

PENDEKATAN STOK KARBON TINGGI (HCSA)

MEKANISME KELUHAN HCSA

13 Januari 2021

Daftar Isi

MEKANISME KELUHAN HCSA.....	1
PENDAHULUAN.....	4
Pendekatan Stok Karbon Tinggi.....	4
Perlunya Mekanisme Keluhan yang Permanen.....	4
A. PRINSIP MEKANISME KELUHAN HCSA.....	5
B. LEMBAGA MEKANISME KELUHAN HCSA.....	5
▪ Unit Keluhan.....	5
▪ Panel Keluhan Ad Hoc.....	7
C. ALASAN PENGADUAN.....	9
D. SIAPA YANG DAPAT MENYAMPAIKAN PENGADUAN?.....	10
PROSES PENGADUAN.....	11
E. PENGAJUAN PENGADUAN DAN ISI YANG DIPERLUKAN – LANGKAH 1.....	11
F. PENENTUAN KELAYAKAN – LANGKAH 2.....	12
▪ Pengaduan Tidak Lengkap.....	12
▪ Keputusan terkait Penerimaan Resmi.....	13
G. DUPLIKASI DAN KOORDINASI DENGAN MEKANISME KELUHAN LAINNYA.....	14
▪ Tanpa Duplikasi.....	14
▪ Koordinasi Mekanisme Keluhan.....	14
H. RENCANA KASUS UNTUK PENYELESAIAN – LANGKAH 3.....	15
I. PERCEPATAN DAN TINDAKAN SEMENTARA.....	15
▪ Percepatan.....	15
▪ Tindakan Sementara.....	16
J. PELIBATAN PIHAK KETIGA.....	17
K. PENYELESAIAN YANG DIFASILITASI - LANGKAH 4.....	17
▪ Memprioritaskan Proses Penyelesaian yang Difasilitasi.....	17
▪ Tidak Ada Kesepakatan mengenai Penyelesaian yang Difasilitasi.....	18
▪ Proses Penyelesaian yang Difasilitasi (FSP).....	18
L. VERIFIKASI DAN INVESTIGASI – LANGKAH 5.....	19
M. KEPUTUSAN AKHIR – LANGKAH 6.....	20
▪ Isi Keputusan Akhir.....	21

▪ Menerbitkan Keputusan Akhir.....	21
▪ Penangguhan atau Pencabutan Keanggotaan dalam Keputusan Akhir.....	21
▪ Permohonan Interpretasi dan Permohonan Banding.....	22
N. RENCANA REMEDIASI TERJADWAL	23
O. PEMANTAUAN – LANGKAH 7	25
P. TIDAK DILAKSANAKANNYA TINDAKAN SEMENTARA, KEPUTUSAN AKHIR, ATAU KESEPAKATAN PENYELESAIAN YANG DIFASILITASI – LANGKAH 8	25
Q. PENUTUPAN PENGADUAN – LANGKAH 9.....	26
R. PENANGGUHAN/PEMBATALAN PENGADUAN	26
S. PELIBATAN KOMITE EKSEKUTIF DALAM PROSES PENGADUAN	27
T. HUKUM YANG BERLAKU	27
U. KOMUNIKASI PIHAK DENGAN PANEL.....	28
V. PERLINDUNGAN TERHADAP PENGAJU KELUHAN DAN PIHAK-PIHAK LAIN YANG TERLIBAT DALAM PROSES PENGADUAN	28
W. BIAYA	29
X. CATATAN PENGADUAN DAN PELACAK KASUS.....	29
▪ Catatan Pengaduan.....	29
▪ Pelacak Kasus	30
Y. PEMBELAJARAN YANG DIPEROLEH	31
Z. TINJAUAN BERKALA TERHADAP PROSEDUR MEKANISME KELUHAN HCSA.....	32
AA. AKSESIBILITAS.....	32
BB. LIABILITAS	32
CC. TANPA MENGURANGI HAK.....	33
LAMPIRAN A: Diagram Alir Prosedur Mekanisme Keluhan HCSA yang Disederhanakan	34

PENDAHULUAN

Pendekatan Stok Karbon Tinggi

Pendekatan Stok Karbon Tinggi (*High Carbon Stock Approach*/"HCSA") yang disusun pada tahun 2014 merupakan sebuah metodologi yang membedakan antara kawasan hutan yang harus dilindungi dan lahan terdegradasi dengan nilai karbon, sosial, dan keanekaragaman hayati rendah yang boleh dikembangkan. Metodologi ini disusun untuk menjamin adanya pendekatan yang praktis, transparan, kuat, dapat dipercaya secara ilmiah, dan diterima secara luas guna menerapkan komitmen menghentikan deforestasi di wilayah tropis sembari tetap menjamin dihormatinya hak dan mata pencaharian masyarakat setempat.

Sekretariat HCSA bertanggung jawab atas administrasi dan pengelolaan berbagai kegiatan HCSA untuk mencapai tujuan tersebut. **Komite Pengarah** (*Steering Group*/"SG") HCSA mengatur tata kelola Pendekatan HCSA secara keseluruhan dan mengawasi pengembangan lebih lanjut metodologi yang dirancang untuk mewujudkan prinsip tanpa deforestasi, termasuk menyempurnakan tujuannya, dan hubungannya dengan pendekatan-pendekatan lain guna menghentikan deforestasi. **Komite Eksekutif** (*Executive Committee*/"EC") HCSA diberi mandat untuk membuat keputusan berdasarkan konsensus mengenai semua hal yang berkaitan dengan SG, kecuali untuk perubahan-perubahan dalam metodologi HCSA. Jika SG tidak dapat mencapai konsensus, EC dapat membuat keputusan akhir.¹

Perlunya Mekanisme Keluhan yang Permanen

HCSA mewajibkan 'para pengembang' (termasuk anggota HCSA) untuk memiliki 'sistem yang terdokumentasi dan disepakati bersama guna menangani pengaduan dan keluhan yang inklusif, komprehensif, dan transparan serta memenuhi standar hak asasi manusia yang diakui secara internasional'.² Pada bulan Oktober 2018, HCSA menerapkan *Prosedur Sementara untuk Penyelesaian Keluhan* sampai suatu mekanisme permanen dapat diterapkan. Pada bulan Januari 2019, EC HCSA menegaskan³ bahwa Mekanisme Keluhan yang permanen diperlukan untuk mengeskalisasi persoalan yang '*tidak dapat diselesaikan antarpihak terkait, atau penyelesaian yang diajukan oleh anggota HCSA tidak diakui sebagai hasil yang disepakati bersama oleh pihak-pihak yang terdampak oleh pelaksanaan HCSA*'.

Dokumen ini menjelaskan tentang Mekanisme Keluhan HCSA dan proses yang diterapkan oleh HCSA untuk menjamin penyelesaian secara tepat waktu, independen, dan efektif terhadap Pengaduan yang diajukan. Proses ini selanjutnya disebut sebagai "**Mekanisme Keluhan HCSA**".

¹ Lihat <http://highcarbonstock.org/governance/> untuk informasi lebih lanjut tentang tata kelola HCSA.

² Lihat Persyaratan Sosial HCSA #10. Lihat juga Persyaratan Keanggotaan HCSA, C.1.A.3, dan C.1.B.6 (menunggu penerapan dan dengan ketentuan bahwa untuk 'semua Perusahaan Perkebunan Anggota dan Pengguna Komoditas... sebuah mekanisme keluhan yang berfungsi sesuai dengan Prinsip-Prinsip Panduan PBB tentang Bisnis dan Hak Asasi Manusia tersedia untuk menanggapi dan mengatasi keluhan yang muncul akibat pelaksanaan Pendekatan Stok Karbon Tinggi dalam operasi, rantai pasok, dan investasinya sendiri.').

³ Pada bulan Januari 2019, EC HCSA telah menyetujui rencana kerja kelompok kerja Jaminan Mutu HCSA untuk menetapkan mekanisme keluhan yang permanen bagi HCSA dan telah menerima lebih awal usulan untuk melakukannya melalui pencantumannya dalam usulan rencana kerja pendanaan P4F pada paruh kedua tahun 2018.

A. PRINSIP MEKANISME KELUHAN HCSA

1. Pengaduan harus diterima, ditangani, dan diselesaikan dengan menggunakan prosedur yang dinyatakan dalam dokumen ini (“**Prosedur**”) dengan cara yang:
 - a. jelas, transparan, imparial, dan efektif, serta menangani Pengaduan sesegera mungkin dengan keterlibatan para pemangku kepentingan terkait;
 - b. sesuai dengan **Prinsip-Prinsip Panduan PBB tentang Bisnis dan Hak Asasi Manusia (UNGP)** terkait mekanisme nonjudisial yang efektif;
 - c. mendorong dan mendukung penyelesaian konflik pada tingkat Anggota, jika memungkinkan;
 - d. berupaya semaksimal mungkin mengembangkan kapasitas semua Anggota demi mencegah dan menyelesaikan keluhan secara mandiri, dengan partisipasi para pemangku kepentingan terkait;
 - e. berupaya memainkan peran konstruktif dalam membangun konsensus terkait penyelesaian keluhan di antara para pelaku terkait dan, jika memungkinkan, mengutamakan solusi yang saling menguntungkan;
 - f. memungkinkan persiapan dan kerja sama Anggota dalam remediasi jika terjadi pelanggaran;
 - g. memungkinkan kerja sama beriktikad baik dan partisipasi para pihak yang penuh arti dan efektif terhadap suatu Pengaduan (**Pihak/Para Pihak**)⁴; dan
 - h. mendorong tercapainya sasaran dan tujuan HCSA.

