




HALAMAN RIWAYAT PERSETUJUAN DAN REVISI

PERSETUJUAN

Peran	Nama and Tanda Tangan Judul	Tanggal
Disiapkan oleh:	Metti Haryanti Communication and Development Coordinator	
Diulas oleh:	Susan Slabbert Sustainability Specialist	
Disetujui oleh:	Cherie Tan VP Sustainability and Communication	

RIWAYAT REVISI

Tanggal Penerbitan	Nomor Revisi	Deskripsi Revisi
09 September 2019	0	Masalah Awal
02 Oktober 2019	1	Penghapusan april keluhan referensi, Lampiran bagian dan flowcharts dihapus.
25 Agustus 2020	2	Penyertaan Benang Asia Pasifik (APY)

Prosedur Resolusi Pengaduan

Document ID Number. : APR/STN-001-PR
Issue Date : 01 September 2020
Revision Number : 1
Page : 1 of 6

1.0 TUJUAN

Tujuan dari Procedure Penyelesaian Keluhan ini adalah untuk memastikan bahwa masyarakat setempat dan para pemangku kepentingan memahami proses penyampaian keluhan. Prosedur ini mencakup pedoman bagi Asia Pacific Rayon (APR) dan Asia Pacific Yarn (APY) tentang bagaimana menangani keluhan dari pihak external, termasuk dari individu, organisasi pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat..

Semua penyampaian keluhan akan diselesaikan atau diputuskan secara konsultatif, efisien, tepat waktu, dan sesuai melalui proses yang adil dan transparan untuk mencapai kesepakatan konsensual antara para pihak.

2.0 RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk penyelesaian atau memecahkan keluhan yang berkaitan dengan operasi the company dan Pemasoknya, yang mengakui prinsip Persetujuan Atas Dasar Informasi di Awal Tanpa Paksaan (FPIC) sebagai titik awal.

Ketika potensi keluhan diterima dan dinilai, dapat dilakukan tindakan lebih lanjut dapat diambil untuk memverifikasi klaim. Setelah pengaduan dikonfirmasi, akan dibuat Rencana Aksi dengan berkosultasi dengan pihak-pihak terkait untuk mendapatkan pemecahan/penyelesaian keluhan, dan penerapan Rencana Aksi tersebut akan terus diawasi dengan pemantauan rutin terhadap implementasi yang tepat. Kabar terbaru tentang kemajuan kemajuan yang terjadi akan diberikan kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan setiap tindakan lanjutan yang diperlukan.

3.0 DOKUMENTASI DAN/ATAU LAMPIRAN TERKAIT

Formulir Penyampaian Keluhan [APR/IMS-006-FM](#)

4.0 DEFENISI

- a) Keluhan adalah aduan, keprihatinan atau keberatan yang diajukan individu atau kelompok yang menginginkan the company untuk mengatasi dan mencari solusinya

5.0 PRINSIP DASAR / TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

- a) Tugas dan Tanggung Jawab Unit Pengelolaan Keluhan (GPU) meliputi:
 - i. Mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas – tugas yang diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan termasuk keterlibatan dengan pihak eksternal yang mengajukan keluhan dan akan terdiri dari perwakilan dari Keberlanjutan, Operasi, dan *Social Capital*
 - ii. Menghubungi Pihak yang menyampaikan keluhan sesegera mungkin dan memastikan partisipasi mereka sebagaimana prosedur
 - iii. Dialog dengan Pihak yang menyampaikan Keluhan akan terus dilakukan selama proses tersebut untuk memastikan bahwa penanganan pengaduan adil dan akuntabel, dan didokumentasikan.

Prosedur Resolusi Pengaduan

Document ID Number. : APR/STN-001-PR
Issue Date : 01 September 2020
Revision Number : 1
Page : 2 of 6

