, kecuali disepakati sebaliknya oleh para pihak. Menanggapi permintaan dari salah satu atau kedua pihak, DSF akan menunjukkan dalam laporan atau pernyataan publiknya ketika pengungkapan terbatas membatasi informasi yang diberikan.

2.2.8 Pada awal Mediasi, para pihak dan DSF akan menyetujui ketentuan-ketentuan Perjanjian Proses Mediasi DSF yang akan menetapkan tingkat kerahasiaan yang disepakati dan kondisi-kondisi lain di mana para pihak dapat setuju untuk mematuhi selama Mediasi.

2.2.9 Mediator DSF diwajibkan untuk menandatangani dan mematuhi Kode Etik Profesional Mediator DSF yang mengikat mereka dengan ketentuan kerahasiaan yang ketat. Semua anggota tim DSF lain yang terlibat Mediasi DSF akan diminta untuk menandatangani Pernyataan Kerahasiaan yang mengikat sepanjang waktu.

## **2.3 Penghormatan terhadap Hak Asasi Manusia dan Keanekaragaman**

2.3.1 DSF menghormati dan menjunjung tinggi prinsip-prinsip hak asasi manusia sebagaimana diabadikan dalam perjanjian internasional, standar dan prinsip<sup>13</sup> serta yang tercantum dalam Dokumen Utama RSPO, khususnya yang berkaitan dengan pekerja serta masyarakat yang terkena dampak<sup>14</sup>.

### **Persetujuan atas Dasar Informasi Awal tanpa Paksaan (*Free Prior and Informed Consent*)**

2.3.2 Prinsip Persetujuan atas Dasar Informasi Awal Tanpa Paksaan (Padiatapa atau FPIC) merupakan persyaratan utama Prinsip dan Kriteria RSPO<sup>15</sup> dan mendukung kinerja DSF ketika membantu para pihak bekerja untuk menyelesaikan permasalahan mereka.

2.3.3 Keragaman dan inklusi tertanam dalam Mediasi DSF yang berfungsi untuk memastikan representasi berbagai sektor di antara semua pihak dalam Mediasi sehubungan dengan asal etnis dan/atau asal negara, kasta, agama, orang-orang dengan kemampuan berbeda, jenis kelamin, identitas gender, afiliasi politik, usia, kepentingan dan faktor-faktor lain yang dapat diungkapkan dalam konteks lokal atau Pengadilan. Melalui kesadaran dan peningkatan kapasitas, DSF akan melihat dengan para pihak peluang untuk membantu masyarakat luas berpartisipasi secara aktif dalam Mediasi. Berkenaan dengan komunitas lokal pada khususnya, prinsip-prinsip kesempatan yang sama ditegakkan dalam mengamankan perwakilan perempuan dan keluarga dalam Mediasi DSF dan/atau pertemuan publik.

---

<sup>13</sup> *UN Protect, Respect, Remedy 2008* yang memunculkan Prinsip Panduan PBB tentang Bisnis dan Hak Asasi Manusia NB: Prinsip 31 (e) di:

[https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf)

Prinsip dan Manual untuk Praktisi Proyek di: UN FAO Persetujuan Atas Dasar Informasi Awal Tanpa Paksaan:

<http://www.fao.org/indigenous-peoples/our-pillars/fpic/en/>

Kebijakan RSPO tentang Perlindungan Pembela Hak Asasi Manusia, Pelapor Pelanggaran, Pengadu dan Komunitas Juru Bicara 2018

<sup>14</sup> Prinsip dan Kriteria RSPO: Prinsip 6 Pertimbangan yang Bertanggung Jawab atas Karyawan dan Individu dan Komunitas yang terkena dampak Growers and Millers

<sup>15</sup> Panduan FPIC untuk Anggota RSPO 2015 di:

<https://rspo.org/news-and-events/announcements/free-prior-and-informed-consent-guide-for-rspo-members-2015-endorsed>

### **Menjunjung tinggi perlindungan mereka yang beresiko Retaliasi dan Pembalasan (*Reprisal*)<sup>16</sup>**

2.3.4 DSF menganggap serius keselamatan semua pihak dan pihak lain yang terlibat dalam Mediasi DSF. Kebijakan Pembela Hak Asasi Manusia RSPO (*RSPO Human Rights Defenders Policy*)<sup>17</sup> menjabarkan bagaimana RSPO menghargai dan merespons setiap tuduhan retaliasi atau pembalasan. Orang yang membawa Pengaduan ke RSPO seringkali rentan dan mungkin dalam ketakutan bahwa mengajukan Pengaduan membuat mereka beresiko akan dibalaskan. Sama halnya, anggota RSPO yang berpartisipasi dalam Mediasi DSF juga mungkin merasa terancam oleh lembaga yang terlibat atau terpengaruh oleh hasil dari Mediasi. DSF mengakui bahwa pengadu, saksi dan pihak lain yang terlibat dapat menghadapi risiko pembalasan terkait dengan masalah dalam penyelesaian sengketa.

2.3.5 DSF menjunjung tinggi prinsip non-diskriminasi. DSF tidak akan memberikan toleransi atas pembalasan atau tindakan balasan terhadap pengadu atau pihak atau orang lain yang terlibat dalam Mediasi DSF. DSF akan bekerja sesuai kemampuannya untuk meminimalkan risiko tersebut dengan melindungi individu, kelompok, atau organisasi yang terkena dampak, tetapi juga harus jelas tentang keterbatasan kapasitasnya untuk merespons<sup>18</sup>. Kekerasan dan ancaman tidak memiliki tempat dalam Mediasi DSF, tetapi DSF tidak dapat melindungi orang dari kemungkinan konsekuensi dari partisipasi mereka. DSF tidak dapat menggantikan badan peradilan nasional atau internasional, layanan perlindungan dan lembaga penegak hukum yang fungsinya termasuk melindungi masyarakat.

### **Penilaian risiko dan kemungkinan pengakhiran Mediasi**

2.3.6 Setiap risiko yang dirasakan oleh kelompok atau individu apa pun akan dinilai kembali selama Mediasi DSF. DSF akan selalu mencari persetujuan dari orang yang bersangkutan sebelum mengambil tindakan atas nama mereka sehubungan dengan ancaman atau insiden. Sebagai tindakan pencegahan, DSF dapat menghentikan proses dan tindakan selanjutnya dapat dipandu oleh Prinsip Hak Asasi Manusia.

### **Kerahasiaan**

2.3.7 DSF akan melibatkan pihak sejak awal Mediasi DSF dalam menetapkan tingkat kerahasiaan yang membuat mereka merasa nyaman. Ketentuan akan ditetapkan dalam Perjanjian Proses Mediasi DSF dan ditandatangani oleh para pihak dengan DSF. DSF akan menghormati kerahasiaan selama para pihak memilihnya.