B. LEMBAGA MEKANISME KELUHAN HCSA

1. Unit Keluhan dan Panel Keluhan harus dibentuk dengan tanggung jawab untuk mengatasi Pengaduan sesuai dengan Prosedur ini.
 - **Unit Keluhan**
2. Unit Keluhan harus dibentuk untuk memberikan dukungan sekretariat yang dibutuhkan Panel Keluhan, seperti yang dinyatakan dalam Prosedur ini, dan diatur sebagaimana mestinya oleh Panel ini.
3. Selama 2 (dua) tahun pertama penerapan Mekanisme Keluhan HCSA, Sekretariat HCSA harus bertindak dengan netral sebagai Unit Keluhan purnawaktu, dengan mengalokasikan waktu dan sumber daya personel yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan unit ini.⁵
4. Selama periode awal ini, EC dan Sekretariat HCSA akan melakukan langkah-langkah wajar yang diperlukan untuk menjamin diperolehnya dana yang cukup untuk mempekerjakan personel tetap

⁴ Istilah-istilah dalam dokumen ini yang dirujuk pada bentuk tunggalnya, juga dapat diterapkan dalam bentuk jamaknya jika memungkinkan, kecuali jika konteksnya secara spesifik mengharuskan sebaliknya.

⁵ Rujukan pada Unit Keluhan dalam Prosedur ini dipahami sebagai Sekretariat HCSA selama periode 2 (dua) tahun pertama ini. Jika Sekretariat HCSA dirujuk dalam Prosedur ini, maka maksudnya yaitu merujuk pada Sekretariat ini dalam kapasitasnya di luar Unit Keluhan.

yang dibutuhkan dalam melaksanakan fungsi-fungsi Unit Keluhan secara terpisah dari Sekretariat HCSA.

5. Di akhir tahun kedua, kebutuhan akan Mekanisme Keluhan HCSA (jumlah individu, kualifikasi, dan komitmen waktu Unit Keluhan dan Panel Keluhan (lihat subbagian B.14 di bawah)) ditentukan oleh EC HCSA dan Sekretariat HCSA berdasarkan Penilaian yang ditulis oleh Sekretariat yang akan diperhitungkan bersama dengan berbagai pendapat yang dikumpulkan dari anggota SG, mantan para pihak, dan mantan anggota Panel, yang diajukan pada akhir pertengahan tahun kedua. Meskipun cara tentatif ke depan adalah sebagaimana yang tertera dalam paragraf 4 di atas, EC HCSA dan Sekretariat HCSA juga dapat memutuskan agar Sekretariat secara apa adanya, atau dengan staf tambahan, dapat terus bertindak sebagai Unit Keluhan.
6. Perekrutan anggota Unit Keluhan akan dilakukan oleh Sekretariat HCSA. Kandidat akan dipilih dan diajukan kepada EC untuk disahkan dalam waktu 60 (enam puluh) hari, yang tidak boleh ditahan secara tidak wajar.
7. Sesuai dengan Prinsip Mekanisme Keluhan HCSA, Unit Keluhan menjalankan wewenang, tugas, dan fungsi di bawah ini dan sebagaimana yang ditentukan dalam Prosedur ini.
 - a. Bertindak sebagai sekretaris untuk Panel Keluhan.
 - b. Menerima, mengumpulkan, mencatat, dan menelusuri semua informasi yang diterima terkait suatu Pengaduan dan memberikan informasi ini kepada Panel, termasuk tetapi tidak terbatas pada:
 - i. Pengaduan dan semua informasi yang tercantum dalam pengajuan dan segala bukti, komunikasi, atau klarifikasi tambahan yang diterima setelahnya dari **Pengaju Keluhan**;
 - ii. **Tanggapan Anggota Termohon**, termasuk segala bukti yang disampaikan untuk menyangkal tuduhan dari Pengaju Keluhan dan semua bukti, komunikasi, pendapat ahli, atau klarifikasi tambahan yang diterima setelahnya dari Anggota Termohon;
 - iii. Setiap informasi tambahan yang muncul dari proses penanganan Pengaduan lebih lanjut (yaitu selama tahap-tahap yang dilakukan Panel, antara lain perencanaan kasus, Penyelesaian yang Difasilitasi, Verifikasi dan Investigasi, Keputusan Akhir, Permintaan Interpretasi, Proses Banding, Pemantauan, dan Penutupan).
 - c. Dengan cara yang netral dan penuh hormat, mengelola **Catatan Pengaduan** serta membuat dan memperbarui **Pelacak Kasus** online secara rutin (sesuai dengan Bagian X di bawah).
 - d. Dengan jarak waktu yang wajar, memberikan informasi terbaru secara berkala kepada Pihak Pengadu dalam bentuk tertulis terkait status dan tindakan yang saat ini dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.
 - e. Berkomunikasi dengan Para Pihak dan berbagai pihak lain sebagaimana diperintahkan oleh Panel Keluhan atau diizinkan oleh Prosedur ini.
 - f. Mengingat bahasa yang digunakan pada Mekanisme Keluhan HCSA harus dalam bahasa Inggris dan Pengaju Keluhan dapat mengajukan pengaduan dalam bahasa pilihannya, Unit Keluhan melakukan konsultasi dengan Para Pihak yang terkait dengan Pengaduan untuk menentukan sejauh mana terjemahan dan interpretasi dapat diakomodasi oleh HCSA dan Para Pihak yang terkait dengan Pengaduan, termasuk melalui bantuan sukarela oleh pihak ketiga.

- g. Menyusun dan mengawasi strategi komunikasi sesuai budaya untuk memastikan para pemangku kepentingan utama HCSA menyadari adanya Mekanisme Keluhan HCSA, Prosedur dan Pelacak Kasusnya, cara mengaksesnya, dan sumber daya yang tersedia untuk membantu calon Pengaju Keluhan mengakses dan berpartisipasi dalam Mekanisme Keluhan HCSA.
 - h. Memberikan informasi yang diperlukan, sesuai dengan Bagian X, kepada Sekretariat dan EC guna memfasilitasi pelaksanaan **Tindakan Sementara, Keputusan Akhir, Permohonan Interpretasi, Permohonan Banding, dan Kesepakatan Penyelesaian yang Difasilitasi (FSA)** yang menunjukkan perlunya panduan baru, klarifikasi, amandemen, atau informasi tambahan pada dokumen HCSA terkait Persyaratan Anggota HCSA.
 - i. Menyusun dan mengelola **Kuesioner Umpan Balik Mekanisme Keluhan** untuk menghimpun observasi dari Pihak Pengadu dan pemangku kepentingan lainnya yang berpartisipasi dalam proses Mekanisme Keluhan terkait efektivitas Mekanisme Keluhan HCSA, kepuasan terhadap proses dan hasil yang diperoleh, serta rekomendasi yang diberikan untuk menyempurnakan Mekanisme Keluhan.
 - j. Membuat dan mengelola laman web Mekanisme Keluhan HCSA (mengadakan dukungan teknis dengan sebagaimana mestinya).
 - k. Bekerja sama dengan Anggota SG dan para pemangku kepentingan lainnya untuk membuat daftar ahli yang dikenal, yang dapat membantu Panel dalam proses penanganan Pengaduan, melaksanakan Proses Penyelesaian yang Difasilitasi, mengembangkan Rencana Remediasi terjadwal, dan membantu Pihak yang membutuhkan.
 - l. Menyusun Penilaian yang dijelaskan dalam Bagian B ini dan Laporan Tahunan yang dijelaskan dalam Bagian Y di bawah.
 - m. Melaksanakan wewenang lain yang diberikan oleh Mekanisme Keluhan ini dan semua instruksi terkait yang diberikan oleh Panel Keluhan.
- **Panel Keluhan Ad Hoc**
- 8. Panel Keluhan ad hoc harus dibentuk dan berada di bawah pengawasan EC, tetapi bersifat independen dari EC. Panel yang dibentuk merupakan pembuat keputusan akhir Mekanisme Keluhan HCSA.
 - 9. Setiap Panel harus terdiri dari 3 (tiga) anggota yang dibentuk oleh Unit Keluhan segera setelah ditetapkan bahwa suatu Pengaduan memenuhi syarat sesuai dengan Bagian F di bawah (Keputusan tentang Penerimaan Formal).
 - 10. Anggota Panel merupakan orang yang dihormati oleh sejawatnya, berintegritas tinggi, serta memiliki keterampilan interpersonal, empati, dan pertimbangan yang baik. Kualifikasi berikut ini diperlukan: catatan keberhasilan dalam menangani berbagai masyarakat sipil, masyarakat yang terdampak, dan LSM, serta perwakilan sektor swasta melalui negosiasi, partisipasi, dan konsultasi; pengetahuan dan pengalaman terkait persoalan lingkungan dan sosial yang ditangani oleh HCSA; dan latar belakang pendidikan dan profesi yang kuat.
 - 11. Unit Keluhan akan membentuk Panel Keluhan ad hoc untuk setiap Pengaduan yang diterima dengan menggabungkan keahlian dan pengalaman relevan terkait persoalan dan proses yang kemungkinan akan muncul dalam penyelesaian Pengaduan yang sedang ditinjau, termasuk:

