

Prosedur Pengaduan dan Banding RSPO

Disahkan oleh Dewan Gubernur pada 14/06/2017

Amandemen disahkan oleh Dewan Gubernur pada 16/11/2018

(Berlaku sejak 1 Desember 2018)

Judul Dokumen	: Prosedur Pengaduan dan Banding RSPO
Kode Dokumen	: RSPO-PRO-P01-001 V3 IND
Ruang Lingkup	: Internasional
Tipe Dokumen	: Prosedur
Tanggal Persetujuan / Pengesahan	: 16 November 2018/ Dewan Gubernur
Kontak	: rspo@rspo.org / complaints@rspo.org

DAFTAR ISI

1.	TUJUAN DAN RUANG LINGKUP	4
2.	DEFINISI ATAS ISTILAH UTAMA	4
3.	PERAN UMUM SEKRETARIAT RSPO IUBUNGAN DENGAN PENGADUAN & BANDING	6
4.	DASAR - DASAR PENGADUAN	8
5.	PENERIMAAN PENYERAHAN PENGADUAN DAN PENERIMAAN LAINNYA	9
6.	PEMBENTUKAN PANEL PENGADUAN	13
7.	KEWENANGAN PANEL PENGADUAN	15
8.	TUGAS SEKRETARIAT TERKAIT PANEL PENGADUAN & INVESTIGASI	18
9.	KEWAJIBAN PARA PIHAK	20
10.	TINDAKAN MENDESAK DAN TINDAKAN SEMENTARA	21
11.	FASE INVESTIGASI	22
12.	KEPUTUSAN PANEL PENGADUAN	22
13.	PENYELESAIAN PENGADUAN MELALUI KETERLIBATAN ATAU MEDIASI BILATERAL MELALUI DSF	24
14.	PENGAJUAN BANDING TERHADAP KEPUTUSAN PANEL PENGADUAN	25
15.	TANGGUNG JAWAB	31

1. TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

1.1. Tujuan dari Prosedur Pengaduan dan Banding ini adalah:

- 1.1.1. Untuk memberikan prosedur dalam menangani pengaduan yang timbul dari pelanggaran Dokumen Utama RSPO sebagaimana diatur dalam bagian 4.2 dan banding terhadap keputusan Panel Pengaduan terkait dengan Pengaduan tersebut;
 - 1.1.2. Untuk memastikan bahwa setiap dugaan pelanggaran standar, prosedur dan kode dalam Dokumen Utama RSPO sebagaimana ditentukan dalam Bagian 4 dokumen ini ditangani dan diselesaikan secara adil, tidak memihak dan transparan; dan
 - 1.1.3. Prosedur yang ditetapkan terkait dengan pengaduan dan banding dipandu oleh prinsip-prinsip yang berkaitan dengan aksesibilitas, efisiensi, imparialitas, akuntabilitas, dan kemandirian.
- 1.2. Prosedur ini berlaku untuk semua pengaduan yang pertama kali diterima oleh RSPO pada atau setelah 1 Agustus 2017, Pengaduan yang diterima oleh Sekretariat RSPO sebelum tanggal ini akan ditangani berdasarkan prosedur pengaduan RSPO yang sebelumnya berlaku.

2. DEFINISI ATAS ISTILAH UTAMA

- 2.1. **Banding**: Permohonan resmi untuk meninjau Keputusan Pengaduan oleh salah satu pihak dalam Pengaduan yang tidak puas dengan itu.
- 2.2. **Panel Banding**: Sebuah panel yang terdiri dari anggota dan atau non-anggota RSPO yang dibentuk berdasarkan bagian 14.3 untuk meninjau banding yang diajukan oleh Pemohon Banding.
- 2.3. **Pemohon Banding**: pihak dalam Pengaduan yang mengajukan Pemberitahuan Banding sesuai dengan bagian 14.2.
- 2.4. **Keterlibatan Bilateral (Bilateral Engagement)**: adalah penjelasan umum dari setiap proses yang dilakukan oleh Para Pihak dalam Pengaduan untuk berupaya menyelesaikan perbedaan mereka melalui diskusi langsung (yaitu tanpa melibatkan pihak ketiga sebagai mediator). Keterlibatan bilateral mungkin akan

melibatkan, tetapi tidak terbatas pada, mengakses prosedur penanganan pengaduan perusahaan sendiri sebagai cara untuk mencoba menyelesaikan pengaduan.

- 2.5. **Pelacak Kasus (Case Tracker)**: sebuah database RSPO untuk melacak pengaduan, yang menyediakan antarmuka untuk publik melalui situs RSPO.
- 2.6. **Pemohon**: Individu, organisasi, atau perwakilan mereka yang mengajukan pengaduan.
- 2.7. **Pengaduan**: Tuduhan secara formal (selain dalam banding) atas pelanggaran satu atau lebih dokumen utama RSPO sebagaimana didefinisikan di bagian 4.2.
- 2.8. **Keputusan Pengaduan**: keputusan akhir yang dibuat oleh Panel Pengaduan RSPO terkait dengan pengaduan yang diterima berdasarkan Sistem Pengaduan RSPO.
- 2.9. **Panel Pengaduan**: panel yang terdiri dari anggota RSPO dibentuk untuk mendengarkan pengaduan sebagaimana diatur di bagian 6.
- 2.10. **Konflik kepentingan/ Conflict of Interest (COI)**: Situasi dimana, karena aktivitas atau hubungan lain, imparialitas dalam menjalankan suatu fungsi atau investigasi dapat terkompromikan.
- 2.11. **Konsensus**: kurangnya oposisi yang berkelanjutan.
- 2.12. **Fasilitas Penyelesaian Sengketa/ Dispute Settlement Facility (DSF)**: sebuah mekanisme di dalam RSPO yang memfasilitasi mediasi antara Para Pihak yang saling menyetujui untuk menyelesaikan sengketa.
- 2.13. **Imparialitas**: kehadiran dari objektivitas aktual yang dapat dirasakan. Unsur terdiri dari beberapa komponen seperti objektivitas, independensi dan identifikasi serta pengelolaan Konflik Kepentingan.
- 2.14. **Kebebasan**: bebas dari bias dan konflik kepentingan.
- 2.15. **Tindakan Sementara**: instruksi sementara yang dikeluarkan oleh Sekretariat RSPO atas arahan Panel Pengaduan kepada anggota sebagai bagian dari tanggapan awal untuk masalah mendesak yang diangkat dalam pengaduan. Mungkin termasuk perintah untuk berhenti dan tidak mengulangi kembali suatu tindakan (dimana secara ketat berlaku) atau perintah untuk 'menghentikan pekerjaan'.
- 2.16. **Termohon**: dalam hal Pengaduan, pihak yang menjadi pihak yang diadukan dalam Pengaduan dan dalam hal banding terhadap Putusan Pengaduan yang dibuat menguntungkan pihak tersebut.