---

<sup>16</sup> Pengakuan: Konten yang sebagian besar dipinjam dari: Pendekatan CAO untuk Menanggapi Kekhawatiran Ancaman dan Insiden Pembalasan dalam Operasi CAO <http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAO-Reprisals-web.pdf>

<sup>17</sup> Kebijakan RSPO tentang Perlindungan Pembela Hak Asasi Manusia, pelapor pelanggaran (*Whistle blowers*), Pengadu dan Komunitas Juru Bicara 2018

<sup>18</sup> Prinsip-Prinsip PBB tentang Bisnis dan Hak Asasi Manusia (2011) yang dituangkan dalam Prinsip dan Kriteria RSPO, saat ini dalam penyusunan.

## **2.4 Kebebasan dan imparzialità**

2.4.1 Kemandirian dan imparzialità DSF mendorong kepercayaan dan keyakinan para pihak yang terlibat dalam Mediasi DSF serta pemangku kepentingan utama. Kepercayaan dan keyakinan adalah prasyarat untuk DSF agar dapat beroperasi sesuai dengan mandatnya.

2.4.2 DSF menjunjung tinggi kebebasan dan imparzialità dengan:

- a) memastikan penentuan sendiri para pihak;
- b) tidak membuat ketetapan atau penilaian apa pun atas jasa atau substansi Pengaduan apa pun;
- c) mematuhi dengan ketat kebijakannya tentang kerahasiaan;
- d) memastikan bahwa staf dan konsultannya sendiri menjaga kerahasiaan ketat pada kasus-kasus tertentu berkenaan dengan Sekretariat dan/atau petugas inti RSPO kecuali jika disetujui sebaliknya oleh para pihak atau yang berada dalam domain publik;
- e) memastikan bahwa setiap anggota staf atau konsultan DSF yang mungkin memiliki konflik kepentingan dengan kasus tertentu menarik diri dari kasus tersebut;
- f) berbagi dengan para pihak semua salinan susunan laporan publik sebelum publikasi untuk keperluan pengecekan fakta dan melindungi perjanjian dan permintaan oleh para pihak sehubungan dengan kerahasiaan.

### **BAGIAN 3: KETENTUAN REFERENSI DSF**

#### **3.1 Visi DSF**

Visi menyeluruh DSF adalah untuk mencari penyelesaian sengketa yang tepat waktu dan efektif sesuai dengan tujuan berikut:

- a) meningkatkan efektivitas sistem Pengaduan RSPO;
- b) membangun mekanisme penyelesaian perselisihan yang dapat diakses untuk Pengaduan terhadap anggota RSPO;
- c) responsif terhadap permasalahan orang-orang yang terkena dampak kegiatan anggota RSPO;
- d) membantu dengan penyelesaian untuk anggota RSPO dalam menangani Pengaduan dari masyarakat yang terkena dampak;
- e) memperlakukan semua pihak dan pemangku kepentingan secara adil;
- f) memastikan imparialitas dalam bekerja dengan para pihak dan para pemangku kepentingan;
- g) memastikan kebebasan dan transparansi dan menghormati kerahasiaan;
- h) memandu para pihak menuju peluang transformatif dalam penyelesaian perselisihan mereka;
- i) menghormati Prinsip-prinsip Panduan PBB yang berkaitan dengan bisnis dan hak asasi manusia<sup>19</sup> dalam praktiknya;
- j) hemat biaya, efisien dan saling melengkapi dengan elemen RSPO lainnya.

#### **3.2 Mandat DSF**

Acuan Kerja ini mengamanatkan DSF untuk menanggapi permintaan dari pihak-pihak pada Pengaduan yang diajukan ke RSPO yang ingin terlibat dalam Mediasi DSF. Dengan demikian, DSF akan menjalankan fungsi-fungsi berikut:

- a) mengatasi Pengaduan yang dibawa ke Unit Pengaduan RSPO oleh individu, kelompok orang atau komunitas, atau oleh perwakilan yang ditunjuk mereka yang berkaitan dengan masalah sosial dan/atau lingkungan dan yang telah memilih bersama untuk mencoba dan menyelesaikan perselisihan mereka dengan anggota RSPO dalam secara kolaboratif;
- b) mengelola Pengaduan yang dibawa pada masalah sosial atau lingkungan yang diyakini oleh para pihak dan DSF dapat diperbaiki oleh Mediasi DSF; ini mungkin termasuk, tetapi tidak terbatas pada Pengaduan yang timbul sehubungan dengan pemukiman kembali<sup>20</sup>, dampak lingkungan dan tenaga kerja;
- c) membantu menyelesaikan perselisihan, di mana para pihak setuju, melalui Mediasi DSF sedemikian rupa sehingga hasilnya disetujui oleh para pihak terkait;
- d) dalam membantu pihak-pihak yang berselisih, DSF dapat menggunakan berbagai teknik informal, berbasis konsensus<sup>21</sup>;

---

<sup>19</sup> Prinsip-Prinsip PBB tentang Bisnis dan Hak Asasi Manusia 2011

<sup>20</sup> 'Pemukiman kembali' mengacu pada masalah apa pun yang timbul sebagai akibat dari populasi yang diperlukan untuk merelokasi rumah atau mata pencaharian sebagai hasil dari suatu proyek, seperti yang akan dipertimbangkan selama ESIA atau pemenuhan prinsip FPIC

<sup>21</sup> Mediasi DSF dapat termasuk tetapi tidak terbatas pada teknik-teknik berikut: mediasi, pembangunan konsensus, pengembangan kapasitas, fasilitasi dialog dan pencarian fakta bersama.

- e) menunjuk fasilitator/mediator independen dengan pengalaman sengketa multi-pemangku kepentingan untuk mengelola proses penyelesaian sengketa atas nama DSF;
- f) menghormati penentuan sendiri para pihak dalam memutuskan apakah mereka ingin memanfaatkan layanan DSF dan, jika demikian, di pihak-pihak yang menentukan hasil proses;
- g) bertemu dengan para pihak dan pemangku kepentingan utama untuk membahas masalah mereka secara individual dengan dasar rahasia;
- h) mengadakan pertemuan bersama antara para pihak dan hanya melibatkan pemangku kepentingan lainnya dengan persetujuan para pihak;
- i) mendokumentasikan perjanjian dan bekerja sama dengan Unit Investigasi dan Pemantauan (IMU) yang akan memantau implementasi hingga penutupan formal Pengaduan;
- j) membangun dan memelihara sistem manajemen kasus;
- k) daftarkan semua Pengaduan yang dirujuk ke DSF di situs web yang dapat diakses, ramah pengguna dan dapat diakses publik yang terintegrasi dengan *Case Tracker* dan dapat diakses melalui situs web RSPO;
- l) memelihara praktik internasional yang baik dalam menjalankan fungsinya khususnya sehubungan dengan kerahasiaan dan pengungkapan;
- m) DSF akan tetap tersedia untuk membantu para pihak lebih lanjut di seluruh Pemantauan IMU, jika para pihak meminta, untuk memastikan keberhasilan implementasi Perjanjian Penyelesaian;
- n) mengembangkan pelajaran yang diperoleh dan tren yang dapat diidentifikasi dengan pandangan terutama untuk memperkuat Prinsip & Kriteria RSPO dan operasi anggota;
- o) bertemu dengan badan Penasihat independen DSF setidaknya sekali setahun secara langsung dan secara online.