- a. Persoalan lingkungan dan pengelolaan sumber daya alam;
 - b. Persoalan hak asasi manusia dan ketenagakerjaan;
 - c. Penyelesaian Konflik/Penyelesaian Sengketa Alternatif/Mediasi/Fasilitasi; dan
 - d. Pengetahuan tentang metodologi HCSA, Persyaratan Anggota, dan dokumen utama/terkait.
12. Unit Keluhan harus melaksanakan *Prosedur Mekanisme Keluhan HCSA untuk Membentuk Panel Keluhan Ad Hoc* guna membentuk Panel Keluhan ad hoc.
13. Jika anggota Panel tidak akan dapat hadir dalam jangka waktu yang panjang atau harus keluar lebih awal saat peninjauan Pengaduan, atau Jika kondisi yang terjadi saat peninjauan Pengaduan mengharuskan anggota Panel menarik dirinya dari suatu Pengaduan akibat konflik kepentingan, Unit Keluhan harus segera mencari anggota pengganti yang sesuai dengan prosedur yang dicantumkan dalam paragraf 12 dan mempertimbangkan karakteristik yang dijelaskan dalam Subbagian B.10 dan B.11. Karena setiap kontrak baru dapat berdampak terhadap proses penanganan Pengaduan, Para Pihak yang terkait dengan Pengaduan aktif harus segera diberitahu jika kondisi dalam paragraf ini terjadi dan jika hal yang merugikan terhadap suatu Pihak dapat muncul akibat penundaan, maka anggota Panel lainnya dalam kasus ini harus berupaya mencapai keputusan melalui konsensus yang didasarkan pada tindakan perbaikan.
14. Berdasarkan Penilaian yang menjadi acuan dalam B.5 (di atas), suatu keputusan harus diambil oleh EC HCSA dan Sekretariat HCSA setelah dua tahun mengenai apakah format Panel ad hoc akan dipertahankan atau dibentuk menjadi Panel permanen.
15. Sesuai dengan Prinsip-Prinsip Mekanisme Keluhan HCSA, Panel Keluhan harus menjalankan wewenang, tugas, dan fungsi di bawah ini dan sebagaimana yang ditentukan dalam Prosedur ini.
- a. Menginstruksikan dan mengawasi Unit Keluhan.
 - b. Menjamin proses penanganan Pengaduan sesuai dengan Prosedur ini.
 - c. Mengambil semua keputusan, berdasarkan prosedur atau melalui konsensus (termasuk Keputusan Akhir), dan jika tidak memungkinkan berdasarkan suara mayoritas anggota Panel.
 - d. Melakukan pertemuan secara rutin, setidaknya dalam sesi bulanan, untuk membahas status Pengaduan dan pelaksanaan Tindakan Sementara, Keputusan Akhir, dan FSA, dan menyelenggarakan sesi tambahan, jika diperlukan. Mengatur pertemuan tambahan jika diperlukan sesuai dengan beban kerja Panel dan pertemuan jarak jauh/virtual, jika memungkinkan.
 - e. Mengidentifikasi pelanggaran lain terhadap Persyaratan Anggota yang tidak disebutkan dalam Keluhan jika fakta dan kondisinya memungkinkan selama proses penanganan Pengaduan.
 - f. Memastikan hasil Mekanisme Keluhan HCSA sesuai dengan hak asasi manusia yang diakui secara internasional.
 - g. Mengambil keputusan untuk memperlancar Pengaduan, mengeluarkan Tindakan Sementara, dan menyelesaikan Pengaduan melalui Keputusan Akhir (definisi istilah-istilah ini dijabarkan di bawah).

- h. Memerintahkan Unit Keluhan untuk mendatangkan seorang ahli pihak ketiga atau lebih, sembari mempertahankan haknya untuk menyusun draf kerangka acuan.
- i. Kecuali dalam kondisi luar biasa (yaitu sakit, kehilangan anggota Panel, dll.), memperpanjang jangka waktu yang dinyatakan dalam Prosedur ini selama tidak lebih dari maksimum 30 (tiga puluh) hari secara kumulatif dengan memberitahukan semua Pihak sebagaimana mestinya (kesepakatan dari semua Pihak diperlukan untuk waktu perpanjangan yang lebih lama).
- j. Membuat keputusan sendiri, atau atas permintaan suatu Pihak, untuk mengumpulkan informasi dari Para Pihak, pihak ketiga yang disebut sebagai sumber informasi dalam Pengaduan, atau pemangku kepentingan lainnya yang kemungkinan memiliki informasi terkait Pengaduan dan penyelesaiannya.
- k. Menyarankan kepada Para Pihak, jika dianggap tepat, agar Anggota HCSA lainnya dalam rantai pasok yang sama juga bergabung dalam tindakan jika penyelesaian konflik serta rancangan dan pelaksanaan Rencana Remediasi terjadwal dapat dicapai dengan lebih baik (upaya ini memerlukan persetujuan dari kedua belah Pihak).
- l. Menggabungkan dan menginvestigasi secara bersamaan dua Pengaduan atau lebih terhadap pihak Termohon yang melibatkan tuduhan fakta dan/atau persoalan yang sama.
- m. Menutup investigasi dan Pengaduan.
- n. Melakukan koordinasi dan komunikasi sesuai kebutuhan dengan Mekanisme Keluhan organisasi internasional lainnya.
- o. Membuat kesimpulan negatif terhadap setiap Pihak yang menghalangi investigasi atau secara tidak wajar menolak untuk bekerja sama.
- p. Memperingatkan, menanggukkan, atau mencabut keanggotaan HCSA atau melakukan tindakan segera lainnya melalui Tindakan Sementara terhadap pihak Termohon yang, dengan tujuan memengaruhi hasil Pengaduan, terlibat dalam segala bentuk tindakan balasan, kekerasan, ancaman, diskriminasi negatif, atau memberi tekanan yang tidak sepatutnya terhadap Pengaju Keluhan, pihak lain yang terkena dampak negatif, atau juru bicara atau saksi pengungkap/pelapor mereka.
- q. Menjalankan wewenang lainnya yang diberikan oleh Mekanisme Keluhan ini.

C. ALASAN PENGADUAN

1. Mekanisme Keluhan HCSA akan memproses Pengaduan layak yang diterima sejak tanggal 13 Januari 2021.
2. Mekanisme Keluhan HCSA akan memproses Pengaduan yang layak terhadap Anggota, yang penyampaian fakta terkait perilaku atau kegiatan yang ada memunculkan kesimpulan bahwa Anggota Termohon telah melanggar Kode Etik SG HCSA (dirincikan dalam Dokumen Keanggotaan SG HCSA) atau penerapan metodologi HCSA (dirincikan dalam 'Persyaratan Kelayakan dan Kode Etik,

Indikator, serta Cara Verifikasi⁶) (untuk selanjutnya, secara bersama-sama disebut sebagai **Persyaratan Keanggotaan HCSA**, yang direvisi secara berkala oleh Anggota HCSA).

3. Pengaju Keluhan yang hendak menyampaikan **Pengaduan** yang layak harus:
 - a. menuduh seorang Anggota melanggar satu atau lebih Persyaratan Keanggotaan HCSA;
 - b. menunjukkan bahwa Mekanisme Keluhan Anggota tidak dapat menyelesaikan pengaduan para Pihak terkait atau bahwa penyelesaian yang diajukan oleh Anggota tidak memuat kesepakatan bersama dari para Pihak yang terdampak oleh pelaksanaan HCSA;
 - c. menegaskan bahwa esensi Pengaduan pada dasarnya tidak menduplikasi pengaduan yang tengah diproses atau telah diperiksa dan diselesaikan oleh Panel atau oleh Mekanisme Keluhan internasional lainnya, yang mana Anggota Termohon merupakan anggota sukarela atau berada dalam wilayah yurisdiksinya (lihat Bagian G di bawah); dan
 - d. memberikan informasi lain yang diminta dalam Subbagian E.2 di bawah.
4. Sebagai alternatif, untuk Subbagian C.3.b, Pengaju Keluhan dapat menunjukkan bahwa:
 - a. Anggota tidak memiliki Mekanisme Keluhan yang memungkinkan Pengaduan atas dugaan pelanggaran;
 - b. Anggota tidak memiliki Mekanisme Keluhan yang mengatur remediasi yang sedang diupayakan;
 - c. Mekanisme Keluhan Anggota tidak sesuai dengan persyaratan UNGP untuk Mekanisme Keluhan nonyudisial *dan*, dalam kasus ini, ketidaksesuaian ini menghalangi remediasi yang adil; atau
 - d. Penyampaian Pengaduan kepada Mekanisme Keluhan Anggota akan membuat Pengaju Keluhan (atau pihak yang diwakilinya) rentan terhadap ancaman kekerasan dan tindakan balasan.

D. SIAPA YANG DAPAT MENYAMPAIKAN PENGADUAN?

1. **“Pengaju Keluhan”** adalah pihak yang menyampaikan Pengaduan.
2. Pengaju Keluhan dapat merupakan Komite Eksekutif HCSA dalam kondisi yang dijelaskan dalam Subbagian C.5 di atas, Anggota HCSA, atau non-Anggota, termasuk yang berasal dari dalam rantai pasok Anggota itu sendiri. Pengaju Keluhan dapat merupakan pihak perorangan atau kolektif (yaitu entitas bisnis, serikat pekerja, organisasi nirlaba, atau pemangku kepentingan lainnya).
3. Lebih dari satu Pengaju Keluhan dapat bergabung dalam pengajuan suatu Pengaduan.
4. Pihak ketiga juga dapat menyampaikan Pengaduan atas nama pihak lain, tetapi Pengaju Keluhan tersebut harus memberikan bukti yang jelas secara tertulis bahwa pihaknya memiliki wewenang untuk melakukannya.
5. Saat memenuhi persyaratan Bagian C, EC juga dapat mulai menyampaikan Pengaduan setelah:

⁶ Menunggu finalisasi pada tahun 2020.

- a. meninjau informasi⁷ pihak ketiga yang telah disediakan oleh Unit Keluhan, Sekretariat, atau Anggota;
- b. memutuskan bahwa terdapat informasi yang kredibel tentang pelanggaran Persyaratan HCSA;
- c. memutuskan bahwa jika fakta dan kondisi yang mendasari tersebut benar tetapi tidak ditangani, masalah ini dapat berdampak terhadap Integritas HCSA; dan
- d. penyelesaian tidak dapat dilakukan melalui prosedur Penyelesaian Keluhan yang diatur dalam Kode Etik HCSA.

PROSES PENGADUAN

Proses untuk semua Pengaduan mulai dari pengajuan hingga Penyelesaian dijelaskan di bawah. Lihat [Lampiran A](#) untuk mengetahui Diagram Alir. Semua pihak yang mengikuti Prosedur ini harus selalu terlibat dengan iktikad baik.

E. PENGAJUAN PENGADUAN DAN ISI YANG DIPERLUKAN – LANGKAH 1

1. Pengaju Keluhan dapat menyampaikan Pengaduan dalam bahasa yang dipilihnya **dengan menggunakan formulir online** atau dengan mengunduh dan mengisi **Formulir Pengaduan Mekanisme Keluhan HCSA**. Keduanya dapat diakses di [laman web Mekanisme Keluhan HCSA](#). Formulir yang telah diunduh harus diisi dan dikembalikan kepada sekretariat secara online atau dalam bentuk cetak melalui surat atau faks. Sebagai alternatif, surat pengaduan dapat dikirim secara online atau dalam bentuk cetak melalui surat atau faks sesuai informasi kontak di bawah ini.