- iv. Untuk menunjuk Koordinator Pengelolaan Keluhan untuk mengelola implementasi Prosedur Resolusi Pengaduan yang sedang berlangsung dan mengoordinasikan kemajuan dan tindakan.
 - v. Tugas tersebut termasuk menerima, mencatat, mengklasifikasikan potensi pengaduan dan melaporkan kepada Komite Keluhan.
 - vi. Memastikan Daftar Keluhan selalu terbaru, memberikan rincian tentang keluhan yang ditangani sesuai dengan Prosedur ini. Daftar Keluhan akan diedarkan secara berkala ke Komite Keluhan dan diperbarui di Dashboard.
 - vii. Mempersiapkan komunikasi dengan pihak eksternal, termasuk Surat-Surat Tanggapan kepada pihak yang Menyampaikan Keluhan.
 - viii. Menjada seluruh arsip dan dokumentasi, termasuk seluruh korespondensi antara Komite Keluhan dan pihak eksternal
 - ix. Mengembangkan Rencana Aksi dengan Pihak yang menyampaikan Keluhan untuk telah terkonfirmasi(atas dasar temuan dan rekomendasi oleh Tim Verifikasi jika misi verifikasi telah dilakukan)
 - x. Secara Triwulan, akan meninjau Rencana Aksi terikat batas waktu tertentu.
 - xi. Melaporkan kepada komite Keluhan jika ada Rencana Aksi yang lambat untuk tindakan lebih lanjut
- b) Kordinator Penanganan Keluhan, mencakup:
- i. Untuk menjadi penghubung utama antara semua pemangku kepentingan yang relevan, termasuk Manajemen the company, Pengadu, dan tim verifikasi.
- c) Komite Keluhan (Manajemen Senior the company, dan dapat menyertakan pihak-pihak independen (yaitu SAC)), mencakup:
- i. Membuat keputusan manajemen terkait dengan keluhan-keluhan yang disampaikan
 - ii. Menyetujui Rencana Asksi yang dirancang untuk memecahkan/menyelesaikan keluhan yang terkonfirmasi.
 - iii. Dalam hal misi verifikasi perlu dilakukan, Komite Keluhan bertanggung jawab untuk menyetujui Kerangka Acuan Verifikasi Keluhan.
 - iv. Dalam hal keluhan yang terkonfirmasi , Komite Keluhan akan memerintahkan tim Operasi dan Social Capital yang terkait menjalankan Rencana Aksi.
 - v. Menyetujui pemberitahuan kepada Pihak yang Menyampaikan Keluhan tentang hasil dari setiap proses keluhan.
- d) Tim Verifikasi, mencakup:
- i. Mnyelidiki potensi keluhan dan mengumpulkan informasi untuk mengkonfirmasi keabsahannya
 - ii. Tim Verikasi mencakup ahli dan teknis dari the company, konsultan dan/atau penyedia jasa pihak ketiga independen lainnya, dan Pihak yang Menyampaikan Keluhan atau wakil dari Pihak yang menyampaikan Keluhan (yang memiliki mandat yang jelas sebagaimana tercantum dalam surat penugasan) Jika dimohonkan, Subjek Keluhan serta Koordinator Keluhan.

Prosedur Resolusi Pengaduan

Document ID Number. : APR/STN-001-PR
Issue Date : 01 September 2020
Revision Number : 1
Page : 3 of 6

- iii. Mempelajari dan memverifikasi data/informasi yang disediakan oleh pihak eksternal atas potensi keluhan dan, jika perlu dilakukan investigasi lapangan untuk mengumpulkan data tambahan untuk menentukan keabsahan potensi keluhan.
 - iv. Dalam melaksanakan tugasnya, Tim verifikasi akan bekerjasama dengan tim Operasional the company terkait untuk melakukan penilaian yang diperlukan.
 - v. Menyiapkan Laporan Verifikasi Keluhan yang menguraikan hasil proses verifikasi dan merekomendasikan tindakan-tindakan untuk mengatasi keluhan yang terkonfirmasi.
 - vi. Menyerahkan laporan kepsa Komite Keluhan untuk ditinjau sebelum diberikan kepada Tim operasional terkait. Salinan Laporan tersebut akan disediakan untuk Pihak yang Menyampaikan Keluhan.
- e) Subjek Keluhan (the company atau Pemasok)
Tim Operasional the company terkait akan mengambil tindakan yang diperlukan untuk memecahkan/menyelesaikan setiap keluhan yang terkonfirmasi dan memberikan laporan kepada GPU tentang hasil pelaksanaan Aksi, yang akan meneruskan informasi tersebut kepada Komite Keluhan dan Pihak yang Menyampaikan Keluhan.