### **3.3 Struktur DSF**

DSF adalah bagian integral dari Sistem Pengaduan RSPO<sup>22</sup>.

#### **Administrasi**

3.3.1 DSF bersifat independen dari semua unit RSPO lainnya dalam hal manajemen kasus dan konten kasus. DSF tidak akan memberikan informasi spesifik tanpa persetujuan secara tertulis dari semua pihak untuk Mediasi DSF.

3.3.2 Meskipun demikian, Dewan Gubernur RSPO memiliki tanggung jawab utama untuk mengawasi Sekretariat, yang mengawasi administrasi DSF.

#### **Staf**

3.3.3 DSF terdiri dari staf dan konsultan yang ditunjuk.

---

<sup>22</sup> Sistem Keluhan RSPO dijelaskan dalam Bagian 1: Kerangka kerja DSF  
RSPO-PRO-P02-001 V1 IND

3.3.4 Konsultan meliputi Mediator DSF dan Tim Mediasi DSF<sup>23</sup>.

**Penasihat DSF<sup>24</sup>**

3.3.5 DSF didukung oleh sekelompok Penasihat yang praktik dan pengalamannya dalam komunitas lokal, masyarakat sipil, industri kelapa sawit dan forum penyelesaian sengketa akan berkontribusi pada diskusi terbuka dan penyelidikan tentang proses berkelanjutan DSF dalam mengevaluasi wawasan dan pelajaran yang diperoleh mengenai tren yang muncul dalam konteks perselisihan dalam industri minyak sawit. Komposisi kelompok hingga 11 Penasihat mencerminkan minat dan keragaman keanggotaan dan kepentingan global RSPO dalam hal pengguna Sistem Pengaduan RSPO.

3.3.6 DSF akan membagikan keberhasilan dan tantangan mereka dengan para Penasihat yang tidak dibatasi oleh prinsip kerahasiaan, dengan demikian berupaya untuk memastikan DSF selaras dengan praktik-praktik baik internasional dalam penyelesaian sengketa dan penyelesaian masalah.

3.3.7 Sementara mengakui dukungan dan bimbingan yang bernilai dari Penasihat untuk DSF, tanggung jawab dan wewenang dalam hal pengawasan atau administrasi kasus DSF berada di bawah pengaturan kantor DSF, yang diperluas ke penunjukan Mediator DSF. Secara khusus, dan sejalan dengan Prinsip DSF terkait untuk Kerahasiaan, Penasihat DSF tidak akan terlibat dengan pihak manapun atau pemangku kepentingan selama Mediasi DSF, juga mereka tidak akan mendapatkan informasi yang berkaitan dengan kasus-kasus individual yang ditangani oleh DSF yang tidak dinyatakan dalam domain publik.

**Fokus Kelompok (*Focus Groups*)**

3.3.8 Dari waktu ke waktu, DSF dapat, mengadakan Kelompok Fokus khusus untuk mempertimbangkan topik-topik tertentu. Kelompok Fokus dapat terdiri dari anggota dan petugas RSPO atau individu eksternal.

---

<sup>23</sup> Komposisi dan penunjukan tim mediasi dijelaskan dalam Bagian 4.3.2 di bawah ini

<sup>24</sup> Untuk perincian lengkap tentang peran, komposisi, dan kriteria penunjukan DSF, lihat: Ketentuan Penasihat DSF di Referensi 2019



### **3.4 Pendanaan DSF**

3.4.1 RSPO akan menyediakan, dengan upaya terbaiknya, sumber daya keuangan yang memadai untuk mendukung DSF.

3.4.2 Jika para pihak memutuskan untuk melanjutkan dengan Mediasi, DSF akan menetapkan dan menyetujui dengan para pihak bagaimana biaya proses akan dibagikan. Dalam beberapa keadaan, suatu pihak dapat mengajukan permohonan kepada Dana Perwalian DSF (*DSF Trust Fund*)<sup>25</sup> untuk bantuan dalam menutupi bagian/porsi mereka atas biaya tersebut.

---

<sup>25</sup> Dana Perwalian DSF didirikan oleh Dewan Gubernur pada Juni 2015. Pihak yang ingin mendapat manfaat dari Dana dapat membuat aplikasi formal melalui DSF. Lihat juga Paragraf 4.3.9 di bawah ini dan Lampiran B: Formula diterapkan dalam menghitung bagian para pihak dari biaya Mediasi DSF.

#### **BAGIAN 4: PROSEDUR DSF**

*Prosedur ini selaras dengan Prosedur Pengaduan dan Banding RSPO 2017 (ref Lampiran A)*

#### **4.1 Pengajuan Pengaduan dengan RSPO**

*(Pengakuan dalam 5 hari kerja - satu minggu)*

4.1.1 Semua Pengaduan terhadap anggota RSPO diajukan di Unit RSPO.

4.1.2 Unit Pengaduan akan memberikan pengakuan terhadap Pengaduan dalam waktu 5 hari kerja sejak Pengaduan diajukan.

#### **Bahasa**

4.1.3 Bahasa kerja utama RSPO adalah bahasa Inggris, dilengkapi dengan bahasa Indonesia, Prancis, dan Spanyol. RSPO akan berusaha untuk merespons dalam bahasa pengiriman jika dapat dilakukan tetapi akan, dalam hal apa pun, merespons dalam bahasa kerja yang paling tepat.

#### **4.2 Diagnosa Awal (*Initial Diagnosis*) oleh Unit Pengaduan<sup>26</sup>**

*Penerimaan atau Penolakan dalam 30 hari kerja (enam minggu)*

4.2.1 Dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja (enam minggu) dari tanggal Pengakuan, Unit Pengaduan akan menentukan apakah Pengaduan tersebut, jika dugaan terbukti valid, terdapat indikasi pelanggaran oleh anggota RSPO terhadap Prinsip & Kriteria RSPO, Kode Etik RSPO atau Dokumen Utama RSPO lainnya.

4.2.2 Pengadu dan anggota RSPO akan diberitahu tentang Penerimaan RSPO terhadap Pengaduan atau sebaliknya. Penentuan ini hanya bersifat prosedural dan bukan merupakan penilaian atas kelebihan atau substansi Pengaduan.

4.2.3 Jika Penerimaan dikonfirmasi, Unit Pengaduan akan:

- a) meminta anggota RSPO untuk menanggapi tuduhan yang dimuat dalam Pengaduan dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja (3 minggu)

---

<sup>26</sup> Prosedur Pengaduan dan Banding (CAP) 2017 Klausul 5.2

- b) memposting Pengaduan di situs web *Case Tracker* bersama dengan surat Pengaduan, disunting dengan tepat ketika pelapor meminta kerahasiaan.