Attn: HCSA Grievance Unit

Suite 18-01A, Plaza See Hoy Chan,

Jalan Raja Chulan, 50200 Kuala Lumpur, Malaysia

Email: qa@highcarbonstock.org

2. Informasi yang diperlukan untuk membuat Pertimbangan terhadap Pengaduan:
 - a. Nama dan detail kontak Pihak yang menyampaikan Pengaduan, dan jika Pengaju Keluhan melakukannya dalam kapasitas mewakili pihak lain, maka harus ada bukti yang menunjukkan kewenangannya.
 - b. Mengemukakan permintaan bahwa kerahasiaan identitas Pengaju Keluhan diperlukan (tidak ada Pengaduan yang anonim, tetapi kerahasiaan dihormati sehingga hanya Unit Keluhan dan Panel Keluhan yang akan mengetahui identitas pihak yang bersangkutan, dengan tetap memahami bahwa identitas dapat terungkap tergantung fakta dan kondisi yang disajikan dalam Pengaduan dan di sepanjang prosesnya).
 - c. Anggota HCSA yang menjadi sasaran Pengaduan ("**Anggota Termohon**").

⁷ Laporan pihak ketiga dapat mencakup laporan dari media, organisasi masyarakat sipil, lembaga pemerintah, dan organisasi internasional yang kredibel.

- d. Persyaratan Anggota HCSA yang diduga telah dilanggar.⁸
 - e. Ringkasan jelas dan singkat mengenai fakta kunci dan kronologi kejadian seputar dugaan pelanggaran Persyaratan Anggota HCSA.
 - f. Informasi mengenai telah atau belum diangkatnya persoalan tersebut kepada Anggota Termohon sebelum Pengaduan disampaikan dan dalam bentuk apa, dan tanggapan apa yang diberikan.
 - g. Pembuktian bahwa materi pokok Pengaduan pada dasarnya tidak menduplikasi pengaduan yang tengah diproses atau telah diperiksa dan diselesaikan oleh Panel atau oleh Mekanisme Keluhan internasional lainnya (lihat Bagian G di bawah).
 - h. Bukti yang mendukung Pengaduan dan kelayakannya. Hal-hal yang dijadikan bukti akan diinterpretasikan secara luas, tetapi sekurangnya juga harus mencakup:
 - i. materi yang menunjukkan berbagai upaya yang telah dilakukan sebelumnya untuk menyelesaikan masalah dengan Anggota Termohon atau, sebaliknya, materi yang memperkuat dugaan bahwa Pengaju Keluhan harus dibebaskan dari persyaratan ini;
 - ii. temuan, laporan, keputusan, dan rencana aksi dari Mekanisme Keluhan Anggota Termohon atau lembaga lainnya yang berupaya menyelesaikan masalah ini (termasuk laporan mediator atau fasilitator jika sebelumnya dilibatkan);
 - iii. laporan pihak ketiga terkait persoalan tersebut, surat pernyataan sumpah, artikel surat kabar, laporan dokter, dan dokumen lainnya yang mendukung tuduhan dan argumen Pengaju Keluhan; dan
 - iv. jika Pengaju Keluhan meyakini bukti terkait berada di bawah kendali Pihak lain dan alasan bukti ini sulit diakses oleh Pengaju Keluhan.
 - i. Remediasi yang diupayakan.
 - j. Preferensi bahasa Pengaju Keluhan.
 - k. Jika berlaku, Permohonan akan Tindakan Sementara, Percepatan, dan/atau Penyelesaian yang Difasilitasi.
3. Unit Keluhan menyatakan diterimanya Pengaduan dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak diterima.

F. PENENTUAN KELAYAKAN – LANGKAH 2

▪ Pengaduan Tidak Lengkap

1. Jika Unit Keluhan menemukan bahwa Pengaduan tidak lengkap, Unit Keluhan harus memberitahu Pengaju Keluhan tentang hal apa saja yang masih kurang terkait informasi yang harus ada

⁸ Jika pelanggaran ini tidak diidentifikasi secara akurat, dan untuk meningkatkan aksesibilitas, Unit Keluhan dapat bekerja menggunakan fakta dan Pengaju Keluhan akan mengidentifikasi kemungkinan pelanggaran selama tahap kelayakan.

berdasarkan E.2 di atas dan memberikan waktu 14 (empat belas) hari untuk menerima informasi tambahan.

2. Tidak adanya persetujuan untuk permohonan perpanjangan waktu dan tidak diberikannya informasi secara tepat waktu akan mengakibatkan penolakan otomatis terhadap Pengaduan. Jika Unit Keluhan memberitahu Pengaju Keluhan bahwa Pengaduan ditolak karena tidak lengkap, Pengaju Keluhan diperkenankan untuk menyampaikan kembali Pengaduan yang lengkap di kemudian hari.
3. Selama jangka waktu ini dan selama diperlukan, jika Pengaju Keluhan tidak dapat memenuhinya, Unit Keluhan akan memberikan penerjemahan yang dibutuhkan untuk membuat keputusan yang diperlukan dalam Langkah 2 ini.

▪ **Keputusan terkait Penerimaan Resmi**

4. Setelah suatu Pengaduan dianggap lengkap, Unit Keluhan akan meninjau informasi yang diberikan dan membuat temuan awal dalam waktu 60 (enam puluh) hari, *tanpa mengurangi substansi kasus hukum ini*, terkait apakah tuduhan fakta yang dikemukakan oleh Pengaju Keluhan memiliki dasar yang jelas, tetapi *jika terbukti benar*, maka ini akan menjadi pelanggaran terhadap satu Persyaratan HCSA atau lebih.
5. Pengaduan yang oleh Unit Keluhan dianggap jahat atau disampaikan dengan tujuan memperoleh keunggulan kompetitif tidak memenuhi syarat untuk mendapatkan Keputusan untuk Menerima.
6. Dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak diberikannya **Keputusan untuk Menolak** Pengaduan, Unit Keluhan harus memberitahu Pengaju Keluhan dengan memberikan penjelasan terkait penolakan ini. Dalam waktu 14 hari sejak pemberitahuan ini diterima, Pengaju Keluhan dapat membuat permohonan secara tertulis agar Unit Keluhan mempertimbangkan kembali Keputusan untuk Menolak. Permohonan ini akan memuat alasan untuk melakukan pertimbangan kembali di luar fakta bahwa keputusan ini tidak menguntungkan bagi pihak pemohon. Jika Keputusan untuk Menerima diberikan, Unit Keluhan akan melanjutkan tindakannya sebagaimana diatur dalam paragraf di bawah.
7. Dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak diberikannya **Keputusan untuk Menerima** Pengaduan, Unit Keluhan harus:
 - a. Menetapkan Nomor Kasus untuk Pengaduan yang diterima;
 - b. Mulai melaksanakan prosedurnya untuk membentuk Panel Keluhan ad hoc;
 - c. Memberitahu Pengaju Keluhan tentang penerimaan resmi dan Nomor Kasus;
 - d. Memberitahu Anggota Termohon tentang Pengaduan yang diterima dan meminta **Tanggapan Termohon** untuk tuduhan yang tertera dalam Pengaduan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari;
 - e. Memberikan informasi kepada Pengaju Keluhan dan Anggota Termohon tentang Prosedur Mekanisme Keluhan dan menguraikan langkah-langkah selanjutnya dalam proses ini; dan
 - f. Memulai Catatan Pengaduan dan memposting Pengaduan ke Pelacak Kasus.

8. Dalam waktu 14 hari sejak disepakatinya kontrak dengan masing-masing anggota Panel, Unit Keluhan harus mendapatkan Formulir **Pernyataan Tanpa Konflik**⁹ dari setiap anggota dan mengirimkan pemberitahuan kepada Para Pihak yang memuat nama dan biodata anggota Panel ad hoc yang dipilih.

G. DUPLIKASI DAN KOORDINASI DENGAN MEKANISME KELUHAN LAINNYA

■ Tidak Ada Duplikasi

1. Mekanisme Keluhan HCSA tidak dapat meninjau Pengaduan jika materi pokoknya (kegiatan dan perilaku yang sama dari Anggota Termohon) pada dasarnya merupakan duplikasi pengaduan yang tengah diproses atau telah diperiksa dan diselesaikan oleh Panel atau oleh Mekanisme Keluhan internasional lainnya. Ketentuan ini berlaku tanpa mempertimbangkan identitas Pengaju Keluhan yang menyampaikan pengaduan.
2. Namun demikian, Mekanisme Keluhan HCSA tidak akan menunda untuk mempertimbangkan Pengaduan jika:
 - a. pihak pengadu di Mekanisme Keluhan lainnya bukan merupakan pihak yang terdampak secara langsung, tetapi pihak ketiga atau badan nonpemerintah yang tidak memiliki mandat dari pihak terdampak;
 - b. Mekanisme Keluhan lainnya tidak diberi mandat untuk memberikan remediasi yang dikehendaki oleh Pengaju Keluhan dalam Pengaduan yang tengah diproses;
 - c. Mekanisme Keluhan lainnya tidak memiliki keahlian teknis atau mandat untuk menganalisis dan menerapkan Persyaratan HCSA atau menyatakan pelanggaran yang sifat dan cakupannya sama dengan yang dituduhkan dalam Pengaduan;
 - d. prosedur yang dijalankan pada Mekanisme Keluhan lainnya terbatas pada pemeriksaan umum tentang perilaku dan kegiatan Anggota Termohon, tetapi tidak ada keputusan tentang fakta tertentu yang menjadi subjek Pengaduan.

Pada kasus-kasus yang dijelaskan di atas, Unit Keluhan, *dengan berkonsultasi kepada Panel*, dapat membatasi peninjauan Mekanisme Keluhan HCSA menjadi hanya sebagian dari Pengaduan asli yang memenuhi pengecualian dari (a) hingga (d).

■ Koordinasi Mekanisme Keluhan

3. Panel dapat berupaya berkoordinasi dengan Mekanisme Keluhan internasional lainnya untuk menjamin tidak adanya duplikasi prosedur dan mendapatkan informasi lain terkait penyelesaian Pengaduan yang diterimanya.

⁹ Unit Keluhan akan menyusun draf *Pernyataan Tanpa Konflik* untuk anggota Panel yang memuat pernyataan bahwa (i) pihaknya tidak memiliki hubungan profesional, keuangan, atau pribadi dengan Para Pihak atau anak perusahaan atau personalnya yang menyebabkan bias atau prasangka atau berdampak terhadap putusannya sebagai anggota Panel; dan bahwa (ii) jika ada konflik yang muncul selama perannya sebagai anggota Panel Keluhan, pihaknya akan segera melaporkannya kepada Unit Keluhan.