- 2.17. **Sanksi:** tindakan hukuman yang dikeluarkan oleh Sekretariat RSPO atas arahan Panel Pengaduan atau Panel Banding karena kasusnya terhadap anggota RSPO Termohon.

3. PERAN UMUM SEKRETARIAT RSPO HUBUNGAN DENGAN PENGADUAN & BANDING

- 3.1. Sekretariat RSPO bertanggung jawab atas koordinasi, administrasi, dan komunikasi semua aspek skema RSPO. Sehubungan dengan Prosedur Pengaduan dan Banding RSPO, tanggung jawab Sekretariat adalah untuk:

- 3.1.1. Menerima, mengakui, dan memulai prosedur yang ditetapkan dalam dokumen ini setelah menerima pengaduan atau banding;
- 3.1.2. Memfasilitasi proses penanganan pengaduan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam dokumen ini termasuk memfasilitasi penunjukan Anggota Panel Pengaduan, penyelidik Anggota Panel Banding dan tenaga ahli lain yang disyaratkan atau diminta oleh Panel Pengaduan;
- 3.1.3. Memantau kemajuan penyelesaian pengaduan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam dokumen ini;
- 3.1.4. Memastikan komunikasi secara tepat waktu sehubungan dengan status pengaduan atau banding;
- 3.1.5. Meninjau dan evaluasi secara berkala keefektifan Prosedur Pengaduan dan Banding RSPO;
- 3.1.6. Untuk memfasilitasi interpretasi dan layanan terjemahan jika diperlukan;
- 3.1.7. Untuk menyimpan catatan yang tepat tentang sanksi yang dikenakan kepada anggota agar dapat menjadi preseden pengaduan lainnya.

- 3.2. Aksesibilitas ke Sistem Pengaduan dan Prosedur ini

- 3.2.1. Prosedur Pengaduan dan Banding RSPO dapat diakses oleh semua pemangku kepentingan yang memiliki perhatian terhadap produksi minyak kelapa sawit berkelanjutan dan siapa pun yang dirugikan oleh tindakan yang melanggar Dokumen Utama RSPO sebagaimana diatur dalam bagian 4.2.
 - 3.2.2. Sekretariat RSPO harus memastikan bahwa semua pemangku kepentingan dan pemohon memiliki akses yang adil dan wajar ke informasi tentang Prosedur Pengaduan dan Banding RSPO dan panduan tentang cara mengajukan pengaduan yang dapat diakses publik melalui situs web RSPO.
 - 3.2.3. Sekretariat RSPO harus memberikan bantuan yang wajar kepada Para Pihak dalam Pengaduan yang menghadapi hambatan akses ke Prosedur Pengaduan dan Banding RSPO (misalnya karena bahasa atau literasi). Dalam hal ini Para Pihak dalam Pengaduan dapat menghubungi Sekretariat RSPO untuk bantuan lebih lanjut.
- 3.3. Komunikasi oleh Sekretariat RSPO
- 3.3.1. Sekretariat harus memperbarui status Pengaduan atau Banding secara berkala pada *Case Tracker* RSPO.
 - 3.3.2. Sekretariat RSPO akan mengambil semua langkah yang wajar untuk memastikan bahwa informasi yang berkaitan dengan Pengaduan dan Banding selalu disajikan dengan cara yang netral, tanpa prasangka terhadap salah satu Pihak yang terlibat.
 - 3.3.3. Dalam semua komunikasi, Sekretariat RSPO akan menghormati kebutuhan untuk menjaga kerahasiaan informasi tertentu, terutama dalam kasus dimana pemohon khawatir akan akibatnya atau melibatkan *whistleblower*.
 - 3.3.4. Sekretariat RSPO akan mengumumkan kejadian-kejadian ini pada *Case Tracker* dalam waktu sepuluh (10) hari kerja sejak informasi berikut tersedia.

- 3.3.4.1. Penyelesaian pengaduan baik ditentukan oleh Panel Pengaduan, dimediasi oleh DSF atau melalui keterlibatan bilateral;
- 3.3.4.2. Keputusan Pengaduan oleh Panel Pengaduan;
- 3.3.4.3. Keputusan Banding oleh Panel Banding;
- 3.3.4.4. Perubahan status anggota RSPO sebagai akibat dari sanksi yang dijatuhkan;
- 3.3.4.5. Perubahan status akreditasi Lembaga Sertifikasi sebagai akibat sanksi yang dijatuhkan; dan
- 3.3.4.6. Informasi terkait tentang perubahan status Badan Akreditasi.

4. DASAR - DASAR PENGADUAN

- 4.1. Dasar pengaduan terletak pada pernyataan fakta yang berkaitan dengan kegiatan dan atau tindakan Termohon yang menimbulkan kesimpulan bahwa Termohon melanggar satu atau lebih ketentuan Dokumen Utama RSPO sebagaimana didefinisikan dalam Bagian 4.2.
- 4.2. Dasar dari semua pengaduan harus selalu terkait dengan pelanggaran ketentuan dari satu atau lebih ketentuan dokumen utama RSPO yaitu:
 - 4.2.1. Anggaran Dasar (*Statutes*) dan Anggaran Rumah Tangga (*By-Laws*) RSPO;
 - 4.2.2. Prinsip & Kriteria RSPO untuk Produksi Minyak Kelapa Sawit Berkelanjutan (P&C);
 - 4.2.3. Standar Sertifikasi Rantai Pasok (S&C) RSPO;
 - 4.2.4. Interpretasi Nasional terhadap RSPO P&C (jika ada);

- 4.2.5. Kode Etik RSPO;
- 4.2.6. Prosedur Penanaman Baru RSPO;
- 4.2.7. Sistem sertifikasi RSPO;
- 4.2.8. Aturan RSPO ditetapkan untuk Perdagangan dan Ketertelusuran dan untuk Komunikasi dan Klaim; dan
- 4.2.9. Dokumen lainnya termasuk standar yang Dewan Gubernur RSPO dari waktu ke waktu dapat langsung ditambahkan ke daftar ini.