#### **Para pihak memutuskan bagaimana untuk melanjutkan dengan Pengaduan**

4.2.4 Sejalan dengan Prosedur Pengaduan dan Banding RSPO saat ini, Unit Pengaduan akan terlibat langsung dengan para pihak untuk menjelaskan pilihan-pilihan yang tersedia dalam Sistem Pengaduan RSPO untuk menangani Pengaduan. Tujuannya adalah untuk menginformasikan keputusan para pihak mengenai apakah mereka ingin mencari solusi praktis melalui proses penyelesaian sengketa kolaboratif, yang tersedia melalui Mediasi DSF, atau memilih untuk diselidiki oleh Panel Pengaduan saja. Para pihak dapat memilih untuk mencoba menyelesaikan sendiri masalah tersebut melalui keterlibatan bilateral<sup>27</sup>.

4.2.5 Preferensi para pihak mengenai proses mana yang ingin mereka jalani akan menginformasikan keputusan Panel Pengaduan apakah akan melanjutkan dengan menyelidiki Pengaduan atau menunda<sup>28</sup> untuk memungkinkan para pihak berkesempatan untuk menyelesaikan Pengaduan secara kolaboratif.

4.2.6 Partisipasi para pihak dalam Mediasi DSF atau BE tidak menghalangi investigasi Panel Pengaduan. Namun, para pihak memiliki kesempatan untuk mencoba dan memperbaiki dugaan pelanggaran dengan cara kolaboratif yang, tergantung pada hasilnya, dapat memuaskan Panel Pengaduan sehingga mereka memutuskan untuk tidak melanjutkan penyelidikan.

4.2.7 Dalam 2 (dua) bulan kalender sejak tanggal Pengakuan, Unit Pengaduan akan menerbitkan pembaruan di situs web yang akan menjelaskan, paling tidak, sifat dan konteks Pengaduan, para pengadu dan ringkasan kegiatan bisnis anggota RSPO, bersama dengan keputusan para pihak tentang bagaimana mereka telah memutuskan untuk melanjutkan menangani Pengaduan.

**4.2.8 Jika para pihak memutuskan satu sama lain untuk mencoba dan menyelesaikan masalah dalam Pengaduan melalui Mediasi DSF, Unit Pengaduan akan mengirim kasus ke DSF.**

---

<sup>27</sup> Keterlibatan Bilateral melibatkan pihak-pihak yang mencoba menegosiasikan perjanjian secara langsung, tanpa fasilitasi pihak ketiga atau pengamat dari RSPO, menggunakan sumber daya dari mekanisme pengaduan perusahaan sendiri. Hasilnya akan dilaporkan ke Unit Pengaduan dalam waktu satu bulan kalender sejak keputusan mereka untuk mencoba BE, sebagaimana diposting pada Daftar kasus. Penyelesaian apa pun akan dibagikan segera dengan Panel Pengaduan yang akan menentukan apakah dugaan pelanggaran telah diatasi. Jika para pihak tidak dapat menyelesaikan Pengaduan melalui BE dalam perbaikan ini kerangka waktu, mereka dapat meminta mediasi yang difasilitasi oleh DSF.

<sup>28</sup> Prosedur Pengaduan dan Banding 2017 Klausula 5.8

#### **4.3: Proses Mediasi DSF**

##### **4.3.1 Mediasi DSF**

4.3.1.1 Terlibat dalam Mediasi DSF bersifat sukarela dan membutuhkan, setidaknya, persetujuan para pihak. DSF mengakui bahwa masyarakat lokal biasanya hidup dengan dampak dan manfaat dari proyek kelapa sawit dan kemungkinan memiliki hubungan jangka panjang dengan anggota RSPO. Dengan demikian, DSF akan berupaya untuk bekerja secara langsung dengan masyarakat yang terkena dampak dan anggota RSPO, sambil melibatkan para pemangku kepentingan utama yang dianggap sesuai dalam konteks Pengaduan, serta kepentingan dan kepekaan lokal atau nasional. Tujuannya adalah untuk memberikan para pihak kesempatan untuk mencapai penyelesaian yang saling memuaskan para pihak dengan forum non-yudisial, tanpa permusuhan, dan netral.

4.3.1.2 Tujuannya adalah Perjanjian Penyelesaian Mediasi DSF tertulis yang membahas masalah yang diangkat dalam Pengaduan untuk memperoleh tingkat kepuasan yang sama dari para pihak.

4.3.1.3 Salah satu pihak dapat menarik diri dari Mediasi kapanpun, dalam hal ini masalah akan diselesaikan oleh Panel Pengaduan.

4.3.1.4 Pada akhir Mediasi, DSF akan menerbitkan laporan yang mencakup ringkasan Pengaduan, langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan masalah dan perjanjian apa pun yang dicapai oleh para pihak. IMU RSPO akan memantau implementasi Perjanjian Penyelesaian Mediasi DSF dan DSF akan tetap tersedia jika ada masalah lebih lanjut yang dapat menghambat keberhasilan implementasi Penyelesaian Perjanjian.

##### **4.3.2 Penunjukan tim Mediasi DSF**

4.3.2.1 Dalam menunjuk seorang Mediator untuk mengelola Mediasi DSF, DSF akan memanfaatkan jaringan global dari mediator pra-kualifikasi<sup>29</sup> mediators, yang berpengalaman dalam mengelola sengketa multi-pemangku kepentingan. Mediator DSF bekerja sesuai dengan Kode Etik Profesional Mediator DSF dan melaporkan kepada Manajer Kasus DSF yang mengoordinasikan keuangan, kontrak, dan pelaporan; dan memberikan dukungan teknis serta logistik kepada Mediator.

4.3.2.2 Jika memungkinkan, DSF akan memilih Mediator dengan keahlian profesional dan bahasa yang diperlukan dari negara atau wilayah tempat kasus tersebut berada. Jika Mediator semacam itu tidak tersedia, DSF akan memilih siapa yang diyakini paling cocok sambil mempertimbangkan lokasi dan konteks kasus tertentu.

---

<sup>29</sup> Mediator Profesional DSF: Kualifikasi dan Tanggung Jawab; dan Kode Etik Profesional Mediator DSF 2019

4.3.2.3 Mediator DSF akan bekerja dengan DSF dalam membentuk tim yang sesuai dengan konteks Pengaduan. Semua anggota tim harus mematuhi Perjanjian Kerahasiaan DSF.

4.3.2.4 Mediator DSF adalah manajer pelaksana *de facto* yang akan memanfaatkan dan mencocokkan berbagai teknik ketika bekerja dengan kelompok dan pihak yang berbeda untuk sengketa yang dapat mencakup fasilitasi, berbagi informasi, pencarian fakta bersama, pembangunan konsensus, pembangunan kapasitas dan mediasi.