H. RENCANA KASUS UNTUK PENYELESAIAN – LANGKAH 3

1. Dalam waktu lima belas (15) hari sejak menerima Tanggapan Anggota Termohon, Panel Keluhan akan berunding untuk meninjau informasi yang diperoleh sejauh ini dan menyepakati rencana awal untuk membuat kesimpulan mengenai Pengaduan yang adil dan efisien ("**Rencana Kasus**"). Musyawarah dan Rencana Kasus yang dihasilkan setidaknya harus membahas:
 - a. kerumitan materi pokok;
 - b. sifat dan cakupan kegiatan Verifikasi dan Investigasi yang diperlukan;
 - c. perlunya mengontrak Ahli Pihak Ketiga (termasuk Mediator atau Fasilitator);
 - d. perlunya informasi lebih lanjut dari Pengaju Keluhan, Anggota Termohon, pihak ketiga yang disebut sebagai sumber informasi dalam Pengaduan, atau pihak lain yang kemungkinan besar memiliki informasi terkait investigasi dan penyelesaian;
 - e. kemungkinan perlunya Kunjungan Lapangan atau rapat dengar pendapat;
 - f. persoalan Percepatan dan Tindakan Sementara; dan
 - g. kelayakan Proses Penyelesaian yang Difasilitasi (**FSP**) dengan bantuan Panel, Unit Keluhan HCSA, Mediator/Fasilitator pihak ketiga, dan/atau pengadaan dukungan teknis lainnya dari HCSA, para Anggotanya, atau ahli eksternal (lihat Bagian K di bawah).
2. Rencana Kasus merupakan dokumen internal Unit dan Panel Keluhan. Dokumen ini tidak tersedia bagi Para Pihak ataupun publik. Panel dapat memutuskan untuk membagikan unsur-unsur rencana ini dengan Para Pihak sesuai yang dianggapnya tepat guna memfasilitasi proses penanganan Pengaduan menurut Prosedur ini. Panel berwenang untuk mengubahnya kapan pun dikehendaki.

I. PERCEPATAN DAN TINDAKAN SEMENTARA

- **Percepatan**
1. Kapan saja selama proses penanganan Pengaduan (termasuk sebelum Rencana Kasus disusun), Panel Keluhan dapat memutuskan bahwa fakta dan kondisi yang ada menjamin percepatan peninjauan pengaduan olehnya, sehingga semua pihak yang terlibat dapat diminta bekerja dalam Jangka Waktu yang Dipercepat sebagaimana dijelaskan oleh Panel. Fakta dan kondisi ini mencakup, tetapi tidak terbatas pada situasi ketika:
 - a. berlalunya waktu akan menghilangkan efektivitas Pengaduan (dan potensi penyelesaiannya);
 - b. keputusan yang cepat dapat mencegah diterimanya beberapa Pengaduan untuk masalah yang sama;
 - c. Tindakan Sementara sudah ditetapkan perlu untuk dilaksanakan; dan
 - d. penyelesaian yang cepat dapat membantu keputusan Anggota selanjutnya.

■ Tindakan Sementara

2. Kapan saja selama proses penanganan Pengaduan (termasuk sebelum Rencana Kasus disusun), Panel dengan inisiatifnya sendiri atau berdasarkan permohonan suatu Pihak, dapat memutuskan agar Pihak lain menerapkan Tindakan Sementara. Tindakan ini harus memperhatikan situasi yang serius dan mendesak yang menimbulkan risiko yang berbahaya dan tidak dapat diperbaiki terhadap orang, lingkungan, atau materi pokok Pengaduan lainnya yang tengah diproses. Untuk tujuan pengambilan keputusan terkait Tindakan Sementara, Panel harus mempertimbangkan bahwa:

‘situasi serius’ mengacu pada dampak serius yang dapat ditimbulkan oleh tindakan atau kelalaian terhadap hak, mata pencaharian, hutan dengan **Nilai Konservasi Tinggi (NKT)** atau **Stok Karbon Tinggi (SKT)** yang dilindungi;

‘situasi mendesak’ mengacu pada risiko atau ancaman yang mungkin terjadi, sehingga memerlukan tindakan preventif atau protektif segera; dan

‘bahaya yang tidak dapat diperbaiki’ mengacu pada kerusakan hak, mata pencaharian, kawasan NKT atau hutan SKT, yang sifatnya sulit diperbaiki, dipulihkan, atau diberi kompensasi secara efektif dan memadai.

3. Permohonan akan Tindakan Sementara sekurang-kurangnya harus mencakup hal-hal berikut:
 - a. tanpa mengurangi E.2.b, informasi pengidentifikasi mengenai pihak dan/atau kawasan NKT atau hutan SKT yang rentan terhadap dampak yang merugikan;
 - b. penjelasan yang terperinci dan kronologis tentang fakta yang mendorong adanya permohonan maupun informasi lain yang tersedia; dan
 - c. penjelasan tentang tindakan perlindungan yang diminta.
4. Sebelum penerapan Tindakan Sementara, Panel harus meminta peninjauan dari kedua belah Pihak jika tindakan ini diprakarsai oleh Panel, atau hanya oleh Pihak yang tidak melakukan pengajuan (akan diterima dalam waktu 15 hari sejak diterimanya undangan Panel untuk memberikan tanggapan), kecuali jika ada ancaman bahaya serius yang tidak memungkinkan adanya penundaan lebih lanjut. Dalam kondisi ini, Panel harus meninjau keputusannya sesegera mungkin, atau selambatnya dalam periode sesi selanjutnya, dengan mempertimbangkan informasi yang diterima dari Para Pihak.
5. Dalam mempertimbangkan Tindakan Sementara dari suatu Pihak, Panel harus mempertimbangkan segala faktor yang dianggap paling relevan sekaligus mempertimbangkan:
 - a. apakah penerima manfaat dari tindakan ini (jika berlaku) telah menyetujui permintaan Pengaju Keluhan (jika bukan merupakan orang yang sama); dan
 - b. apakah situasi yang membenarkan perlunya tindakan ini sudah diberitahukan kepada Pihak lain atau alasan mengapa tindakan ini tidak mungkin dilakukan.
6. Keputusan Panel agar suatu Pihak menerapkan Tindakan Sementara harus spesifik terkait tindakan yang akan dilakukan dan jangka waktu yang diberlakukan, menetapkan persyaratan pemantauan dan pelaporan, dan menegaskan agar keputusan Tindakan Sementara serta penerapan dan pelaksanaan tindakan oleh Pihak yang bersangkutan bukan merupakan putusan awal terhadap kebenaran Pengaduan tersebut.

7. Dalam proses penanganan Pengaduan hingga Penutupannya, Panel harus melakukan evaluasi secara berkala (atas inisiatifnya sendiri atau berdasarkan permohonan salah satu Pihak) mengenai apakah pihaknya akan mempertahankan, mengubah, atau mencabut keputusan Tindakan Sementara. Sebelum mengambil keputusan ini, Panel harus menerima peninjauan dari kedua belah Pihak.
8. Jika Panel menerbitkan keputusan Tindakan Sementara, pihaknya juga harus melakukan tindak lanjut yang tepat untuk memantau penerapan, pelaksanaan, dan dampak tindakan-tindakan ini, termasuk dengan mengumpulkan informasi terkini secara berkala dari Para Pihak dan, jika berlaku, para pemangku kepentingan yang terdampak (lihat Bagian O di bawah).
9. Ketidakterhasilan suatu pihak dalam melaksanakan Tindakan Sementara yang diminta atau menyajikan informasi terkini yang diperlukan secara berkala untuk peninjauan dan pemantauan dapat mendorong Panel untuk melakukan tindakan lebih lanjut, termasuk penerapan kesimpulan negatif terhadap Pihak yang tidak responsif dan upaya untuk meminta bantuan EC.

J. PELIBATAN PIHAK KETIGA

1. Kapan saja selama proses penanganan Pengaduan sebelum Keputusan Akhir atau kesimpulan FSA dikeluarkan, dan sekali lagi selama tahap pemantauan (berdasarkan permohonan dari salah satu Pihak atau dengan inisiatifnya sendiri), Panel Keluhan dapat meminta Unit Keluhan untuk menunjuk beberapa ahli independen di bidang terkait dan mempertimbangkan laporan mereka. Penunjukan ini dapat mencakup, tetapi tidak terbatas pada, pihak perorangan dengan keahlian dan pengalaman dalam mediasi/fasilitasi, komoditas dan wilayah yang bersangkutan, metode ilmiah terkait, dan konteks lokal secara keseluruhan.
2. Panel akan menentukan kerangka acuan para pihak ketiga ini dengan ketentuan sebagai syarat kontraknya, mereka akan menandatangani **Pernyataan Tanpa Konflik** dan **Perjanjian Kerahasiaan**.¹⁰
3. Terlepas dari uraian di atas, setiap Pihak yang terkait dengan Pengaduan dapat meminta saran dan bantuan ahli atau penasihat pihak ketiga untuk mendampingi dalam penyusunan dan proses penanganan Pengaduannya. Para pihak ketiga ini akan dikenai standar dan aturan yang sama dengan Pihak yang diwakilinya.

K. PENYELESAIAN YANG DIFASILITASI - LANGKAH 4

■ Memprioritaskan Proses Penyelesaian yang Difasilitasi

1. Dengan inisiatifnya sendiri atau berdasarkan permohonan salah satu Pihak, Panel Keluhan harus siap membantu Para Pihak terkait, di semua tahap dalam proses penanganan Pengaduan, dengan tujuan mencapai **Kesepakatan Penyelesaian yang Difasilitasi** terkait masalah yang memprioritaskan penyelesaian berbasis konsensus.

¹⁰ Unit Keluhan akan menyusun draf (a) *Perjanjian Kerahasiaan* yang melarang pihak ketiga mengungkapkan informasi, yang tidak tersedia bagi publik, yang diketahui saat membantu proses Pengaduan; dan (b) *Pernyataan Tanpa Konflik* untuk pihak ketiga yang memuat pernyataan bahwa (i) pihaknya tidak memiliki hubungan profesional, keuangan, atau pribadi dengan Para Pihak atau anak perusahaan atau personelnnya yang dapat menyebabkan bias atau prasangka atau berdampak terhadap kontribusinya; dan bahwa (ii) jika ada konflik yang muncul selama bekerja sebagai ahli pihak ketiga, pihaknya harus segera melaporkannya kepada Unit Keluhan.