5. PENERIMAAN PENYERAHAN PENGADUAN DAN PENERIMAAN LAINNYA

5.1. Pengajuan Pengaduan ke Sekretariat

- 5.1.1. Pengaduan harus diserahkan ke Sekretariat, yang berfungsi sebagai satu-satunya pintu masuk untuk pengajuan pengaduan, menggunakan formulir pengajuan pengaduan RSPO. Agar dianggap lengkap, pengajuan harus berisi informasi berikut:
 - 5.1.1.1. Nama dan rincian kontak dari pihak yang mengajukan pengaduan dan apakah pengaduan tersebut dibuat dalam kapasitas perwakilan untuk orang atau komunitas lain;
 - 5.1.1.2. Apakah diperlukan kerahasiaan untuk identitas Pemohon;
 - 5.1.1.3. Pihak yang menjadi sasaran pengaduan;
 - 5.1.1.4. Ringkasan yang jelas dan ringkas tentang fakta-fakta utama dan kronologi peristiwa dugaan pelanggaran;
 - 5.1.1.5. Bukti yang mendukung Pengaduan termasuk jika tersedia dokumentasi, korespondensi dengan Termohon atau orang lain yang relevan, foto, peta, koordinat dan materi terkait lainnya;

5.1.1.6. Kesepakatan untuk mematuhi syarat dan ketentuan prosedur ini;
dan

5.1.1.7. Mengidentifikasi preferensi bahasa kerja yang digunakan.

5.1.2. Jika memungkinkan, Pemohon harus menyatakan, pemulihan yang mereka upayakan termasuk tindakan korektif spesifik yang mereka inginkan untuk dilakukan oleh Termohon.

5.1.3. Apabila Sekretariat menolak Pengaduan karena tidak lengkap, Sekretariat harus menginformasikan kepada Pemohon tentang alasan penolakan.

5.1.4. Pemohon tidak dilarang untuk mengirimkan kembali Pengaduan lengkap yang telah ditolak karena ketidaklengkapan.

5.1.5. Sekretariat akan memberitahukan penerimaan pengaduan dalam lima (5) hari kerja setelah pengajuan.

5.2. Diagnosis Awal (*Initial Diagnosis*)

5.2.1. Jika Pengaduan telah lengkap, Sekretariat akan mengikuti aturan umum dalam waktu tiga puluh (30) hari kerja sejak diterimanya Pengaduan, membuat diagnosis awal Pengaduan dengan menentukan apakah dugaan fakta yang dibuat oleh Pemohon dalam pengaduan jika terbukti kebenarannya merupakan pelanggaran terhadap satu atau lebih ketentuan Dokumen Utama RSPO. Diagnosis awal oleh Sekretariat tidak dapat dianggap sebagai penentuan atau verifikasi Pengaduan itu sendiri.

5.2.2. Jika Sekretariat memerlukan informasi atau klarifikasi lebih lanjut untuk membuat diagnosis awal, Sekretariat dapat meminta informasi atau klarifikasi dari Pemohon secara tertulis dan memberikan batas waktu yang wajar untuk tanggapan. Jika Pemohon gagal untuk menanggapi permintaan Sekretariat, Sekretariat akan membuat permintaan kedua secara tertulis dengan menyebutkan batas waktu untuk merespon.

5.2.3. Sekretariat dalam keadaan berikut akan menolak pengajuan pengaduan:

5.2.3.1. Jika dugaan fakta yang dinyatakan dalam pengaduan, meskipun terbukti benar, tidak melanggar ketentuan Dokumen Utama RSPO;

5.2.3.2. Jika Pemohon gagal untuk menanggapi permintaan Sekretariat untuk informasi atau klarifikasi sesuai dengan Klausul 5.2.2;

5.2.3.2. Ketika Sekretariat menolak pengajuan karena tidak lengkap atau gagal dalam diagnosis awal, Sekretariat dapat merekomendasikan kepada pihak yang dirugikan agar mereka menghubungi perwakilan yang memenuhi syarat untuk membantu mereka dalam pengajuan pengaduan.

5.3. Penerimaan dan Tugas Sekretariat Setelah Penerimaan

5.3.1. Setelah ditentukan bahwa pengajuan memenuhi kriteria yang ditetapkan di atas (Bagian 5.2.1), Sekretariat akan melanjutkan untuk menerima pengaduan secara resmi.

5.3.2. Dalam lima (5) hari kerja sejak keputusannya untuk menerima Pengaduan, Sekretariat harus:

5.3.2.1. Memberi tahu Pemohon tentang penerimaan formal oleh Sekretariat;

5.3.2.2. Memberitahu Termohon bahwa telah diajukan pengaduan terhadapnya;

5.3.2.3. Pemberitahuan kepada Termohon harus memuat permintaan dari Sekretariat untuk menanggapi dakwaan Pengaduan dari Termohon dalam waktu empat belas (14) hari kerja;

- 5.3.2.4. Menyediakan Pemohon dan Termohon informasi tentang Prosedur ini dan garis besar langkah-langkah selanjutnya dalam proses tersebut; dan
 - 5.3.2.5. Mencatat pengaduan di *Case Tracker*.
- 5.4. Pemohon dapat memberitahu Sekretariat tentang maksud dari Pemohon untuk menarik pengaduannya kapan saja. Ketika pengaduan ditarik, Sekretariat harus memberi tahu Termohon tentang pengunduran diri tersebut dan jika memungkinkan, memberi tahu Para Pihak bahwa meskipun tetap mempertahankan penarikan tersebut, Panel Pengaduan dapat dengan kebijaksanaannya sendiri melanjutkan investigasi pengaduan.
- 5.5. Sekretariat akan sesegera mungkin dan dalam waktu tiga puluh (30) hari kerja sejak menerima Pengaduan secara resmi melakukan pembentukan Panel Pengaduan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam bagian 6.
- 5.6. Sekretariat akan berkonsultasi dengan Para Pihak dalam Pengaduan dan mengkonfirmasi bahasa kerja sebelum menunjuk Panel Pengaduan.
- 5.7. Sekretariat setelah menerima Pengaduan secara resmi akan memberi tahu Para Pihak bahwa Panel Pengaduan akan dibentuk untuk mendengarkan pengaduan. Sekretariat dapat berkonsultasi dengan Panel Pengaduan memberi tahu Para Pihak bahwa Pengaduan dapat diselesaikan dan atau dibawa ke kesimpulan kapan saja dengan:
 - 5.7.1. Keterlibatan bilateral antara Para Pihak; dan
 - 5.7.2. Jika memungkinkan, mediasi melalui DSF;
- 5.8. Dalam hal dimana Para Pihak mengindikasikan kepada Sekretariat bahwa mereka memilih untuk mencoba menyelesaikan pengaduan melalui keterlibatan bilateral atau mediasi, Sekretariat harus memberi tahu Panel Pengaduan tentang hal yang sama untuk memungkinkan Panel Pengaduan membuat keputusan apakah akan melanjutkan atau menunda pembahasan Pengaduan.