### **4.3.3 Tindakan DSF: DSF terlibat dengan para pihak dan pemangku kepentingan**

4.3.3.1 Sebelum terlibat dengan para pihak dan pemangku kepentingan, DSF akan meninjau dokumentasi terhadap latar belakang yang relevan atas Pengaduan yang diperoleh dari pengadu, anggota RSPO, Sekretariat RSPO dan dalam domain publik.

4.3.3.2 Mengakui bahwa Pengaduan sosial dan lingkungan dapat terdiri dari berbagai masalah yang kompleks, DSF akan terlibat secara langsung dan terpisah dengan pengadu dan anggota RSPO untuk memahami lebih baik masalah dan konteks Pengaduan. DSF juga akan bertemu dengan pemangku kepentingan utama yang mungkin diperlukan atau konstruktif untuk proses tersebut.

4.3.3.3 Bergantung pada sifat dan kompleksitas Pengaduan, DSF dapat melakukan kunjungan awal untuk bertemu dengan masyarakat setempat untuk memahami lebih jelas masalah-masalah dibalik Pengaduan serta perwakilan mereka. DSF juga akan bertemu dengan anggota RSPO dan, jika sesuai, juga akan bertemu dengan pemangku kepentingan utama<sup>30</sup>. Dalam semua kasus, pertemuan akan diatur sebelumnya untuk memastikan pemberitahuan yang memadai tentang tujuan kunjungan.

### **4.3.4 Proses DSF**

4.3.4.1 Setelah Pengadu dan Anggota RSPO setuju untuk berpartisipasi dalam Mediasi DSF, mereka akan diminta untuk menandatangani Perjanjian Proses Mediasi DSF, yang isinya akan dibahas dan disepakati.

4.3.4.2 Perjanjian Proses Mediasi DSF pada dasarnya menegaskan komitmen para pihak terhadap proses mediasi yang difasilitasi DSF dan akan menetapkan perjanjian para pihak terkait dengan kerahasiaan, partisipasi, jadwal, pembagian biaya, penerimaan Kode Etik Profesional Mediator DSF, syarat-syarat pengakhiran dan segala hal lain yang dianggap oleh para pihak yang sekiranya relevan dan

---

<sup>30</sup> Dalam konteks DSF, 'pemangku kepentingan utama' merujuk pada individu atau organisasi yang memiliki minat pada Pengaduan, atau yang memiliki pengaruh atas proyek atau mungkin terpengaruh oleh hasil Mediasi DSF.

dengan demikian disepakati. Tanda tangan Perjanjian Proses adalah indikasi niat beritikad baik dari para pihak untuk bekerja untuk mendapat kesepakatan.

4.3.4.3 Perjanjian Proses akan ditandatangani oleh para pihak dan pihak lainnya yang dapat berpartisipasi dalam diskusi bersama untuk mengikat mereka, khususnya dengan ketentuan kerahasiaan.

#### **4.3.5 Mencapai dan mendokumentasikan Penyelesaian Perjanjian**

4.3.5.1 Tujuan Mediasi DSF adalah untuk mengatasi masalah yang diangkat dalam Pengaduan, dan masalah penting lainnya yang relevan dengan Pengaduan yang diidentifikasi selama pertemuan awal atau dalam proses dari proses itu sendiri, dengan cara yang dapat diterima oleh para pihak. Hasil yang disepakati akan didokumentasikan dalam Perjanjian Penyelesaian, didukung oleh Perjanjian sementara, dan ditandatangani oleh para pihak. Sampai mereka menandatangani Kesepakatan sementara atau Penyelesaian, tidak ada yang akan mengikat para pihak.

4.3.5.2 Perjanjian Penyelesaian akan spesifik untuk tindakan dan waktu dan akan dipantau oleh Unit Investigasi dan Pemantauan RSPO (IMU) untuk memastikan implementasi yang memuaskan para pihak. Dalam lima hari kerja (satu minggu) dari penandatanganan Perjanjian Penyelesaian, Perjanjian akan dibagikan oleh Unit Pengaduan kepada Panel Pengaduan, yang tetap tunduk pada ketentuan kerahasiaan yang disepakati oleh para pihak. Proses ini akan dicatat sebagai "Terselesaikan" (*'Settled'*) di halaman web DSF situs web RSPO.

4.3.5.3 DSF tidak akan mendukung perjanjian yang mungkin berusaha untuk memaksa salah satu pihak, atau melanggar hukum lokal atau kewajiban internasional negara tuan rumah.

4.3.5.4 Pada saat menerima Perjanjian Penyelesaian Mediasi, Panel Pengaduan akan menentukan apakah mereka menganggap dugaan pelanggaran telah diatasi atau apakah mereka masih harus melanjutkan atau memulai investigasi mereka sendiri.

#### **4.3.6 Pengakhiran proses Mediasi DSF**

4.3.6.1 Berikut ini dapat menjadi penyebab bagi DSF untuk mengakhiri Mediasi DSF secara sepihak dengan memberikan pemberitahuan tertulis kepada para pihak:

- a) jika DSF dicegah, dihalangi atau dihalang-halangi dalam mengumpulkan informasi dari pihak mana pun yang dianggap oleh DSF penting untuk penyelesaian masalah;
- b) dimana DSF menentukan bahwa kemajuan tidak cukup untuk menjamin penarikan sumber daya lebih lanjut;
- c) jika DSF mengetahui adanya legalitas yang akan berdampak pada kelanjutan proses;

d) dimana jadwal yang disepakati, sebagaimana diatur dalam Perjanjian Proses Mediasi DSF, tidak dihormati oleh salah satu pihak.

4.3.6.2 Jika para pihak tidak dapat mencapai kesepakatan, Proses akan diakhiri dan DSF akan memberi tahu Unit Pengaduan yang, pada gilirannya, akan memberi tahu Panel Pengaduan yang akan mengambil tindakan apa pun yang dianggap perlu dalam wewenangnya. DSF kemudian akan merekam pada halaman webnya di dalam situs web RSPO bahwa kasusnya telah 'Dihentikan' (*'Terminated'*).

#### **4.3.7 Batas Waktu**

4.3.7.1 Tidak ada batas waktu untuk Mediasi DSF karena durasinya bervariasi sesuai dengan skala dan kompleksitas masalah, serta faktor-faktor seperti kebutuhan untuk pengembangan kapasitas atau pencarian fakta bersama. Perjanjian Proses Mediasi DSF akan menetapkan jadwal yang bisa diterapkan yang telah disepakati dengan para pihak. Mediator kemudian akan terlibat dengan para pihak untuk mematuhi dengan kuat selama Mediasi. Namun demikian, mungkin ada alasan yang baik untuk jadwal untuk disesuaikan atau diperpanjang dengan kesepakatan dengan para pihak dan DSF; dalam hal ini, DSF akan memberi tahu Unit Pengaduan yang pada gilirannya akan memberi tahu Panel Pengaduan.