6.0 PROSEDUR

a) Alur Kerja

- a) Potensi keluhan dapat disampaikan melalui setiap saluran berikut ini:

Melalui Email ke : APRgrievance_responses@aprayon.com

Secara tertulis : Asia Pacific Rayon, Jalan Lintas Timur, Pangkalan Kerinci, Pelalawan, Riau,
ke Attention: Sustainability Department (Grievance Coordinator)

Secara daring di : <https://www.aprayon.com/en/sustainability/grievance-process>

- b) Jika memungkinkan, potensi keluhan harus dicatatkan dengan menggunakan standar templat. Pihak yang Menyampaikan Keluhan harus memberikan informasi sebagai berikut:

- i) Nama lengkap
- ii) Nama organisasi (jika berlaku)
- iii) Alamat
- iv) No. Telepon/Alamat email (setidaknya ada seorang titik kontak)
- v) Deskripsi potensi keluhan secara rinci
- vi) Bukti untuk mendukung potensi Keluhan

Potensi keluhan dapat diajukan dalam Bahasa Inggris dan/atau Bahasa Indonesia.

Rincian kontak diperlukan untuk mendapatkan klarifikasi lebih lanjut mengenai potensi keluhan. Pihak yang Menyampaikan Keluhan dapat meminta agar identitas mereka tetap dirahasiakan. Pihak yang Menyampaikan Keluhan dapat menunjuk pihak ketiga untuk menyampaikan potensi keluhan mereka asalkan pihak ketiga tersebut mengikuti Prosedur yang diuraikan disini.

Prosedur Resolusi Pengaduan

Document ID Number. : APR/STN-001-PR
Issue Date : 01 September 2020
Revision Number : 1
Page : 4 of 6

Selama proses penyelesaian/pemecahan keluhan, Pihak yang Menyampaikan Keluhan berhak untuk mencari nasihat ahli dengan dibantu oleh the company, jika diminta oleh Pihak yang Menyampaikan Keluhan

- c) Potensi Keluhan akan diproses oleh GPU.
- d) Terkait dengan APRIL, GPU akan merujuk potensi pengaduan ke Departemen terkait di APRIL untuk penanganan lebih lanjut
- e) Komite Keluhan akan meninjau File Keluhan dari GPU. Komite Keluhan dapat meminta bukti tambahan dari Subjek Keluhan
- f) Berikut ini adalah beberapa scenario yang bisa terjadi:
 - i) Jika Komite Keluhan menilai bahwa keluhan tersebut tidak memiliki dasar, GPU akan memberitahukan Pihak yang Menyampaikan Keluhan dan memperbarui statusnya di Daftar Keluhan, dengan persetujuan terlebih dahulu dari Komite Keluhan.
 - ii) Jika Komite Keluhan menilai bahwa keluhan telah terkonfirmasi dan tidak diperlukan penyelidikan lebih lanjut untuk memverifikasi keluhan tersebut, GPU akan memberitahukan Pihak yang Menyampaikan Keluhan dan melanjutkan dengan menyusun Rencana Aksi. GPU akan memberitahukan Pihak yang Menyampaikan Keluhan dan memperbarui statusnya di Daftar Keluhan, dengan persetujuan terlebih dahulu dari Komite Keluhan.
 - iii) Jika Komite Keluhan menilai bahwa keluhan tersebut mungkin memiliki dasar, tetapi menentukan bahwa penyelidikan lebih lanjut diperlukan untuk memverifikasi keluhan tersebut, Komite Keluhan akan menyiapkan Kerangka Acuan Verifikasi Keluhan dan dilanjutkan dengan upaya verifikasi sebagaimana yang diuraikan dalam bagian g dan h.
- g) Untuk potensi keluhan yang berkaitan dengan operasi the company sendiri, Tim Verifikasi akan menghubungi Tim Operasional the company yang terkait untuk meminta pertemuan dan/atau kunjungan lapangan untuk mengkonfirmasi keabsahan dari keluhan tersebut. Tim Verifikasi akan menyelesaikan Laporan Verifikasi Keluhan yang di dalamnya terdapat temuan-temuan dan rekomendasi-rekomendasi untuk Rencana Aksi.
- h) GPU akan menyusun Rencana Aksi yang menguraikan langkah-langkah untuk memecahkan/menyelesaikan Keluhan yang telah terkonfirmasi. Pihak yang Menyampaikan Keluhan dan Subjek Keluhan tersebut akan dilibatkan dalam konsultasi. Setelah itu, Rencana Aksi akan disampaikan kepada Komite Keluhan untuk mendapatkan persetujuan.
- i) Setelah menerima Rencana Aksi, Tim Operasional terkait akan melakukan langkah-langkah/tindakan di lapangan untuk memecahkan/menyelesaikan keluhan tersebut. Tim Operasional akan melaporkan status pelaksanaan Rencana Aksi dan akan mengkomunikasikan hasil akhir melalui Laporan Aksi Lapangan kepada GPU. GPU akan memberikan kabar terbaru kepada Komite Keluhan dan Pihak yang Menyampaikan Keluhan.
- j) Setelah mendapatkan Laporan Aksi Lapangan dari Subyek Keluhan terkait, GPU akan menyiapkan Surat Tanggapan awal atas nama Komite Keluhan yang ditujukan untuk Pihak yang Menyampaikan Keluhan. Surat Tanggapan ini akan ditinjau dan disetujui oleh Komite Keluhan

- b) Jadwal untuk Menangani Keberatan dan Keluhan.