- 5.9. Dalam hal dimana pengaduan terhadap anggota RSPO sehubungan dengan pelanggaran ketentuan Dokumen Utama RSPO oleh fasilitas tersertifikasi (*certified facility*), Sekretariat harus berkonsultasi dengan Panel Pengaduan, merujuk Pengaduan ke Badan Sertifikasi (*Certification Body*) dan atau dimana dianggapnya sesuai dengan Badan Akreditasi (*Accreditation Body*).
- 5.10. Dalam hal dimana pengaduan terhadap Badan Sertifikasi (*Certification Body*) terkait dengan pelanggaran ketentuan Dokumen Utama RSPO, Sekretariat akan merujuk pengaduan tersebut ke Badan Akreditasi (*Accreditation Body*).
- 5.11. Dalam hal dimana Sekretariat telah merujuk Pengaduan ke Badan Sertifikasi (*Certification Body*) atau Badan Akreditasi (*Accreditation Body*) sebagaimana diatur dalam 5.9 Sekretariat harus menginformasikan Para Pihak berikut ini;
- 5.11.1. Bahwa Pengaduan telah dirujuk ke Badan Sertifikasi (*Certification Body*) dan atau Badan Akreditasi (*Accreditation Body*);
- 5.11.2. Panel Pengaduan dapat mengeluarkan sanksi sebagaimana yang diberdayakan untuk dilakukan menurut Bagian 7.1.15.4 prosedur ini selain sanksi yang dikenakan oleh Badan Sertifikasi (*Certification Body*) terhadap Termohon.

6. PEMBENTUKAN PANEL PENGADUAN

- 6.1. Anggota Panel Pengaduan harus diambil dari daftar potensial calon anggota panel yang dikelola oleh Sekretariat.
- 6.2. Anggota Panel Pengaduan yang ditugaskan untuk kepatuhan tertentu adalah sesuai dengan aturan umum yaitu tanpa nama kecuali diputuskan lain oleh Panel dengan suara bulat.
- 6.3. Sekretariat akan berusaha untuk memastikan bahwa daftar calon anggota Panel Pengaduan terdiri dari pemangku kepentingan yang merupakan anggota RSPO dari berbagai kategori dan sektor yang memiliki pengetahuan, keahlian dan/atau pengalaman di bidang-bidang berikut:

- 6.3.1. Pengelolaan sumber daya alam dan masalah lingkungan;
- 6.3.2. Hak asasi manusia dan masalah ketenagakerjaan;
- 6.3.3. Skema RSPO dan dokumen terkait/dokumen utamanya; dan
- 6.3.4. Audit lingkungan dan skema pelabelan ramah lingkungan.
- 6.4. Kriteria dan kewajiban keanggotaan Panel Pengaduan ditentukan dalam dokumen 'Ketentuan Referensi untuk Panel Pengaduan RSPO' (*Terms of Reference for RSPO Complaints Panel*).
- 6.5. Sekretariat harus mengambil semua langkah praktis untuk memastikan bahwa anggota Panel Pengaduan yang pada akhirnya ditugaskan untuk mendengar pengaduan mewakili kategori multi-pemangku kepentingan RSPO dan memiliki keahlian dan pengalaman yang relevan dalam masalah yang timbul dalam Pengaduan.
- 6.6. Sebelum menerima penunjukan, setiap calon anggota panel harus membuat pernyataan tertulis sebagaimana mungkin dari waktu ke waktu diminta oleh Sekretariat, tetapi bagaimanapun juga harus membuat pernyataan berikut:
 - 6.6.1. Bahwa dia tidak memiliki hubungan profesional, keuangan atau pribadi dengan Para Pihak atau anak perusahaan mereka atau personel mereka yang akan mengakibatkan bias atau prasangka atau sebaliknya mempengaruhi penilaiannya sebagai anggota Panel; dan
 - 6.6.2. Bahwa jika timbul konflik selama menjadi anggota Panel Pengaduan, dia harus segera melaporkannya ke Sekretariat.
- 6.7. Sebelum menerima penunjukan, setiap calon anggota Panel harus menandatangani perjanjian kerahasiaan dengan Sekretariat RSPO.
- 6.8. Kuorum Panel Pengaduan harus dalam jumlah ganjil yang terdiri dari tiga atau lima anggota yang dipimpin oleh Ketua.

- 6.9. Para Pihak dalam Pengaduan, perwakilan atau agen mereka tidak boleh secara langsung atau tidak langsung menghubungi atau berkomunikasi dengan anggota Panel Pengaduan dengan tujuan untuk membahas pengaduan yang sedang berlangsung atau untuk meminta informasi yang berkaitan dengan pengaduan. Anggota Panel Pengaduan harus melaporkan upaya tersebut ke Sekretariat dan masalah tersebut akan dirujuk ke Dewan Gubernur untuk diperiksa.

7. KEWENANGAN PANEL PENGADUAN

7.1. Panel Pengaduan memiliki kewenangan sebagai berikut:

- 7.1.1. Untuk mengelola pelaksanaan investigasi dan menentukan cara yang paling sesuai untuk mendengarkan argumen dari Para Pihak dalam Pengaduan, termasuk namun tidak terbatas pada mendengar pendapat lisan, pertemuan privat, telepon konferensi, atau permintaan untuk pernyataan tertulis dan dalam hal ini mengeluarkan arahan prosedural tersebut sebagaimana diperlukan untuk menghasilkan kesimpulan yang adil dan cepat dari Pengaduan. Dalam hal ini Panel Pengaduan memiliki kewenangan untuk mendelegasikan kepada Sekretariat setiap atau semua kewenangannya untuk membuat dan memberikan arahan prosedural kepada Para Pihak;
- 7.1.2. Untuk secara ringkas mengabaikan Pengaduan jika Pemohon gagal untuk mematuhi arahnya atau jika Pengaduan merupakan upaya untuk membuka kembali pengaduan yang sebelumnya telah ditolak oleh Panel Pengaduan atau Panel Banding;
- 7.1.3. Mengkonsolidasikan dan menyelidiki secara bersamaan dua atau lebih Pengaduan terhadap Termohon yang mengandung dugaan fakta dan / atau masalah yang sama;
- 7.1.4. Untuk mengarahkan Sekretariat untuk menunjuk penyelidik independen atau ahli di bidang yang relevan dan untuk mempertimbangkan laporan mereka;
- 7.1.5. Menentukan ketentuan referensi penyelidik independen dan atau para ahli;