4.3.7.2 DSF akan melaporkan Laporan Kemajuan setidaknya setiap tiga bulan di halaman webnya.

#### **4.3.8 Pemantauan dengan Unit Investigasi dan Pemantauan (IMU) RSPO**

4.3.8.1 Setiap penyelesaian yang dicapai melalui Mediasi DSF akan dipantau oleh IMU untuk memastikan penerapan yang memuaskan para pihak. Pengaturan pemantauan, termasuk jadwal, akan dibahas dan disepakati dengan para pihak selama Mediasi DSF. Rincian terkait dengan proses Pemantauan, termasuk jadwal, akan dimasukkan dalam Perjanjian Penyelesaian yang akan dibagikan kepada IMU.

4.3.8.2 DSF akan memberikan perhatian khusus untuk memastikan agar kerahasiaan dihormati. Jika ada permintaan oleh para pihak untuk mempertahankan ukuran kerahasiaan, syarat-syarat tersebut akan dimuat dalam Perjanjian Penyelesaian itu sendiri dan Perjanjian tersebut akan disesuaikan sebelum dibagikan dengan IMU.

4.3.8.3 Pemantauan implementasi Perjanjian Penyelesaian DSF akan memerlukan konsultasi IMU pada awalnya dengan DSF, melakukan tinjauan dokumen dan kemudian berkomunikasi dengan masyarakat yang terkena dampak dan anggota RSPO untuk memastikan bahwa hasil dari proses telah memuaskan. Jika perlu, IMU juga akan berkonsultasi dengan para pemangku kepentingan utama.

4.3.8.4 Selama Pemantauan IMU, DSF akan tetap tersedia untuk para pihak, jika mereka meminta, untuk bekerja dengan mereka untuk mengamankan keberhasilan implementasi Perjanjian Penyelesaian Mediasi DSF mereka.

4.3.8.5 Sebagai kesimpulan dari proses pemantauan, IMU akan mencatat fakta pada register mereka dan menginformasikan kepada DSF hal yang sama.

#### **4.3.9 Biaya Mediasi DSF**

4.3.9.1 Biaya Mediasi DSF ditanggung oleh para pihak pada Pengaduan. Lampiran B menguraikan formula yang saat ini diterapkan dalam menghitung bagian biaya yang masing-masing pihak dapat tanggung sesuai dengan kapasitasnya.

4.3.9.2 Prinsip-prinsip yang disepakati oleh para pihak mengenai biaya akan dimasukkan dalam Perjanjian Proses Mediasi DSF yang akan ditandatangani oleh semua pihak pada awal Mediasi DSF.

4.3.9.3 Pihak-pihak yang tidak dapat melakukan komitmen untuk bagian penuh dari biaya mereka dapat dipandu oleh DSF ke Dana Perwalian DSF<sup>31</sup> untuk mendapatkan bantuan. DSF, melalui Mediator, mengawasi pencairan dana dengan cara yang disepakati dengan pihak tersebut dalam penerimaan dana. Demi kepentingan transparansi, fakta bantuan finansial diinformasikan dengan semua pihak dalam Mediasi.

#### **4.4 Pelaporan dan Akuntabilitas**

##### **4.4.1 Pelaporan public DSF**

Dalam parameter batasan perjanjian kerahasiaan dan kewajiban, DSF berkomitmen untuk melakukan segala upaya untuk memastikan pengungkapan maksimum laporan dan hasil Mediasi DSF. DSF akan menunjukkan kapan adanya pembatasan pengungkapan dalam menanggapi permintaan dari salah satu atau kedua pihak.

Dalam menjaga komitmennya terhadap transparansi, susunan laporan publik DSF akan tersedia bagi para pihak untuk pemeriksaan faktual. Para pihak akan diberikan waktu yang memadai untuk menanggapi dengan komentar, sebelum laporan tersebut didistribusi dan dipublikasi di situs web.

---

<sup>31</sup> Dana Perwalian DSF didirikan oleh Dewan Gubernur pada Juni 2015. Pihak yang ingin mendapat manfaat Dana dapat membuat aplikasi formal melalui DSF. Ref Lampiran B untuk formula saat ini dalam menghitung pembagian biaya proses DSF.



#### **4.4.1.1. Laporan Kemajuan DSF**

Bergantung pada keadaan Mediasi DSF, Laporan Kemajuan dapat diumumkan dari waktu ke waktu di halaman web DSF dalam situs web RSPO dan, dalam hal apa pun, setidaknya setiap kuartal jika prosesnya berlarut-larut.

#### **4.4.1.2 Laporan Penyelesaian DSF**

DSF akan menyiapkan Laporan Penyelesaian DSF. Salinan lengkap Perjanjian Penyelesaian dan dokumen daftar hadir juga dapat diumumkan di situs web RSPO, sesuai dengan kesepakatan para pihak.

#### **4.4.1.3 Laporan Pengakhiran DSF**

Dalam hal Pemutusan pra-Penyelesaian, DSF akan mencatat 'Kasus Dihentikan' ('*Case Terminated*') di situs web dan menyusun Laporan Pengakhiran.

#### **4.4.1.4 Laporan Tahunan DSF**

Secara tahunan, dan setelah mendapat persetujuan dari Dewan Gubernur, DSF akan melaporkan kepada publik, melalui situs webnya, terkait:

- a) ringkasan kasus dan statusnya sesuai dengan informasi yang dibagikan sepanjang tahun dalam domain publik;
- b) proses pemantauan dan ulasan serta hasil terkait;
- c) tema dan tren yang muncul dari sifat kasus yang ditangani oleh DSF;

dengan selalu memastikan kerahasiaan, ketentuan akan dipatuhi dengan ketat.

#### **4.4.1.5 Bahasa**

Menyadari bahwa bahasa kerja RSPO adalah bahasa Inggris, semua laporan publik, termasuk penentuan Penerimaan, dan dokumentasi utama lainnya, seperti pernyataan media yang disepakati, akan diterjemahkan ke dalam bahasa lokal di mana sesuai dan bermanfaat bagi para pihak.

#### **4.4.1.6 Melacak kasus di domain umum/publik**

DSF akan memberikan informasi status kasus ke Unit Pengaduan untuk menginformasikan pembaruan rutin mereka ke *Case Tracker* RSPO sesuai dengan persyaratan Unit Pengaduan. DSF akan memperbarui Kemajuan, Penyelesaian, dan/atau Pengakhiran di dalam laman webnya sendiri dengan tautan ke laporan publik, selalu dengan mempertimbangkan ketentuan kerahasiaan dan permintaan para pihak.

#### **4.4.2 Pelaporan internal DSF dalam RSPO**

##### **4.4.2.1 Unit Pengaduan**

DSF akan membuat laporan berkala ke Unit Pengaduan sehubungan dengan kemajuan Mediasi DSF. Unit Pengaduan akan memberi tahu Panel Pengaduan tentang keterlambatan di luar batas waktu yang ditetapkan oleh para pihak dan dinyatakan dalam Perjanjian Proses Mediasi DSF; ini akan menginformasikan keputusan Panel Pengaduan apakah akan menunda atau melanjutkan investigasi.