Prosedur Penyelesaian Keluhan ini dimaksudkan untuk mengatasi berbagai kekhawatiran pemangku kepentingan yang akan sering melibatkan banyak pihak yang berpotensi mengandung konflik kepentingan. Oleh karena itu, penyelesaian atau pemecahan keluhan tersebut akan selalu melalui

Prosedur Resolusi Pengaduan

Document ID Number. : APR/STN-001-PR
Issue Date : 01 September 2020
Revision Number : 1
Page : 5 of 6

proses penyelidikan dan mediasi yang panjang antara berbagai pemangku kepentingan, dan akan memerlukan penerapan pendekatan yang fleksibel. Namun, penting bahwa keluhan-keluhan yang ada ditangani secara tepat waktu sesuai dengan Kebijakan the company. Dalam konteks tersebut, berikut ini jangka waktu untuk tahap-tahap kunci dari Procedure ini:

- Dalam waktu 7 hari kerja setelah menerima potensi keluhan, GPU akan mengkomunikasikan kepada Pihak yang Menyampaikan Keluhan bahwa potensi keluhan tersebut telah diterima dan mempersiapkan file keluhan, dan jika perlu, dengan memperoleh masukan tambahan dari Pihak yang Menyampaikan Keluhan.
- Dalam waktu 14 hari kerja setelah menerima potensi keluhan, Komite Keluhan akan menilai apakah keluhan tersebut telah terkonfirmasi atau tidak berdasar, atau memutuskan bahwa perlu diadakan penyelidikan lebih lanjut.
- Jika potensi keluhan dinilai tidak memiliki dasar, GPU akan memberitahukan hal tersebut kepada Pihak yang Menyampaikan Keluhan, dengan mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari Komite Keluhan dalam waktu 16 hari Kerja dari hasil penilaian keluhan.
- Jika potensi keluhan yang telah terkonfirmasi dan tidak diperlukan penyelidikan lebih lanjut, GPU akan mengakui kepada Pihak yang Menyampaikan Keluhan dalam waktu 16 hari kerja dari hasil penilaian keluhan.
- Dalam hal diperlukan penyelidikan lebih lanjut, Komite Keluhan akan mengkonsolidasikan Kerangka Acuan Verifikasi Keluhan dalam waktu 16 hari kerja. Misi verifikasi akan dilakukan dan Laporan Verifikasi Keluhan akan selesai

Kompleksitas setiap keluhan akan sangat bervariasi dan di kasus – kasus tertentu, akan diperlukan adanya penyesuaian waktu untuk setiap scenario. Ketika diperlukan adanya penyesuaian jadwal, GPU akan mengkomunikasikannya dengan Pihak yang Menyampaikan Keluhan.

c) Proses Banding

Jika Pihak yang Menyampaikan Keluhan tidak puas dengan hasil penilaian keluhannya, mereka dapat mengajukan banding disertai dengan penjelasan atas alasan-alasannya mengajukan banding tersebut. Banding harus diajukan melalui saluran komunikasi yang diurai dalam bagian 6.1 diatas.

Jika dipandang perlu, Komite Keluhan, dengan bantuan GPU, dapat melakukan hal berikut:

- a) Mengundang Pihak yang Menyampaikan Keluhan untuk memberikan penjelasannya secara langsung.
- b) Secara bersama-sama mendiskusikan pilihan lain yang mungkin dilakukan untuk memecahkan/menyelesaikan keluhan tersebut.
- c) Apabila diperlukan, melibatkan pemantau independen eksternal (misalnya asli terkait atau pemangku kepentingan yang penting) dalam proses verifikasi kedua.

GPU akan menghubungi Pihak yang Menyampaikan Keluhan untuk mengakui bahwa pengajuan banding telah diterima dalam waktu 5 hari kerja sejak banding tersebut diajukan. Hasil dari tinjauan banding akan disampaikan kepada Pihak yang Menyampaikan Keluhan dalam waktu 30 hari kerja sejak banding tersebut diajukan.