- 7.1.6. Untuk melakukan kunjungan lapangan;
- 7.1.7. Untuk mewawancarai orang dan saksi yang relevan dan untuk mengarahkan agar Sekretariat tidak mengungkapkan identitas orang dan saksi tersebut jika anonimitas diminta;
- 7.1.8. Untuk mengarahkan Sekretariat untuk mengambil tindakan mendesak dan mengeluarkan tindakan sementara sebagaimana ditentukan dalam bagian 10;
- 7.1.9. Untuk memperingatkan, menanggukkan, menghentikan atau mengambil tindakan segera dan mengeluarkan tindakan sementara terhadap Termohon yang, dengan tujuan mempengaruhi hasil Pengaduan, terlibat dalam segala bentuk pembalasan, kekerasan, ancaman, diskriminasi yang merugikan terhadap atau menerapkan tekanan yang tidak semestinya kepada Pemohon, komunitas yang terkena dampak atau juru bicara atau pengadu mereka;
- 7.1.10. Untuk menunda investigasi atas Pengaduan dengan persyaratan yang dianggap sesuai;
- 7.1.11. Untuk mempertimbangkan informasi atau keputusan dari Badan Sertifikasi (*Certification Body*) dan atau Badan Akreditasi (*Accreditation Body*) sehubungan dengan Pengaduan yang dirujuk kepada mereka;
- 7.1.12. Untuk membuat campur tangan yang berlawanan (*adverse interference*) terhadap Pihak mana pun yang menghalangi investigasi atau secara tidak wajar menolak untuk bekerja sama dengannya;
- 7.1.13. Untuk menyatakan investigasi ditutup sebelum memulai musyawarah;
- 7.1.14. Untuk membuka kembali investigasi yang telah ditutup dimana bukti baru yang akan memengaruhi keputusan yang telah muncul selama kewenangan ini tidak dilaksanakan setelah Panel Pengaduan menyampaikan keputusan akhirnya;

- 7.1.15. Untuk mengarahkan Sekretariat untuk menjatuhkan salah satu atau lebih atas sanksi berikut ini kepada Termohon yang ditemukan melanggar ketentuan Dokumen Utama RSPO:
- 7.1.15.1. Pemberian peringatan;
 - 7.1.15.2. Perintah untuk melaksanakan tindakan korektif (*corrective actions*) dalam waktu tertentu, menyita, mengulangi kembali suatu tindakan (jika ada) dan perintah untuk menghentikan kegiatan;
 - 7.1.15.3. Penangguhan keanggotaan RSPO baik untuk jangka waktu tertentu atau hingga tindakan korektif diambil;
 - 7.1.15.4. Dimana Badan Sertifikasi (*Certification Body*) memutuskan untuk menangguhkan atau mencabut sertifikat fasilitas bersertifikat dari Termohon, Panel Pengaduan dapat, jika dianggap perlu, menangguhkan atau menghentikan keanggotaan RSPO Termohon;
 - 7.1.15.5. Penghentian keanggotaan RSPO; dan
 - 7.1.15.6. Apabila diperlukan menyebutkan konsekuensi dari kegagalan Termohon dalam mematuhi sanksi yang dijatuhkan;
- 7.1.16. Untuk menunda penerapan atau penegakan sanksi menunggu banding ke Panel Banding;
- 7.1.17. Untuk melanjutkan investigasi terlepas dari penarikan Pengaduan oleh Pemohon;
- 7.1.18. Untuk melanjutkan investigasi dan menyampaikan keputusannya tanpa mengabaikan pengunduran diri atau penarikan Termohon sebagai anggota RSPO dan jika sesuai merekomendasikan agar Dewan Gubernur mengeluarkan kecaman publik (*public censure*);

- 7.1.19. Terlepas dari tidak adanya pengaduan resmi yang diajukan berdasarkan prosedur ini, Panel Pengaduan dapat, setelah dirujuk oleh *Chief Executive Officer*, melakukan investigasi dugaan pelanggaran ketentuan Dokumen Utama RSPO dan menjatuhkan sanksi sebagaimana yang diberdayakan untuk dilakukan berdasarkan Pengaduan formal;
- 7.1.20. Untuk mengarahkan biaya selama fase investigasi berdasarkan Bagian 11 dari Prosedur Pengaduan dan Banding RSPO ini; dan
- 7.1.21. Untuk mengeluarkan arahan lain yang dianggap perlu dan wajar dalam proses penyelesaian pengaduan selama dalam arahan yang dikeluarkan berdasarkan sub-klausul ini sesuai dengan kewenangan Panel Pengaduan berdasarkan Bagian 7.1.1 hingga 7.1.20.

8. TUGAS SEKRETARIAT TERKAIT PANEL PENGADUAN & INVESTIGASI

- 8.1. Selain tugas yang ditentukan di bagian lain dokumen ini, Sekretariat bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas yang ditentukan dalam bagian ini.
- 8.2. Sekretariat akan bertindak sebagai Sekretaris Panel Pengaduan.
- 8.3. Sekretariat akan mengumpulkan semua informasi yang diterima terkait dengan pengaduan dan memberikan kepada Panel Pengaduan Informasi yang sama, termasuk, tetapi tidak terbatas pada:
 - 8.3.1. Semua informasi yang terkandung dalam pengajuan pengaduan asli (yaitu formulir pengaduan,) dan bukti atau klarifikasi tambahan yang diterima dari Pemohon;
 - 8.3.2. Tanggapan Termohon termasuk bukti-bukti yang diajukan untuk menyanggah tuduhan Pemohon;
 - 8.3.3. Setiap informasi yang timbul dari proses yang terkait dengan evaluasi Badan Sertifikasi (*Certification Body*) atau Badan Akreditasi (*Accreditation*)

Body) sehubungan dengan Pengaduan yang dirujuk kepada mereka sesuai dengan bagian 5.9.;

- 8.3.4. Standar RSPO yang relevan, persyaratan sertifikasi, anggaran dasar anggaran rumah tangga, kode etik, dokumen relevan lainnya, dan dokumen Utama RSPO lainnya yang berhubungan dengan pengaduan;
 - 8.3.5. Sekretariat akan terus memberi tahu Pemohon dan Termohon tentang kemajuan proses Pengaduan dan jangka waktu dimana mereka diharapkan untuk mematuhi segala arahan.
 - 8.3.6. Sekretariat harus memberikan terjemahan dan layanan penerjemahan kepada Para Pihak dan para saksi.
- 8.4. Sekretariat harus memfasilitasi: -
- 8.4.1. Penunjukan investigator independen dan ahli yang mungkin diminta oleh Panel Pengaduan dan menyebabkan mereka menandatangani perjanjian kerahasiaan dan menyatakan bahwa mereka tidak berada dalam konflik sebagai syarat pengangkatan mereka; dan
 - 8.4.2. Wawancara dengan Para Pihak dalam Pengaduan, saksi, pihak berwenang dan orang lain.
- 8.5. Sekretariat harus, setelah tahap investigasi dinyatakan ditutup oleh Panel Pengaduan, secepat mungkin menyiapkan Catatan Pengaduan yang berisi sebagai berikut: -
- 8.5.1. Pengaduan asli;
 - 8.5.2. Tanggapan dari Termohon;
 - 8.5.3. Semua pengajuan tertulis yang dibuat oleh Para Pihak yang berisi argumen mereka;
 - 8.5.4. Transkrip dari semua wawancara;

- 8.5.5. Laporan investigator independen dan para ahli;
 - 8.5.6. Semua bukti dokumenter lainnya termasuk foto, rekaman video dan peta;
 - 8.5.7. Jika berlaku, informasi apa pun dari dan setiap keputusan CB atau AB;
 - 8.5.8. Jika berlaku, dasar keputusan untuk mengeluarkan tindakan sementara;
dan
 - 8.5.9. Standar RSPO yang relevan, persyaratan sertifikasi, anggaran dasar,
anggaran rumah tangga, kode etik, dokumen normatif lainnya, dan
dokumen utama RSPO lainnya yang berhubungan dengan pengaduan.
- 8.6. Sekretariat harus mengirimkan salinan Catatan Pengaduan kepada setiap anggota Panel dan kepada Para Pihak sebelum Panel Pengaduan memulai musyawarah.