2. Jika pada Langkah 3 Panel memutuskan bahwa Penyelesaian yang Difasilitasi dapat dilaksanakan (walaupun tidak ada permohonan dari suatu Pihak), Panel harus memprioritaskan langkah ini dan, dalam waktu satu pekan sejak berlangsungnya musyawarah untuk menyusun Rencana Kasus, Panel mengundang ‘persetujuan awal’ dari para Pihak untuk melaksanakan **Proses Penyelesaian yang Difasilitasi**. Tanggapan Pihak perlu disampaikan dalam waktu satu pekan sejak diterimanya undangan. Para Pihak didorong, tetapi tidak diwajibkan, untuk memberikan alasannya menolak penyelesaian yang difasilitasi. Tanggapan Pihak untuk menolak atau menyetujui akan didokumentasikan, dimasukkan dalam Catatan Pengaduan, dan dicantumkan dalam Pelacak Kasus.
 3. Setelah persetujuan awal bersama dari kedua belah Pihak diterima, dalam waktu 30 (tiga puluh) hari, Para Pihak harus menyusun dan menyelesaikan **Kerangka Acuan Proses Penyelesaian yang Difasilitasi** dengan bantuan Panel. Kerangka acuan ini antara lain mencakup jangka waktu yang disepakati, lokasi pertemuan, persoalan kerahasiaan, pihak perorangan dan pihak ketiga yang akan dilibatkan, masalah yang hendak diselesaikan, sejauh mana kegiatan verifikasi dan investigasi akan dilaksanakan sebagai bagian dari Penyelesaian yang Difasilitasi, bahasa yang digunakan dalam proses yang dilakukan, dukungan teknis yang dikehendaki, peran Panel, dan persoalan lainnya yang penting bagi Para Pihak). Perjanjian bersama mengenai Kerangka Acuan akan menyajikan persetujuan akhir dari Para Pihak untuk mengupayakan proses ini.
- **Tidak Ada Kesepakatan mengenai Penyelesaian yang Difasilitasi**
4. Jika Para Pihak tidak pernah memberikan persetujuan awal sama sekali, tidak mencapai kesepakatan mengenai Kerangka Acuan atau memperpanjang waktu untuk menyepakati kerangka acuan ini, Langkah 5 harus dilakukan.
 5. Keputusan mengenai tidak dilakukannya Penyelesaian yang Difasilitasi pada saat ini tidak menghalangi salah satu Pihak atau Panel untuk meminta dilakukannya penyelesaian ini di masa mendatang.
- **Proses Penyelesaian yang Difasilitasi**
6. Pada saat **FSP** dimulai dan dilanjutkan berdasarkan persetujuan semua Pihak, Pihak mana pun dapat menarik kembali persetujuannya secara tertulis selama proses ini berjalan. Para Pihak kemudian dapat melanjutkan ke Langkah 5.
 7. Jika dianggap perlu, melalui kesepakatan para pihak, Panel dapat memercayakan tugas untuk memfasilitasi (atau melakukan mediasi) negosiasi di antara Para Pihak kepada satu atau lebih dari tiga (3) anggotanya. Panel juga dapat menganggap, dengan persetujuan dari Para Pihak, bahwa lebih baik ada fasilitator atau mediator pihak ketiga.
 8. Panel dapat menghentikan kontribusinya terhadap proses Penyelesaian yang Difasilitasi jika ditemukan bahwa masalah ini tidak dapat diselesaikan dengan cara ini atau salah satu Pihak menunjukkan keengganan untuk mencapai Penyelesaian yang Difasilitasi berdasarkan penghormatan terhadap hak asasi manusia dan Persyaratan Anggota HCSA.
 9. Jika suatu kesepakatan dicapai melalui **FSA**, Panel harus memverifikasi dan mendokumentasikan bahwa semua Pihak telah menyetujui kesepakatan tersebut. (Kesepakatan yang melibatkan masyarakat adat dan masyarakat setempat harus dibuat melalui proses persetujuan atas dasar informasi awal tanpa paksaan)

10. Kesepakatan Penyelesaian yang Difasilitasi setidaknya harus menjawab informasi yang sama dengan informasi yang disajikan dalam Keputusan Akhir, termasuk Rencana Remediasi terjadwal (lihat Bagian N di bawah).
11. Panel kemudian harus menerapkan **Laporan Penyelesaian yang Difasilitasi** yang mencakup ringkasan pernyataan singkat tentang kasus dan kronologinya, fakta terkait, dan penyelesaian yang dicapai. Laporan ini harus dikirimkan kepada Para Pihak yang bersangkutan dan Panel harus memerintahkan Unit Keluhan untuk memublikasikan laporan tersebut di Pelacak Keluhan. FSA juga harus dipublikasikan dengan lengkap, kecuali jika salah satu Pihak menyatakan keberatannya. Jika ada yang keberatan, Para Pihak dapat bersama-sama menyetujui satu atau lebih redaksi yang menjawab masalah dari pihak yang mengajukan keberatan dalam jangka waktu yang wajar. Jika tidak tercapai kesepakatan, keberatan ini tetap berlaku.
12. Selama jangka waktu Penyelesaian yang Difasilitasi (yang tidak boleh melebihi 60 (enam puluh) hari dari penyelesaian Kerangka Acuan, kecuali disepakati atau diperpanjang melalui persetujuan bersama oleh para Pihak, Pengaduan lainnya tetap terbuka, tetapi proses penanganannya ditangguhkan. Jika FSA tidak tercapai, Panel harus tetap memproses Pengaduan sesuai dengan Prosedur ini.
13. Penyelesaian yang difasilitasi harus dilaksanakan tanpa mengurangi hasil Pengaduan jika penangguhan dicabut. Jika Tindakan Sementara dikeluarkan, tindakan ini juga tetap efektif dalam jangka waktu Penyelesaian yang Difasilitasi, kecuali para Pihak menyetujui sebaliknya.

L. VERIFIKASI DAN INVESTIGASI – LANGKAH 5

1. Tujuan dari semua kegiatan Verifikasi dan Investigasi adalah untuk mengembangkan pemahaman menyeluruh tentang persoalan yang disampaikan dalam Keluhan, menetapkan fakta yang ada, memfasilitasi konsensus seputar fakta dan potensi solusi jika memungkinkan, serta mengumpulkan informasi terkait untuk menentukan pelanggaran terhadap Persyaratan Anggota HCSA dan Rencana Remediasi terjadwal yang sebagaimana mestinya.
2. Meskipun Panel memiliki kewenangan untuk menggunakan berbagai mekanisme dalam mengumpulkan informasi, semua keputusan terkait Verifikasi dan Investigasi diupayakan untuk menyeimbangkan potensi nilai penting dan makna informasi yang diperoleh bersama dengan sumber daya yang harus digunakan oleh Mekanisme Keluhan HCSA untuk mengamankannya atau oleh Para Pihak untuk memenuhi permintaan Panel. Keseimbangan ini sangat relevan dengan keputusan terkait persidangan, kunjungan lapangan, dan permintaan akan informasi (atau analisis) yang tidak diwajibkan HCSA untuk dimiliki oleh Anggota.
3. Dengan bantuan Unit Keluhan, Panel harus segera mencari informasi melalui pelibatan dengan Pengaju Keluhan, Anggota Termohon, pihak ketiga yang disebut sebagai sumber informasi dalam Pengaduan, atau pihak perorangan, kelompok, atau badan lain yang kemungkinan besar memiliki informasi terkait Pengaduan dan penyelesaiannya. Pelibatan ini dilakukan dalam bentuk **komunikasi tertulis, pertemuan, pengadaan saran ahli pihak ketiga** (lihat Bagian J di atas), **rapat dengar pendapat**, dan **kunjungan lapangan ke lokasi yang bersangkutan**. Tanggal setiap pelibatan dan pihak yang terlibat harus dicatat dan diberikan kepada Para Pihak. Jika pihak yang terlibat meminta kerahasiaan, informasi pengidentifikasi mereka tidak akan diberikan kepada Para Pihak.
4. Jika cara pelibatan lainnya yang lebih murah dianggap tidak memadai untuk memperoleh informasi terkait, Panel dapat memutuskan untuk menyelenggarakan:

- a. rapat dengar pendapat guna mendapatkan kesaksian lisan dari para saksi dan ahli, memperoleh tanggapan langsung dari Para Pihak atas pertanyaan Panel, dan menerima bukti baru; dan
 - b. kunjungan lapangan bersama dengan Para Pihak di mana semua pihak terkait menerima pemberitahuan awal yang memadai.
5. Jika Panel meminta informasi dari suatu Pihak, Panel harus memiliki keleluasaan untuk menerapkan **prinsip kesimpulan negatif** jika suatu Pihak, tanpa menunjukkan penyebab yang memadai atas ketidakberhasilannya memberikan informasi (antara lain rahasia dagang, hak istimewa, kekayaan intelektual, kewajiban hukum), memiliki informasi yang relevan dalam kendalinya tetapi tidak berhasil mengidentifikasi atau menyediakan informasi ini berdasarkan permintaan yang wajar. Ketidakberhasilan ini dapat menimbulkan kesimpulan bahwa bukti yang muncul dari informasi ini tidak menguntungkan bagi Pihak tersebut.
 6. Jika Panel yakin bahwa Para Pihak memiliki kesempatan yang wajar untuk meninjau unsur-unsur mulai dari (a) hingga (h) dalam Catatan Pengaduan (sebagaimana yang disediakan oleh Unit Keluhan, lihat Bagian X di bawah) dan menyajikan bukti dan argumen masing-masing, dan Panel telah menyelesaikan investigasinya sendiri, maka Panel harus menyatakan bahwa tahap Verifikasi dan Investigasi ditutup dan memerintahkan Unit Keluhan untuk memberitahukannya kepada Para Pihak. Para Pihak kemudian menunggu pemberitahuan tentang Keputusan Akhir.
 7. Tanpa mengurangi hal-hal di atas, Panel Keluhan harus berusaha untuk menyelesaikan tahap Verifikasi dan Investigasi dalam waktu 60 (enam puluh) hari sejak pertemuan Panel untuk menyusun Rencana Kasus, kecuali jika disepakati sebaliknya dengan Pengaju Keluhan dan Anggota Termohon. Jika Panel Keluhan menganggap perlu jangka waktu lebih dari enam puluh hari, misalnya karena kondisi lapangan dan kerumitan kasus, pembenaran tertulis tentangnya harus diberikan kepada Unit Keluhan, Pengaju Keluhan, dan Anggota Termohon. Panel Keluhan juga harus memberikan informasi terkini tentang status kegiatan Verifikasi dan Investigasi pada akhir jangka waktu enam puluh hari.
 8. Setelah itu, hanya jika dianggap perlu karena kondisi khusus, Panel dapat memutuskan, atas inisiatifnya sendiri atau atas permohonan suatu Pihak, untuk membuka kembali prosesnya kapan saja sebelum Keputusan Akhir dikeluarkan.

