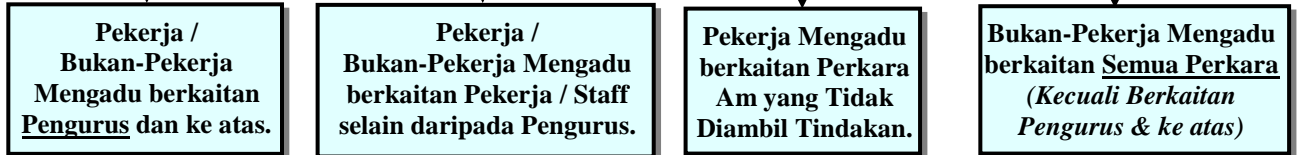




Prosedur Aduan & Rungutan

Carta Aliran

Aduan & Rungutan



Pengadu - Melapor kepada Pengurus Sumber Manusia (GO) dalam tempoh **10 hari** menggunakan **Borang Aduan/Rungutan**.

Pengadu - Melapor kepada Pengurus (GO) dalam tempoh **10 hari** menggunakan **Borang Aduan/Rungutan**.

Pengurus Sumber Manusia (GO)

- Berbincang (jika perlu), menyasat & memberitahu pengadu keputusan/resolusi dalam tempoh **30 hari bekerja**.
- **Tandatangan**, satu salinan kepada pengadu.
- Laksana, rekod, fail & menjaga kerahsiaan di Ibu Pejabat.

Pengurus (GO)

- Berbincang (jika perlu), menyasat & memberitahu pengadu keputusan/resolusi dalam tempoh **30 hari bekerja**.
- **Tandatangan**, satu salinan kepada pengadu.
- Laksana, rekod, fail & menjaga kerahsiaan di bilik pengurus.

Pengadu berpuas hati?

Ya: Kes ditutup

Tidak: Pengadu - Merayu kepada Pengarah dalam tempoh **10 hari** menggunakan **Borang Rayuan**.

Pengarah

- Menyasat & memberitahu perayu/pengadu keputusan / resolusi dalam tempoh **30 hari bekerja**.
- **Tandatangan**, satu salinan kepada perayu.
- Laksana, rekod, fail & menjaga kerahsiaan di Ibu Pejabat.

Aduan diselesaikan secara dalaman?

Ya: Kes ditutup

Tidak: Rujuk kepada panel timbang tara yang dipersetujui bersama oleh kedua-dua pihak dalam tempoh **30 hari bekerja**. Cth: Jab. Buruh, Jab. Tanah & Ukur, dan lain-lain.

Syarikat/Pengurus/Staf Kemampanan

- Merekodkan resolusi yang dipersetujui.
- Ditandatangani oleh kedua-dua pihak.
- Laksana, rekod, fail & menjaga kerahsiaan di Ibu Pejabat dan/atau pejabat operasi.

Resolusi ditemui bersama?

Ya: Kes ditutup

Tidak: Aduan dibawa ke Sistem Aduan RSPO di laman web RSPO.