9. KEWAJIBAN PARA PIHAK

- 9.1. Para Pihak dalam Pengaduan harus setiap saat, terlibat dengan itikad baik dalam proses yang diuraikan dalam prosedur ini.
- 9.2. Termohon tidak boleh melakukan segala bentuk retaliasi, pembalasan, kekerasan, ancaman atau diskriminasi yang merugikan terhadap atau memberikan tekanan yang tidak semestinya kepada Pemohon, komunitas yang terkena dampak atau juru bicara atau perwakilan mereka.
- 9.3. Apabila Panel Pengaduan mengarahkan agar Termohon mengambil tindakan korektif, Termohon harus, sebagaimana diarahkan oleh Sekretariat, memberikan laporan berkala kepatuhan atau pelaksanaan kepada Sekretariat dengan arahan Panel Pengaduan.

10. TINDAKAN MENDESAK DAN TINDAKAN SEMENTARA

10.1. Jika, setelah mempertimbangkan pernyataan yang dibuat oleh Pemohon dalam Pengaduan, pernyataan dari Termohon dalam tanggapannya, bukti yang diajukan oleh Para Pihak dan laporan ahli independen, Panel Pengaduan membentuk pandangan bahwa keadaan yang disebutkan dalam bagian 10.2 ada dan jika ada keseimbangan yang mendukungnya, Panel Pengaduan dapat memerintahkan Sekretariat untuk mengambil tindakan medesak.

10.2. Tunduk pada evaluasi sebagaimana dinyatakan dalam Bagian 10.1, Panel Pengaduan akan mengarahkan tindakan segera yang diambil oleh Sekretariat dalam keadaan berikut:

10.2.1. Kasus dimana terdapat bukti kekerasan atau ancaman kekerasan atau pelanggaran hak asasi manusia;

10.2.2. Kasus dimana terdapat resiko kerusakan, perusakan dan/atau pembukaan lahan dan kawasan HCV;

10.2.3. Hal-hal yang merupakan ancaman yang jelas bagi kredibilitas RSPO; dan

10.2.4. Dimana tindakan yang tertunda kemungkinan akan mengakibatkan kerusakan atau kerusakan lebih lanjut pada orang-orang seperti komunitas yang terkena dampak.

10.3. Apabila Panel Pengaduan memerintahkan bahwa tindakan segera harus diambil, Panel Pengaduan harus mengarahkan bahwa Sekretariat mengeluarkan tindakan sementara melalui pemberitahuan tertulis kepada Termohon yang meliputi:

10.3.1. Tindakan spesifik yang akan diambil oleh Termohon yang dapat berupa perintah untuk berhenti dan tidak mengulangi suatu tindakan, perintah untuk menghentikan kegiatan dan permintaan informasi;

10.3.2. Jangka waktu untuk implementasi

10.3.3. Instruksi untuk Termohon mengenai setiap pemberitahuan wajib yang harus dibuat (misalnya kepada badan sertifikasi dan pelaku rantai pasokan) sebagaimana berlaku; dan

10.3.4. Segala persyaratan untuk melaporkan kembali ke Sekretariat.

10.4. Tindakan sementara adalah perintah sementara yang akan dilaksanakan selama pengaduan ditangani sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam dokumen ini. Tindakan sementara tetap berlaku sampai Panel Pengaduan membatalkan tindakan tersebut.

10.5. Kegagalan untuk mematuhi tindakan sementara dapat menjadi alasan untuk penangguhan keanggotaan.

10.6. Tindakan sementara dilakukan oleh Termohon dalam jangka waktu yang ditentukan dalam pemberitahuan dari Sekretariat.

10.7. Jika Panel Pengaduan mengeluarkan tindakan sementara, Panel Pengaduan juga harus menyiapkan dasar keputusannya.

11. FASE INVESTIGASI

11.1. Panel Pengaduan akan melakukan atau memerintahkan investigasi terhadap Pengaduan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan oleh Panel untuk memulai musyawarah dan membuat keputusan. Panel Pengaduan akan menetapkan waktu yang wajar untuk menyelesaikan investigasi atau arahan terkait investigasi.

11.2. Jika Panel Pengaduan yakin bahwa mereka telah menerima semua bukti yang diperlukan, penyerahan tertulis dan informasi untuk membuat keputusan terkait Pengaduan, maka tahap investigasi akan ditutup.

12. KEPUTUSAN PANEL PENGADUAN

12.1. Panel Pengaduan akan membatasi pertimbangan mereka pada fakta-fakta kasus dan dokumen-dokumen yang terdapat dalam Catatan Pengaduan.

- 12.2. Panel Pengaduan akan berusaha untuk mencapai keputusan melalui konsensus di antara anggota panel, apabila gagal maka keputusan mayoritas akan berlaku. Dalam kasus keputusan mayoritas, keputusan anggota Panel Pengaduan yang terdiri dari minoritas harus dicatat.
- 12.3. Panel Pengaduan akan mempertimbangkan dan menyampaikan keputusannya dalam enam puluh (60) hari kerja sejak penutupan tahap investigasi. Ini harus menyerahkan kepada Sekretariat dasar pengambilan keputusan yang meliputi berikut ini:
 - 12.3.1. Pernyataan apakah telah ditemukan sepenuhnya atau sebagian untuk mendukung Pemohon atau Termohon dan alasan keputusan;
 - 12.3.2. Analisis semua bukti (termasuk laporan dari investigator independen dan ahli) dan masukan dari Para Pihak dalam pengaduan;
 - 12.3.3. Ketentuan mana atas Dokumen Utama RSPO yang dilanggar Termohon;
 - 12.3.4. Sanksi yang ditentukan oleh Panel Pengaduan yang mungkin termasuk penangguhan atau penghentian keanggotaan RSPO Termohon;
 - 12.3.5. Tindakan korektif (*corrective actions*) yang ditentukan oleh Panel Pengaduan untuk memperbaiki pelanggaran termasuk jangka waktu untuk implementasi tindakan tersebut; dan
 - 12.3.6. Jika relevan, ringkasan pembelajaran dan peluang untuk perbaikan Prosedur Pengaduan dan Banding RSPO.
- 12.4. Sekretariat akan memberikan Dasar untuk Keputusan kepada Pemohon dan Termohon dalam waktu lima belas (15) hari kerja sejak diterimanya dan memberitahu mereka tentang hak mereka untuk mengajukan banding terhadap keputusan Panel Pengaduan sesuai dengan bagian 14.
- 12.5. Panel Pengaduan akan mengembalikan semua materi rahasia ke Sekretariat setelah mengevaluasi dan memutuskan pengaduan. Materi ini, bersama dengan

catatan lain dari proses Panel, harus disimpan oleh Sekretariat setidaknya selama tujuh (7) tahun.