##### **4.4.2.2 Dewan Gubernur RSPO**

- a) Sekretariat harus memasukkan pembaruan DSF kepada Dewan Gubernur setiap tahun sehubungan dengan aktivitasnya, tren kasus, tantangan dan keberhasilan, perkiraan pengeluaran dan anggaran untuk tahun berikutnya.
- b) Jika diminta, DSF akan memberikan pengarahannya sementara dan ringkasan kepada Dewan Gubernur secara umum tema dan tren dalam kasus.
- c) Dalam semua keadaan, DSF akan menjaga kerahasiaan berkenaan dengan perincian kasus apa pun kecuali jika ada permintaan khusus dari Dewan Gubernur untuk DSF secara tertulis memberikan alasan, dan bahwa DSF kemudian meminta izin dari para pihak secara tertulis mengenai kekhususan dari dan alasan di balik permintaan itu. Semua pihak akan diminta untuk memberikan konfirmasi persetujuan mereka terhadap poin-poin pengungkapan khusus secara tertulis kepada DSF sebelum pengungkapan semacam itu dilakukan oleh DSF kepada Dewan Gubernur.
- d) Revisi prosedur dan tata cara DSF dapat dilakukan pada saat Dewan Gubernur menganggap perlu. Dewan Gubernur dapat menugaskan sebagian pekerjaan evaluasi ke Sekretariat atau ke penyedia layanan kontrak yang dapat membuat rekomendasi kepada Dewan Gubernur. Namun demikian, keputusan apa pun untuk bertindak berdasarkan rekomendasi tersebut akan menjadi wewenang Dewan Gubernur dalam konsultasinya dengan DSF.

##### **4.4.2.3 Wawasan dan Pelajaran yang Diambil**

- a) DSF akan terus berkonsultasi secara internal di dalam DSF, dan secara teratur dengan Unit Pengaduan RSPO serta dengan Panel Pengaduan untuk berbagi pelajaran dan wawasan yang diperoleh selama pekerjaannya, sambil mempertahankan kepatuhan ketat terhadap kewajiban kerahasiaan. Dengan cara ini, semua unit dalam sistem Pengaduan RSPO akan menunjukkan komitmennya untuk memaksimalkan kolaborasi dan bekerja secara konsisten untuk memastikan penyampaian mekanisme pengaduan yang efektif kepada para pemangku kepentingannya.

- b) DSF dapat merekomendasikan kepada Dewan Gubernur untuk mempertimbangkan kembali kebijakan, prosedur, dan pedoman DSF berdasarkan pelajaran yang diperoleh selama Mediasi DSF, dan apa yang dianggap sebagai praktik internasional yang baik.

#### **4.5 Komunikasi dan Kolaborasi**

##### **4.5.1 Penjangkauan (*Outreach*)**

4.5.1.1 DSF akan bekerja secara erat dengan Unit Penjangkauan dan Keterlibatan RSPO/*Outreach and Engagement Unit (O&E)* dalam mendukung keterlibatan mereka untuk meningkatkan kesadaran dan meningkatkan penyediaan informasi tentang fungsi DSF.

4.5.1.2 Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa anggota dan pemangku kepentingan RSPO memahami bagaimana proses DSF dapat dilaksanakan dalam Sistem Pengaduan RSPO dan peluang yang tersedia bagi mereka melalui Mediasi DSF.

4.5.1.3 Informasi akan mencakup cara mengajukan Pengaduan dan memulai Mediasi DSF. O&E akan menekankan perbedaan mendasar di antara berbagai pilihan yang tersedia melalui Sistem Pengaduan RSPO: Mediasi DSF; Panel Pengaduan dan Keterlibatan Bilateral.

4.5.1.4 Informasi akan disebarluaskan melalui publikasi<sup>32</sup> serta pertemuan dan lokakarya dengan para pemangku kepentingan termasuk anggota RSPO, LSM lokal, masyarakat dan pekerja yang berpotensi atau benar-benar terkena dampak oleh industri kelapa sawit dan organisasi masyarakat sipil.

4.5.1.5 DSF akan memberikan masukan untuk media cetak dan visual serta partisipasi dalam pertemuan dan lokakarya dari waktu ke waktu di mana partisipasi tersebut tidak akan menghalangi imparisialitas DSF.

##### **4.5.2 Kolaborasi dengan Mekanisme Akuntabilitas Independen (IAMs) lainnya**

4.5.2.1 DSF akan mencari peluang untuk terlibat dengan jaringan regional dan internasional IAM untuk memperkuat kapasitasnya melalui berbagi praktik terbaik (*best practice*) dan belajar dari pengalaman pihak lain.

4.5.2.2 Dalam hal DSF terlibat dengan Pengaduan yang tumpang tindih dengan yang ditangani oleh salah satu mekanisme akuntabilitas lainnya, DSF akan berupaya untuk berkolaborasi dengan IAM

---

<sup>32</sup> Pamflet informasi DSF, brosur, dan selebaran apa pun yang dikembangkan oleh O&E bersamaan dengan DSF  
RSPO-PRO-P02-001 V1 IND

lainnya dengan cara yang konsisten dengan Acuan Kerja ini untuk memastikan bahwa Pengaduan ditangani dalam suatu adil dan efisien dan sesuai dengan Prinsip DSF. Dalam sebagian besar keadaan, DSF akan berusaha untuk meminta Nota Kesepahaman atau Surat Perjanjian.

