

	DAIKEN SARAWAK SDN. BHD.	No. Dokumen : DSK-PLT-S10 No. Rev : 0
PROSEDUR OPERASI STANDARD		Tarikh Efektif : 02 Jan 2023
TAJUK : KOMUNIKASI, PERUNDINGAN DAN RUNGUTAN		Muka Surat : 1 of 5

ISI KANDUNGAN

Pengenalan.....2

Objektif.....2

Skop dan Standard.....2

Tanggungjawab.....2

Butiran Prosedur/ Keperluan.....3

	DAIKEN SARAWAK SDN. BHD.	No. Dokumen : DSK-PLT-S10
		No. Rev : 0
PROSEDUR OPERASI STANDARD		Tarikh Efektif : 02 Jan 2023
TAJUK : KOMUNIKASI, PERUNDINGAN DAN RUNGUTAN		Muka Surat : 2 of 5

PENGENALAN

Aduan ialah aduan, cadangan dan lain-lain sama ada diterima melalui beberapa saluran seperti borang aduan, surat rasmi, dalam perbincangan lapangan dan sebarang bentuk pelaporan lain yang serupa daripada pihak berkepentingan dalaman atau pihak berkepentingan luar yang difailkan apabila sekumpulan masyarakat terjejas secara negatif oleh pelanggaran dasar tempat kerja atau syarat kontrak. Prosedur ini diwujudkan untuk menambah baik proses komunikasi dan perundingan serta menyampaikan aduan dan rungutan mereka secara tersusun dan sistematik.

OBJEKTIF

Objektif keseluruhan mekanisme aduan ini adalah untuk memastikan bahawa kebimbangan, aduan / rungutan / tuntutan, dan cadangan yang datang daripada komuniti atau pihak berkepentingan lain yang terlibat dalam pelaksanaan projek diterima dengan segera, direkodkan, dianalisis dan diproses. Ini akan membolehkan untuk mengesan punca dan mengambil tindakan pembetulan dan/atau pencegahan untuk mengelakkan keterukan, yang boleh melampaui kawalan projek.


SKOP DAN STANDARD

Prosedur Mekanisme Aduan Komuniti juga terpakai kepada semua permintaan dan aduan yang mungkin timbul daripada mana-mana orang (ahli komuniti atau orang lain) yang menganggap diri mereka terjejas oleh Projek. Prosedur tersebut juga menjadi medium kepada pihak luar yang berkepentingan untuk menyampaikan rungutan, aduan dan cadangan penambahbaikan terhadap pengurusan harta pusaka.

Standard	: Malaysian Criteria and Indicator (MC&I)
Pihak berkepentingan dalaman	: Mana-mana ahli unit harta pusaka yang terbuka kepada semua pekerja disemua peringkat.
External	: Mana-man pihak/ kumpulan/ organisasi yang berurusan secara langsung atau tidak langsung dengan harta pusaka termasuk komuniti, kerajaan, pelanggan dan masyarakat sivil.

TANGGUNGJAWAB

- a) Staf ladang/ pengurus ladang
- Penyelarasan dan perjawatan
 - Bertanggungjawab mengumpul maklumat yang berkaitan sekiranya berlaku aktiviti haram di kawasan FPMU dan melaporkannya kepada pihak atasan, dari semasa ke semasa.
 - Akan merekod dan memantau kemajuan pengendalian rungutan terhadap jangka masa dan masa respons yang ditetapkan seperti yang ditetapkan dalam dokumen ini.
 - Penyelaras aduan, aduan akan memproses dan membangunkan tindakan yang diambil bersama kakitangan/pihak berkaitan mengikut perundingan, aduan.

	DAIKEN SARAWAK SDN. BHD.	No. Dokumen : DSK-PLT-S10
		No. Rev : 0
PROSEDUR OPERASI STANDARD		Tarikh Efektif : 02 Jan 2023
TAJUK : KOMUNIKASI, PERUNDINGAN DAN RUNGUTAN		Page No. : 3 of 5

BUTIRAN PROSEDUR/ KEPERLUAN

Komunikasi dan Perundingan

Tujuan komunikasi dan perundingan adalah untuk membincangkan maklumat penting, berkongsi kebimbangan atau meminta bantuan. Terdapat pemahaman yang lebih baik tentang perspektif dan situasi orang lain, yang membawa kepada membuat keputusan yang lebih baik dan penyelesaian yang lebih mampan kepada masalah.