M. KEPUTUSAN AKHIR – LANGKAH 6

1. **Keputusan Akhir** merupakan ketetapan akhir yang dikeluarkan oleh Panel Keluhan jika proses Penyelesaian yang Difasilitasi tidak dilakukan atau kesepakatan sebelumnya tidak dicapai oleh Para Pihak.
2. Panel Keluhan akan mempertimbangkan dan menyampaikan keputusannya dalam waktu 60 (enam puluh) hari sejak penutupan tahap Verifikasi dan Investigasi.
3. Unit Keluhan harus memastikan Panel memiliki Catatan Pengaduan lengkap untuk dimusyawarahkan.
4. Musyawarah yang dilakukan Panel harus dibatasi sesuai fakta kasus yang ada dan materi yang terkandung dalam Catatan Pengaduan.
5. Panel harus berupaya mencapai keputusan dengan konsensus di antara para anggotanya, jika tidak maka keputusan mayoritas yang akan digunakan.

■ Isi Keputusan Akhir

6. Keputusan Akhir Panel setidaknya akan:

- a. menyatakan ada tidaknya pelanggaran terhadap Persyaratan Keanggotaan HCSA dan mengidentifikasinya;
- b. memberikan ringkasan bukti yang diterima dari Para Pihak, para ahli, dan pihak lainnya;
- c. menyatakan alasan yang mendasari keputusan tersebut;
- d. memberikan penjelasan singkat mengenai perbedaan pendapat yang muncul jika Keputusan Akhir tidak dicapai melalui konsensus;
- e. jika ditemukan pelanggaran, menyertakan Rencana Remediasi terjadwal yang sesuai dengan Bagian N di bawah;
- f. menjelaskan kondisi yang akan memicu dilakukannya **Penutupan** Pengaduan; dan
- g. jika memungkinkan, menyertakan ringkasan pembelajaran yang relevan dan peluang untuk mengembangkan kapasitas Anggota HCSA serta menyempurnakan HCSA dan Prosedur ini.

■ Menerbitkan Keputusan Akhir

7. Keputusan Akhir yang menyimpulkan *tidak adanya* pelanggaran akan dirilis kepada kedua belah Pihak secara bersamaan dan dipublikasikan di Pelacak Kasus.
8. Keputusan Akhir yang menyimpulkan *adanya* pelanggaran harus dirilis kepada kedua belah Pihak dan dipublikasikan di Pelacak Kasus 45 (empat puluh lima) hari setelahnya, guna memberikan waktu bagi Para Pihak, dengan bantuan HCSA sebagaimana dibutuhkan, untuk melaksanakan tanggung jawab masing-masing terkait Rencana Remediasi terjadwal. Keputusan Akhir akan diteruskan ke Sekretariat HCSA dan EC untuk mendorong diberikannya bantuan apa pun yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan ini dengan iktikad baik. Selama 45 hari ini, Para Pihak dapat secara terbuka membahas fakta pelanggaran yang dilaporkan, tetapi mereka tidak diperbolehkan membahas sifat pelanggaran ataupun isi lain yang ada dalam keputusan tersebut.

■ Penangguhan atau Pencabutan Keanggotaan dalam Keputusan Akhir

9. Pada kondisi luar biasa yang menunjukkan perilaku dan kegiatan Anggota Termohon memiliki sifat dan dampak yang sangat serius (lihat Bagian P di bawah), Panel dapat memutuskan agar Anggota Termohon segera diberikan penangguhan bersyarat atau pencabutan Keanggotaan.
10. Sebelum Keputusan Akhir dikeluarkan, unsur ini harus diberitahukan secara rahasia kepada EC untuk disahkan dalam waktu 14 (empat belas) hari, yang tidak boleh ditahan secara tidak wajar.
11. Menahan **Pengesahan EC** dan meminta Panel untuk mempertimbangkan kembali keputusannya hanya dapat dilakukan jika EC dapat menyimpulkan secara wajar bahwa Panel bertindak dengan iktikad buruk dan diketahui mengabaikan bukti yang diberikan. Anggota EC yang merupakan bagian dari rantai pasok Anggota Termohon tidak boleh turut andil dalam musyawarah dan keputusan yang berkaitan dengan Pengesahan EC.

- **Permohonan Interpretasi dan Permohonan Banding**

12. Setelah menerima Keputusan Akhir, Para Pihak dapat: mengajukan **Permohonan Interpretasi atau Permohonan Banding**

- *Permohonan Interpretasi*

13. Tanpa mengurangi finalitasnya, dalam waktu 15 (lima belas) hari sejak *diterimanya* Keputusan Akhir, salah satu Pihak dapat memohon adanya Interpretasi dari Keputusan tersebut. Permohonan ini akan dibuat secara tertulis dan dikirim ke Unit Keluhan. Permohonan ini akan menyatakan dengan tepat pertanyaan dari Pihak yang bersangkutan terkait maksud atau ruang lingkup unsur Keputusan Akhir yang memerlukan interpretasi yang dimohonkan.

14. Unit Keluhan akan segera mengirimkan **Permohonan Interpretasi Keputusan** kepada Panel.

15. Unit Keluhan akan segera mengirimkan permohonan ini kepada Pihak yang tidak mengajukan permohonan, dengan memberikan undangan untuk menyerahkan observasi tertulis yang dianggap relevan dalam waktu 15 (lima belas) hari sejak undangan ini diterima.

16. Permohonan Interpretasi terhadap suatu Keputusan tidak menanggihkan efek langsung dari Keputusan Akhir, termasuk pelaksanaan Rencana Remediasi terjadwal yang harus dilakukan.

17. Setelah tanggapan dari Pihak yang tidak mengajukan permohonan diterima, Panel akan menanggapi permohonan ini dalam waktu 30 (tiga puluh) hari. Interpretasi Panel kemudian akan menjadi bagian dari Keputusan Akhir yang sah.

18. Dalam waktu 15 (lima belas) hari sejak diterimanya Permohonan Interpretasi, salah satu Pihak dapat mengajukan Permohonan Banding atas Keputusan Akhir (yang sudah memuat Interpretasi Panel).

- *Permohonan Banding*

19. Terlepas dari jangka waktu yang ditentukan dalam subbagian M (18) di atas, salah satu Pihak yang menerima keputusan negatif yang dibuat oleh Panel Keluhan dapat mengajukan Permohonan Banding kepada *EC HCSA* mengenai semua atau sebagian dari Keputusan Akhir dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak *diterimanya* Keputusan Akhir sebagaimana diatur dalam bagian M (8) di atas.

20. Permohonan Banding menanggihkan efek langsung dari Keputusan Akhir. Jika permohonan banding yang diajukan hanya sebagian dari Keputusan Akhir (yakni satu unsur dari Rencana Remediasi terjadwal), bagian lain dari Keputusan Akhir akan tetap berlaku.

21. **Keputusan Banding** akan dikeluarkan dalam waktu 60 (enam puluh) hari sejak diterimanya Permohonan Banding oleh *EC HCSA*.

22. Permohonan Banding akan menjadi langkah alternatif penting untuk memberikan perlindungan terhadap pelanggaran terhadap prinsip-prinsip dasar yang berkaitan dengan proses hukum dan integritas HCSA, termasuk di antaranya Mekanisme Keluhan ini. Suatu Pihak hanya dapat mengajukan permohonannya berdasarkan satu atau lebih dari 6 (enam) alasan berikut.

(i) Panel Keluhan tidak dibentuk dengan benar

(ii) Panel Keluhan telah secara jelas melampaui kewenangannya

(iii) Ada korupsi atau konflik kepentingan (yang tidak diungkapkan) pada pihak yang merupakan anggota Panel Keluhan

- (iv) Telah terjadi penyimpangan yang serius pada prosedur Mekanisme Keluhan
- (v) Keputusan Akhir tidak dapat menyebutkan alasan yang mendasarinya
- (vi) Ada Keputusan Akhir yang tidak akan disimpulkan oleh suatu panel yang wajar

Permohonan Banding akan menjelaskan bagian-bagian keputusan yang akan diajukan banding dan memerinci alasan yang mendasari permohonan ini.

Jika Permohonan Banding menjelaskan fakta dan kondisi yang, jika benar, dapat dengan wajar mendukung satu atau lebih alasan yang tercantum di atas, *Komite Eksekutif HCSA* akan segera memerintahkan Unit Keluhan untuk mengikuti prosedur pada subbagian B.8 hingga B.12 di atas dan membentuk **Panel Banding Keluhan** ad-hoc yang terdiri dari tiga anggota. Jika Unit Keluhan tidak dapat membentuk Panel Banding Keluhan, Komite Eksekutif HCSA akan segera membentuk Komite Banding EC dengan 5 (lima) anggota di dalam Komite Eksekutif (masing-masing berasal dari Perusahaan Perkebunan, LSM, Perusahaan Pengguna Komoditas, dan Organisasi Dukungan Teknis). Anggota kelima merupakan staf Sekretariat yang ditunjuk oleh pihak Sekretariat. Sebagaimana Panel Keluhan, tidak ada anggota yang memiliki hubungan bisnis dengan salah satu pihak terkait keluhan yang mendasarinya.