---

#### **Peninjauan (*Review*) DSF**

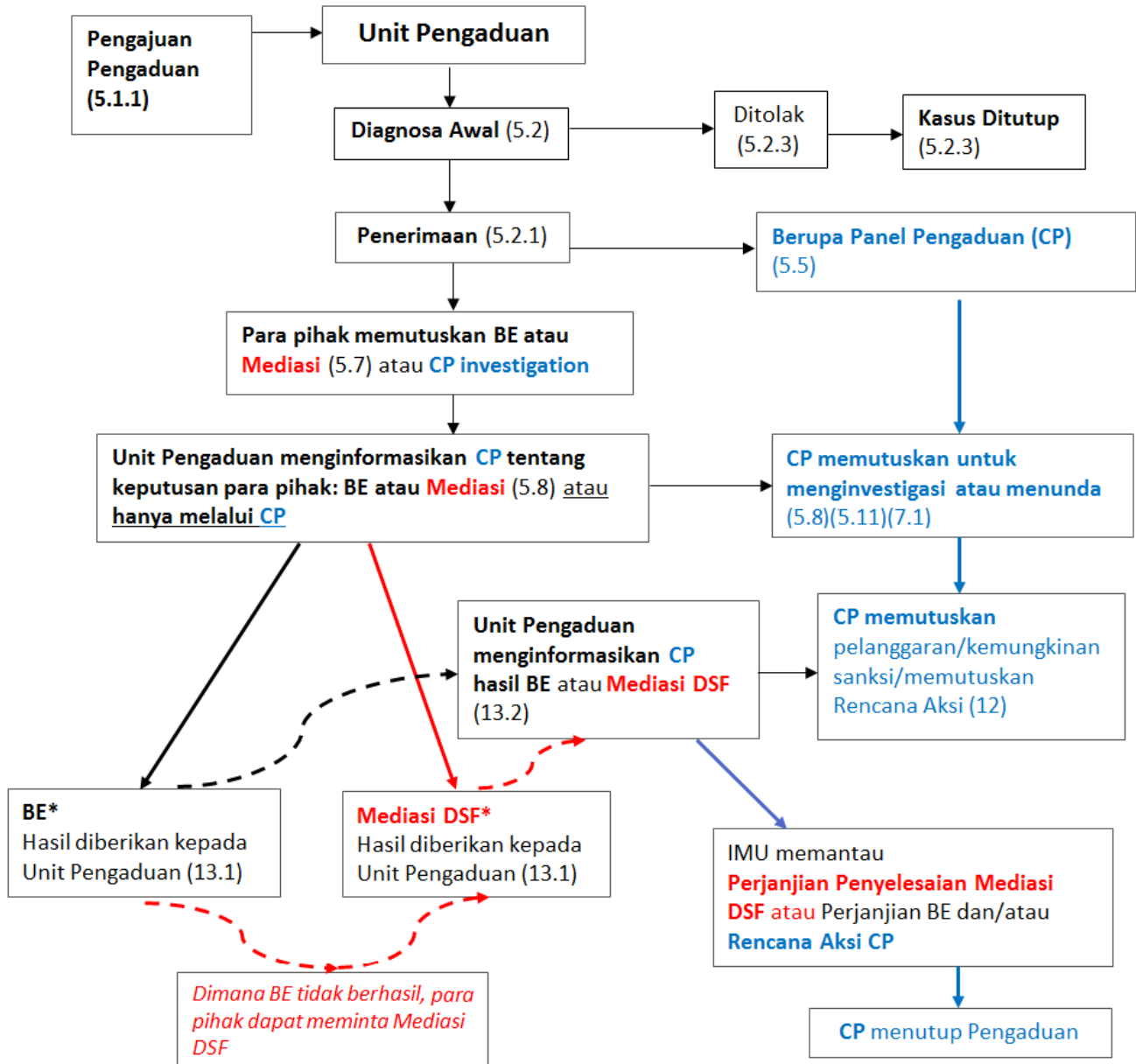
Peninjauan DSF akan ditugaskan setidaknya selambat-lambatnya lima tahun dan akan mencakup peninjauan terhadap ToR ini serta Pedoman Operasional.

Setiap tinjauan Prosedur Pengaduan dan Banding RSPO akan dilakukan dalam kerja sama erat dengan DSF dan mempertimbangkan praktik dan pelajaran yang dipelajari saat ini serta rekomendasi yang disajikan oleh Dewan Gubernur dan/atau peninjau DSF yang ditunjuk.

---

**Lampiran A: Mekanisme Pengaduan RSPO yang mengindikasikan alur kerja DSF sehubungan dengan Prosedur Pengaduan dan Banding RSPO (CAP) 2017**

*Klausula yang relevan dari CAP direferensikan dalam kurung*



**\*Mediasi DSF:** Para pihak bekerja untuk penyelesaian yang dinegosiasikan dengan bantuan pihak ketiga dari Mediator DSF sesuai dengan Perjanjian Proses Mediasi DSF dan Kode Etik Profesional.

**\*BE:** Para pihak mencoba untuk menegosiasikan perjanjian tanpa fasilitasi atau pengamat pihak ketiga DSF menggunakan sumber daya dari mekanisme pengaduan perusahaan sendiri, hasilnya akan diajukan ke Unit Pengaduan dalam waktu satu bulan kalender oleh pihak yang memutuskan untuk mencoba BE.

**Lampiran B: Biaya Mediasi DSF**  
**Formula diterapkan dalam menghitung bagian para pihak dari biaya Mediasi DSF**

Prinsip bagaimana biaya akan dibagi akan disepakati antara para pihak dan dijelaskan dalam Perjanjian Proses DSF pada awal proses Mediasi DSF.

Dalam menghitung bagian yang akan dibayarkan masing-masing pihak, biaya berikut akan dipertimbangkan:

- 1 Biaya administrasi dasar untuk pemeliharaan dan pemrosesan data oleh DSF
- 2 Pengeluaran pihak termasuk perjalanan dan akomodasi untuk menghadiri pertemuan
- 3 Biaya rapat termasuk sewa ruangan, dokumentasi, dan minuman
- 4 Biaya dan pengeluaran Mediator DSF termasuk perjalanan, akomodasi, dan DSA (Tunjangan Harian)
- 5 Biaya dan pengeluaran juru bahasa termasuk perjalanan, akomodasi dan makan
- 6 Biaya tim lapangan DSF (misal: pengemudi, narasumber lokal) termasuk perjalanan, akomodasi, dan makan
- 7 Biaya lain yang diantisipasi ditentukan oleh konteks dan lokasi.

Dalam memutuskan bagian yang akan disumbangkan masing-masing pihak, faktor-faktor berikut akan dipertimbangkan:

- 1 Kapasitas masing-masing pihak untuk berkontribusi pada biaya
- 2 Pendapatan dan sumber daya keuangan yang dikhususkan untuk operasi dalam sengketa
- 3 Jumlah individu (atau keluarga) yang dapat menerima kompensasi sebagai akibat dari proses Penyelesaian Sengketa DSF dengan dasar bahwa lebih banyak orang dapat menanggung lebih banyak biaya secara kolektif
- 4 Pendapatan kotor dan/atau jumlah yang diperoleh oleh anggota RSPO terhadap siapa Pengaduan tersebut diajukan atas dasar bahwa semakin besar jumlahnya, semakin banyak anggota akan berkontribusi.

Suatu pihak dengan kapasitas yang tidak memadai untuk berkontribusi dalam bagian biaya dapat dibimbing oleh DSF ke Dana Perwalian DSF untuk bantuan<sup>33</sup>.

DSF, melalui Mediator, mengawasi pencairan dana dengan cara yang disepakati dengan pihak tersebut dalam penerimaan dana. Demi kepentingan transparansi, fakta dari dukungan keuangan diinformasikan dengan semua pihak dalam Proses.

---

<sup>33</sup> Dana Perwalian DSF didirikan oleh Dewan Gubernur pada Juni 2015. Pihak yang ingin mendapat manfaat Dana dapat membuat aplikasi formal melalui DSF.



The RSPO is an international non-profit organization formed in 2004 with the objective to promote the growth and use of sustainable oil palm products through credible global standards and engagement of stakeholders.



**RSPO will transform markets to make sustainable palm oil the norm**

**FIND OUT MORE AT**

**[www.rspo.org](http://www.rspo.org)**