



HAP SENG PLANTATIONS HOLDINGS BERHAD 200701011957 (769962-K)

PROSEDUR ADUAN
TARIKH: 1^{HB} SEPTEMBER 2020

PENGENALAN

Hap Seng Plantations Holdings Berhad (HSPHB) mengiktiraf bahawa pelaksanaan Polisi Pertanian Lestari dan keberkesannya memerlukan sokongan dan kerjasama para rakan kongsi rantaian bekalan dan semua pihak berkepentingan yang berkaitan. HSPHB juga komited kepada pendekatan terbuka dan telus untuk menyelesaikan aduan dengan penglibatan pihak berkepentingan yang terjejas. HSPHB akan menangani semua aduan yang dilaporkan di bawah Prosedur Aduan secara adil dan tepat pada masanya.

SKOP DAN OBJEKTIF

Prosedur Aduan adalah untuk membantu HSPHB menangani aduan pihak berkepentingan yang berhubung dengan pelaksanaan Polisi Pertanian Lestari dalam operasi dan merentasi rantaian bekalannya. Prosedur ini adalah rujukan kepada pengurusan dan kakitangan HSPHB untuk menangani sebarang aduan daripada mana-mana pihak berkepentingan, termasuk individu, pemerhati atau orang tengah pihak ketiga, pertubuhan kerajaan dan organisasi bukan kerajaan berhubung dengan pelaksanaan Polisi. HSPHB setuju maklumbalas dan input daripada pihak berkepentingan adalah berharga untuk meningkatkan ketelusan dalam rantaian bekalan kami dan memberikan penanda aras yang bermakna mengenai pelaksanaan atas Polisi.

HSPHB akan terus bekerja dengan pihak berkepentingan untuk mengkaji keberkesanan Prosedur Aduan secara berkala dan konsul pihak berkepentingan. Sekiranya perlu, prosedur ini akan disemak semula untuk memastikan keberkesannya.

KETELUSAN DAN MAKLUMAT SULIT

HSPHB komited terhadap ketelusan dalam mengendalikan aduan. Pengadu boleh menghubungi kakitangan HSPHB untuk pertanyaan mengenai status kes (melalui e-mel/ secara bertulis). Untuk menangani aduan, adanya sistem yang dipersetujui bersama, terbuka untuk semua pihak yang terlibat, menyelesaikan perselisihan dengan cara yang efektif, tepat pada masanya dan sesuai, memastikan tanpa nama pengadu, “Pejuang Hak Asasi” (HRD), penyokong masyarakat dan pemberi maklumat, di mana diminta tanpa risiko pembalasan atau intimidasi dan mengikuti dasar RSPO mengenai penghormatan kepada HRD.

PROSEDUR PENGENDALIAN ISU-ISU PIHAK BERKEPENTINGAN

Pihak berkepentingan boleh mengemukakan pertanyaan/aduan mereka kepada Pengurus Ladang/Kilang masing-masing atau Ketua Jabatan atau terus kepada Jabatan Agronomi. Alamat dan talian Jabatan Agronomi adalah seperti berikut:

Email kepada : keekc@hapseng.com
Telefon kepada : 089-278183 ext:104
Melalui surat-
menyurat ke alamat : General Manager – Agronomy,
C/O Hap Seng Fertilizers Sdn Bhd,
Batu 2, Jalan Kastam Baru,
91119 Lahad Datu Sabah,
Malaysia.

ALIRAN PROSES PROCEDUR ADUAN

PIHAK BERKEPENTINGAN LUARAN

Aduan daripada pihak berkepentingan luaran diterima oleh Pengurus Ladang & Pengurus Kilang/ Ketua Jabatan/ Jabatan Agronomi.

Aduan akan diterima secara rasmi dan haruslah diselesaikan 30 hari pada waktu aduan diterima.

Sekiranya masalah masih tidak dapat diselesaikan di peringkat Ladang/ kilang, Pengurus/ Ketua Jabatan hendaklah menyampaikan masalah kepada pihak Plantation Management Committee (PMC) bersama dokumen sokongan.

Aduan akan diperakui secara bersurat kepada pihak berkepentingan dan Pengurus Ladang/ Kilang/ Ketua Jabatan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.

Aduan tersebut akan di sampaikan kepihak atasan PMC untuk semakan lanjut.

Tindakan susulan akan direkod dan pihak berkepentingan akan dimaklumkan. Untuk kes yang mengambil masa yang lama, status aduan akan dimaklumkan pada setiap bulan.

Status aduan akan disemak oleh PMC sehingga aduan dapat diselesaikan.

Hasil daripada penyelesaian akan didokumenkan dan pihak berkepentingan akan dimaklumkan secara rasmi oleh PMC.

Sekiranya hasil tidak mencapai kehendak yang memuaskan di antara pihak berkepentingan dan HSPHB, aduan ini kemudiannya akan diurus di bawah peruntukan prosedur undang-undang rayuan Malaysia atau mekanisme penyelesaian konflik (yang merangkumi pilihan untuk mendapatkan nasihat perundangan dan teknikal bebas, kemampuan bagi pengadu untuk memilih individu atau kumpulan untuk menyokongnya dan/ atau bertindak sebagai pemerhati, serta pilihan orang tengah pihak ketiga) dan pihak berkepentingan dimaklumkan dengan sewajarnya.

PIHAK KEPENTINGAN DALAMAN

Dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja, aduan yang diterima daripada pekerja haruslah diisi dalam borang aduan.

Borang aduan yang diisi hendaklah lengkap dan akan dikemukakan kepada Penolong Pengurus/ Pengurus untuk diselesaikan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.

Sekiranya perkara tersebut tidak diselesaikan, aduan itu akan dibincangkan antara Pengurus Besar Kanan/ Pengurus Besar dan pengadu dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.

Sekiranya aduan tidak dapat diselesaikan juga, maka perkara tersebut akan dikemukakan kepada Ketua Eksekutif – Kumpulan Perladangan untuk penyelesaian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.

Sekiranya aduan masih tidak dapat diselesaikan, maka ia boleh duruskan di bawah peruntukan prosedur undang-undang rayuan Malaysia atau mekanisme penyelesaian konflik (yang merangkumi pilihan untuk mendapatkan nasihat perundangan dan teknikal bebas, kemampuan bagi pengadu untuk memilih individu atau kumpulan untuk menyokongnya dan/ atau bertindak sebagai pemerhati, serta pilihan orang tengah pihak ketiga) dan pihak berkepentingan dimaklumkan dengan sewajarnya.