1. Pengadu terdiri daripada pihak berkepentingan dalaman dan luaran. Pihak berkepentingan dalaman ialah:

- Pekerja
- Kuarters kediaman disediakan oleh unit operasi
- Kakitangan, Eksekutif

Pihak berkepentingan luar adalah (termasuk dan tidak terhad kepada di bawah):

- Unit operasi dan komuniti sekitar yang terletak di sekitar premis (contoh: estet atau kilang dan kampung yang berdekatan)
- Agensi-agensi kerajaan
- Kontraktor & Pembekal

1. Sebarang aduan/rungutan yang dinyatakan mesti ditulis menggunakan “Borang Aduan & Aduan” dan difailkan untuk memudahkan pelaksanaan dan rujukan masa hadapan. Borang ini boleh didapati di kawasan awam seperti pejabat unit operasi.
2. Pengadu mesti mengisi tarikh dan butiran peribadi dalam ruangan “Butiran Pengadu”, iaitu nama, nombor kontrak, kewarganegaraan, jawatan, unit operasi dan alamat.
3. Butiran aduan mesti dinyatakan dalam ruangan “Maklumat Aduan dengan mengisi “Butiran Aduan”.
4. Perantara (dalam dan luar negara) boleh diwakili oleh Mandore, Kakitangan, Eksekutif dan Pengurus untuk membantu dalam mengisi borang aduan bagi mana-mana wakil yang menghadapi masalah membaca atau menulis.
5. Sebelum borang diserahkan, Pengadu hendaklah menandatangani borang tersebut.
6. Setelah menerima aduan atau rungutan yang diterima, tarikh pelaksanaan dan tindakan pembetulan bagi setiap aduan/rungutan yang memerlukan masa yang lama untuk diselesaikan biasanya melibatkan proses tender, undang-undang atau isu-isu lain, akan dimaklumkan kepada Pengadu sewajarnya.
7. Syarikat/unit operasi boleh memanggil Pengadu untuk perbincangan “meja bulat” jika aduan/rungutan dibuat oleh pihak berkepentingan luar, untuk menyelesaikan isu tersebut.
8. Selepas menyelesaikan aduan atau rungutan, syarikat/unit operasi hendaklah mengisi “Tindakan atau Maklum Balas Aduan”, “Status Aduan”, “Tarikh siap”, “Nama Responden”, “Nama Ketua Unit Operasi” dan menandatangani borang tersebut.
9. Syarikat/unit operasi mesti menyampaikan maklum balas kepada Pengadu dan meminta Pengadu meninggalkan maklum balas mereka pada borang yang sama dalam ruangan “Maklum Balas Pengadu” melalui mana-mana mod komunikasi yang difikirkan sesuai (contoh: e-mel, pos).

	DAIKEN SARAWAK SDN. BHD.	No. Dokumen : DSK-PLT-S10 No. Rev : 0
PROSEDUR OPERASI STANDARD		Tarikh Efektif : 02 Jan 2023
TAJUK : KOMUNIKASI, PERUNDINGAN DAN RUNGUTAN		Muka Surat : 4 of 5

10. Sekiranya Pengadu tidak berpuas hati dengan tindakan pembedulan atau maklum balas, aduan atau rungutan masih terbuka. Mereka boleh menyatakan sebab dan remedi yang dicari dalam borang. Aliran itu berulang sehingga kedua-dua pihak mencapai persefahaman bersama.
11. Jika Pengadu berpuas hati dengan tindakan pembedulan atau maklum balas, aduan atau rungutan ditutup.
12. Dokumen hendaklah disimpan sekurang-kurangnya selama 2 tahun.

PROSEDUR OPERASI STANDARD

TAJUK : KOMUNIKASI, PERUNDINGAN DAN RUNGUTAN

PROSEDUR KOMUNIKASI, PERUNDINGAN DAN RUNGUTAN