- 12.6. Sekretariat akan memperbarui *case tracker* untuk mencerminkan keputusan Panel Pengaduan.
- 12.7. Sekretariat akan bertanggung jawab untuk menerapkan Keputusan Pengaduan sehubungan dengan keputusan untuk menanggihkan atau menghentikan keanggotaan RSPO Termohon dan mengawasi serta memantau penerapan semua tindakan korektif yang ditentukan oleh Panel Pengaduan.
- 12.8. Dalam fungsinya untuk mengawasi dan memantau pelaksanaan keputusan Panel Pengaduan, Sekretariat akan menyimpan catatan kepatuhan yang diberikan oleh Termohon sesuai dengan Bagian 9.3 diatas dan memperbarui *Case Tracker* sebagaimana mestinya.
- 12.9. Dalam kasus dimana sanksi atas ketidakpatuhan ditetapkan oleh Panel Pengaduan, Sekretariat bertanggung jawab untuk menegakkan sanksi tersebut. Dalam kasus dimana tidak ada sanksi yang ditetapkan untuk ketidakpatuhan, Sekretariat akan meminta arahan dari Panel Pengaduan tentang sanksi, jika ada, yang akan dikenakan.

13. PENYELESAIAN PENGADUAN MELALUI KETERLIBATAN ATAU MEDIASI BILATERAL MELALUI DSF

- 13.1. Jika Para Pihak berhasil menyelesaikan Pengaduan melalui Keterlibatan Bilateral atau jika memungkinkan, melalui Mediasi dengan menggunakan mekanisme DSF, Para Pihak harus menginformasikan Sekretariat tentang penyelesaian dan persyaratannya.
- 13.2. Setelah menerima informasi mengenai penyelesaian Pengaduan dan persyaratannya, Sekretariat akan menyampaikan fakta atas penyelesaian dan persyaratannya kepada Panel Pengaduan.

- 13.3. Panel Pengaduan harus setelah menerimanya, mengarahkan Sekretariat untuk mencatat Pengaduan setelah ditutup dan memperbarui *Case Tracker* sebagaimana mestinya.

14. BANDING TERHADAP KEPUTUSAN PANEL PENGADUAN

- 14.1. Pihak dalam pengaduan yang tidak puas dengan Keputusan Pengaduan berhak mengajukan banding ke Panel Banding.

14.2. Memberikan Pemberitahuan Banding

- 14.2.1. Pihak mana pun dalam pengaduan yang ingin mengajukan banding terhadap Keputusan Pengaduan:

- 14.2.1.1. Harus, dalam waktu enam puluh (60) hari kerja sejak diterimanya Keputusan Pengaduan, mengajukan Pemberitahuan Banding kepada Sekretariat. Pemberitahuan Banding harus dalam bentuk yang disediakan oleh Sekretariat dan harus berisi: -

- 14.2.1.1.1. Tanggal Keputusan Pengaduan;

- 14.2.1.1.2. Nama Termohon dalam Banding;

- 14.2.1.1.3. Dasar Pengajuan Banding; dan

- 14.2.1.1.4. Jika relevan, uraian tentang bantuan yang dicari dari Panel Banding.

- 14.2.1.2. Dasar Pengajuan Banding terdiri dari:

- 14.2.1.2.1. Keadaan yang menyebabkan adanya banding;

- 14.2.1.2.2. Masalah yang timbul dalam pengajuan banding; dan

14.2.1.2.3. Perselisihan dan argumen dimana Pemohon Banding bermaksud untuk dan alasan perselisihan dan argumen tersebut.

14.2.1.3. Tunduk pada Bagian 7.1.16 Banding tidak dilaksanakan sebagai sisa dari keputusan Panel Pengaduan.

14.3. Panel Banding

14.3.1. Panel Banding harus ditunjuk dari daftar anggota Panel Banding yang dikelola oleh Sekretariat RSPO tetapi dalam hal apa pun tidak termasuk anggota yang merupakan bagian dari Panel Pengaduan yang keputusannya diajukan Banding.

14.3.2. Anggota Panel Banding yang ditugaskan untuk banding tertentu, sebagai aturan umum, berlaku secara anonim kecuali diputuskan lain oleh Panel Banding dengan suara bulat.

14.3.3. Kuorum Panel Banding harus dalam jumlah ganjil dan dalam hal apapun tidak melebihi lima (5) anggota.

14.4. Tugas Sekretariat terkait dengan Banding

14.4.1. Sekretariat berfungsi sebagai Sekretaris Panel Banding.

14.4.2. Sekretariat akan menentukan apakah pemberitahuan banding sesuai dengan bagian 14.2.1.1 hingga 14.2.1.4. Dalam hal adanya ketidakpatuhan, Sekretariat harus memberi tahu Pemohon Banding bahwa pemberitahuan banding tidak lengkap dan meminta Pemohon Banding untuk mengajukan pemberitahuan banding lengkap dalam waktu dua (2) minggu setelah pemberitahuan tersebut. Dalam hal Pemohon Banding tidak menyampaikan pemberitahuan banding yang lengkap dalam jangka waktu dua (2) minggu tersebut, Sekretariat akan menolak pemberitahuan banding tersebut.

- 14.4.3. Sekretariat akan secara resmi menerima pemberitahuan lengkap banding dalam waktu lima (5) hari kerja sejak pengajuannya dan memberi tahu Pemohon Banding tentang penerimaan tersebut.
- 14.4.4. Sekretariat akan menyimpan daftar orang-orang yang dipersiapkan untuk menjadi anggota Panel Banding.
- 14.4.5. Sekretariat akan dalam waktu tiga puluh (30) hari kerja sejak penerimaan resmi Banding menunjuk Panel Banding dari daftar anggota panel banding yang ada dan membuat pernyataan serupa seperti yang dibuat oleh Panel Pengaduan berdasarkan bagian 6.6 di atas.
Sekretariat akan, sehubungan dengan masalah yang timbul dalam pengajuan banding, mengambil semua langkah yang wajar untuk memastikan bahwa anggota Panel Banding memiliki kompetensi yang diperlukan untuk meninjau Keputusan Pengaduan.
- 14.4.6. Sekretariat dalam waktu tujuh (7) hari kerja sejak menerima secara resmi Pemberitahuan Banding akan mengirimkan salinan yang sama kepada Termohon dalam banding.
- 14.4.7. Sekretariat dalam waktu tiga puluh (30) hari kerja sejak pembentukan Panel Banding akan menyampaikan hal-hal berikut kepada masing-masing anggotanya:
 - 14.4.7.1. Salinan Pemberitahuan Banding;
 - 14.4.7.2. Salinan Catatan Pengaduan; dan
 - 14.4.7.3. Salinan Keputusan Pengaduan.
- 14.4.8. Sekretariat akan berkonsultasi dengan Para Pihak dalam Banding, menentukan bahasa kerja yang digunakan dalam banding.
- 14.4.9. Sekretariat harus, jika diperlukan, memfasilitasi penyediaan layanan penerjemahan dan interpretasi.

- 14.4.10. Sekretariat, dalam arahan Panel Banding, akan menunjuk ahli yang diperlukan untuk penentuan banding. Apabila para ahli ditunjuk, Sekretariat akan meminta para ahli tersebut untuk membuat perjanjian kerahasiaan (*non-disclosure*).
- 14.4.11. Sekretariat akan berkonsultasi dengan panel banding atau dimana kewenangan tersebut telah didelegasikan kepadanya, memberikan arahan kepada para pihak yang mengajukan banding atas pelaksanaan banding, termasuk arahan untuk penyampaian pengajuan tertulis untuk mendukung dan menanggapi banding tersebut, Jika arahan tersebut dikeluarkan, Sekretariat harus memberitahu Para Pihak tentang batas waktu yang mereka patuhi.
- 14.4.12. Sekretariat akan mengomunikasikan keputusan Panel Banding kepada Para Pihak yang mengajukan banding.
- 14.4.13. Merupakan tugas Sekretariat untuk melaksanakan dan memantau kepatuhan segala sanksi, termasuk tindakan korektif, yang dikeluarkan oleh Panel Banding sebagai pengganti yang dikeluarkan oleh Panel Pengaduan.

14.5. Pelaksanaan Banding

- 14.15.1. Panel Banding akan memilih seorang Ketua dari antara anggotanya.
- 14.15.2. Tunduk pada kekuasaan Panel Banding untuk mengarahkan, sebaliknya, Para Pihak atas Banding harus terikat dan dibatasi oleh bukti dan dokumen yang terkandung dalam Catatan Pengaduan.
- 14.15.3. Tunduk pada kekuasaan Panel Banding untuk menerima alasan tambahan, Pemohon Banding tidak akan mengajukan banding yang tidak diatur dalam Pemberitahuan Banding.

14.6. Kewenangan Panel Banding

- 14.6.1. Panel Banding memiliki kewenangan sebagai berikut:

- 14.6.1.1. Untuk menerima banding;
- 14.6.1.2. Untuk menolak banding;
- 14.6.1.3. Untuk membuat keputusan atau mengganti pencarian atau keputusan Panel Pengaduan yang dianggap sesuai termasuk meningkatkan atau mengurangi sanksi yang dijatuhkan oleh Panel Pengaduan;
- 14.6.1.4. Untuk menyerahkan masalah tersebut kembali ke Panel Pengaduan untuk investigasi lebih lanjut dan untuk peninjauan keputusannya dan untuk mengarahkan jika dianggap tepat bahwa pengaduan tersebut akan diselidiki ulang *de novo* oleh Panel Pengaduan yang terdiri dari anggota yang berbeda;
- 14.6.1.5. Untuk mempertimbangkan bukti lebih lanjut atau menerima dokumen tambahan tentang syarat dan ketentuan yang dianggap tepat;
- 14.6.1.6. Untuk mencari klarifikasi dari Para Pihak tentang segala masalah yang relevan dengan Banding;
- 14.6.1.7. Untuk menunda pembahasannya dengan syarat dan ketentuan yang dianggap sesuai;
- 14.6.1.8. Untuk mengelola pelaksanaan banding dan menentukan cara yang paling sesuai untuk mendengarkan argumen dari Para Pihak atas Banding, namun tidak terbatas pada pendapat lisan, pertemuan privat, panggilan konferensi, atau permintaan untuk pernyataan tertulis dan dalam hal ini arahan prosedural tersebut diperlukan untuk menghasilkan kesimpulan Banding yang adil dan cepat. Dalam hal ini, Panel Banding memiliki wewenang untuk mendelegasikan kepada Sekretariat setiap atau semua wewenang untuk membuat

dan memberikan arahan prosedural kepada Para Pihak Banding;

- 14.6.1.9. Untuk membatalkan banding dalam hal Pemohon Banding gagal mematuhi arahnya atau arahan Sekretariat dikeluarkan setelah berkonsultasi dengan atau atas perintah dari Panel Banding;
- 14.6.1.10. Untuk memerintahkan Sekretariat menunjuk setiap ahli yang laporannya dianggap relevan untuk penentuan Banding;
- 14.6.1.11. Untuk mengizinkan Pemohon Banding mengajukan alasan tambahan tentang syarat dan ketentuan yang dianggap tepat oleh Panel Banding; dan
- 14.6.1.12. Untuk mengizinkan Pemohon Banding untuk menarik kembali banding setelah menerima pemberitahuan dari Pemohon Banding.

14.7. Keputusan Panel Banding

- 14.7.1. Panel Banding harus menyampaikan keputusannya dalam empat puluh lima (45) hari kerja sejak terbentuknya Panel Banding.
- 14.7.2. Panel Banding akan berusaha untuk mencapai keputusan melalui konsensus, apabil gagal keputusan mayoritas akan berlaku.
- 14.7.3. Keputusan Panel Banding harus memuat alasannya untuk sampai pada keputusannya termasuk keputusan yang berbeda pendapat.
- 14.7.4. Keputusan Panel Banding bersifat final.

15. TANGGUNG JAWAB

- 15.1. Panel Pengaduan, Panel Banding, RSPO, Sekretariat dan semua pejabat dan personel yang berwenang sama sekali tidak akan bertanggung jawab kepada siapa pun atas kerugian atau kerusakan yang timbul, baik secara langsung maupun tidak langsung, dari tindakan atau pelaksanaan sah dari kewenangan mereka atau tugas berdasarkan Prosedur ini termasuk semua hal yang dilakukan dengan keyakinan yang bonafide tentang adanya wewenang atau tugas tersebut.



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 akan mengubah pasar untuk menjadikan minyak kelapa sawit berkelanjutan sebagai norma

TEMUKAN LEBIH BANYAK DI

www.rspo.org

Roundtable on Sustainable Palm Oil

**Unit A- 37-1, Lantai 37, Menara A, Menara UOA Bangsar
No. 5, Jln Bangsar Utama 1, 59000 Kuala Lumpur, Malaysia
T: +603 2302 1500 F: +603 2302 1542 E: rspo@rspo.org**

**Kantor RSPO lainnya
Jakarta, Indonesia
London, Inggris
Beijing, Tiongkok**