23. Berdasarkan Catatan Kasus (lihat Bagian X di bawah), Panel Banding Keluhan yang baru (atau jika perlu, Komite Banding EC) akan meninjau temuan dan kesimpulan dari Panel Keluhan dan memutuskan untuk mencabut, mengubah, atau mengesahkan seluruh atau sebagian Keputusan Akhir.

Investigasi dan tinjauan fakta lapangan yang baru hanya diperkenankan dalam kondisi khusus. Ini menjadi kewenangan khusus yang dimiliki oleh Panel Banding Keluhan.

Sebagaimana Panel Keluhan yang mendasarinya, Panel Banding Keluhan akan mengambil semua keputusan, berdasarkan prosedur yang ada ataupun melalui konsensus, dan jika tidak memungkinkan, berdasarkan mayoritas anggota.

Unit Keluhan akan segera menyampaikan hasil yang diperoleh dari proses banding kepada Para Pihak selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh hari) sejak dikeluarkannya keputusan. Keputusan ini akan mengikat semua pihak, dan banding lain yang diajukan terhadap persoalan yang sama tidak dapat diterima.

Keputusan [Panel Banding Keluhan/Komite Banding EC] ini kini menjadi Keputusan Akhir baru yang harus diterapkan, ditinjau jika tidak dilaksanakan, dipantau, dipublikasikan di Pelacak Kasus, dan dinyatakan ditutup sesuai dengan yang telah diatur untuk kegiatan tersebut dalam Mekanisme Keluhan ini.

N. RENCANA REMEDIASI TERJADWAL

1. Dalam konteks Keputusan Akhir, Panel Keluhan akan berupaya mencapai konsensus mengenai Rencana Remediasi terjadwal, tetapi persetujuan dari Para Pihak tidak diperlukan.
2. Dalam pengembangan Rencana Remediasi terjadwal, Panel memahami bahwa remediasi yang adil:

- a. akan bergantung, dan disesuaikan¹¹ dengan, fakta dan keadaan setiap kasus, tetapi dalam semua kasus yang ditangani harus *sesuai dengan hak-hak yang ada*;¹²
 - b. dapat hadir dalam berbagai bentuk, beberapa merupakan gabungan beberapa bentuk (yaitu permohonan maaf, restitusi, rehabilitasi, kompensasi keuangan maupun nonkeuangan, jaminan ketidakberulangan);
 - c. akan terikat pada kapasitasnya untuk memulihkan Pengaju Keluhan (atau pihak yang diwakilinya) agar dapat kembali ke keadaan semula sebelum adanya pelanggaran;
 - d. akan berbeda antara ketika badan usaha bertanggung jawab untuk *memberikan* atau bekerja sama dalam remediasi versus *mendukung* remediasi yang dilakukan pihak lain (yaitu kegiatan dan perilaku yang dilakukan oleh pemasok langsung/tidak langsung versus yang dilakukan oleh Anggota Termohon);
 - e. harus menghormati hak yang diakui secara internasional terkait remediasi yang efektif jika terjadi dampak negatif pada hak asasi manusia; dan mengakui bahwa kegiatan restorasi atau konservasi harus dilakukan dalam jangka panjang terhadap kawasan NKT atau SKT yang hilang atau rusak.
3. Rencana remediasi sekurangnya harus berisi informasi sebagai berikut.
- a. Perincian mengenai hasil remediasi yang disepakati dan jadwal terkait.
 - b. Siapa yang bertanggung jawab atas tindakan tertentu.
 - c. Jika kompensasi diberikan, siapa yang menerimanya, dalam bentuk apa, kapan, seberapa sering, dan untuk berapa lama.
 - d. Prosedur penyelesaian sengketa lainnya.
 - e. Dampak yang ditimbulkan jika rencana ini tidak dapat dilaksanakan.
 - f. Proses pemantauan dan pelaporan, termasuk indikator hasil, jika memungkinkan.
 - g. Pelibatan pihak ketiga.
 - h. Kerahasiaan setiap persyaratan perjanjian.
 - i. Pertanggungjawaban atas biaya pelaksanaan terkait.
 - j. Syarat yang akan membuat Para Pihak menganggap rencana ini sudah sepenuhnya dilaksanakan dan Penutupan Pengaduan sudah dapat dilakukan.

¹¹ Sebagai contoh, remediasi 'disesuaikan' yang hanya menargetkan satu wilayah atau komoditas rantai pasok Anggota Termohon, tetapi tidak yang lainnya yang tidak ada hubungannya dengan pelanggaran atau potensi atau dampak buruk aktualnya.

¹² Artinya, remediasi ini sesuai dengan hak asasi manusia yang diakui secara internasional dan tidak menyebabkan viktimisasi ulang atau pelanggaran hak-hak pihak lain.

O. PEMANTAUAN – LANGKAH 7

1. Prosedur pemantauan pelaksanaan Tindakan Sementara, ketentuan FSA, atau Keputusan Akhir harus dijelaskan dalam tindakan, keputusan, ataupun kesepakatan, dengan merincikan tanggung jawab dan jadwal serta indikator hasil, jika memungkinkan.
2. Tanpa mengurangi hal-hal di atas, Mekanisme Keluhan HCSA harus mendorong dilakukannya pemantauan secara partisipatif dengan melibatkan kedua belah Pihak dan jika ada nilai tambah, pemangku kepentingan lainnya yang memiliki kapasitas untuk berkontribusi secara efektif dan signifikan.
3. Panel akan menerima laporan berkala dari Para Pihak yang terkait dengan Pengaduan sesuai dengan ketentuan tindakan, kesepakatan, ataupun keputusan yang ada.
4. Panel dapat meminta sumber data informasi lainnya yang relevan terkait pelaksanaan. Untuk itu, Panel juga dapat meminta analisis, pendapat, atau laporan ahli, jika diperlukan.
5. Pada kasus yang luar biasa, Panel juga dapat mengadakan **Rapat Dengar Pendapat mengenai Pelaksanaan**.
6. Panel akan meninjau laporan berkala pada pertemuan rutinnnya, atau secara antarsesi jika bersifat mendesak atau sangat serius. Setelah meninjau informasi yang relevan, Panel akan menentukan status pelaksanaan Tindakan Sementara, Keputusan Akhir, atau FSA dan mengeluarkan tindakan baru yang dianggap sesuai.
7. Hasil dari proses pemantauan ini dan segala tindakan baru yang disarankan oleh Panel akan diungkapkan kepada publik.

P. TIDAK DILAKSANAKANNYA TINDAKAN SEMENTARA, KEPUTUSAN AKHIR, ATAU KESEPAKATAN PENYELESAIAN YANG DIFASILITASI – LANGKAH 8

1. Jika suatu Pihak tidak dapat melaksanakan seluruh atau sebagian Tindakan Sementara atau Keputusan Akhir yang dikeluarkan oleh Panel Keluhan, Panel dapat mengambil keputusan lain yang dirancang agar Pihak yang tidak melaksanakan tersebut mematuhi dan, jika sesuai, memberikan sanksi kepada Pihak yang bersangkutan dan memulihkan dampak negatif yang muncul atau yang semakin buruk akibat tidak dilaksanakannya tindakan atau keputusan tersebut.
2. Tanpa mengurangi Subbagian M.9 (di atas), penangguhan bersyarat atau pengakhiran Keanggotaan HCSA diberikan hanya untuk kasus-kasus tidak dilaksanakannya Tindakan Sementara dan Keputusan Akhir yang sifat atau dampaknya sangat serius, dengan ‘tingkat keseriusan’ yang ditentukan

berdasarkan penilaian gabungan antara intensitas¹³ (rendah, sedang, tinggi), skala (kecil atau luas), dan keberulangan (satu kali, berulang, atau berkelanjutan) dari ketidakberhasilan pelaksanaan ini.

3. Jika suatu Pihak tidak dapat melaksanakan FSA, konsekuensi yang dijelaskan dalam kesepakatan harus diberlakukan. Pihak yang dirugikan juga dapat meminta Panel Keluhan untuk meninjau persoalan ini dan menentukan apakah fakta dan kondisi yang ada menunjukkan bahwa konsekuensi yang dijelaskan dalam kesepakatan tidak mencukupi dan mungkin diperlukan tindakan lebih lanjut. Sebelum menentukan tindakan lebih lanjut, Panel Keluhan akan memberikan jangka waktu yang memadai kepada Pihak yang berupaya melakukan remediasi untuk menyampaikan pertanggungjawabannya atas dugaan tidak dilakukannya pelaksanaan. Panel dapat memutuskan konsekuensi baru (termasuk perubahan pada rencana remediasi), terutama jika Panel menentukan bahwa fakta dan kondisi yang berlaku saat ini tidak dapat diketahui lebih dulu oleh Para Pihak dan dipertanggungjawabkan saat pengambilan kesimpulan terhadap kesepakatan awal.

Q. PENUTUPAN PENGADUAN – LANGKAH 9

1. Panel memiliki kebijakan tersendiri untuk mengumumkan **Penutupan Pengaduan**, berdasarkan persyaratan penutupan yang diuraikan dalam Keputusan Akhir atau FSA.
2. Sebelum mengumumkan Penutupan, Panel harus mengupayakan observasi dari Para Pihak Pengadu.
3. Setelah keputusan penutupan dibuat, Panel akan memerintahkan Unit Keluhan untuk memberi tahu Para Pihak dan memposting status Penutupan di Pelacak Keluhan HCSA.

KETENTUAN LAINNYA

R. PENANGGUHAN/PEMBATALAN PENGADUAN

1. Pengaju Keluhan dapat memberi tahu Unit Keluhan terkait maksudnya untuk membatalkan pengaduan kapan pun dikehendaki. Jika Pengaduan dibatalkan, Unit Keluhan wajib segera memberitahunya kepada Anggota Termohon. Jika Panel Keluhan menentukan bahwa fakta dan kondisi yang mendasari pencabutan Pengaduan ini, jika benar, dapat berdampak pada Integritas HCSA, Panel dapat merujuk persoalan ini ke Komisi EC untuk mendapatkan perhatian lebih lanjut dan tindakan yang semestinya, selama persoalan ini tidak merugikan Pengaju Keluhan awal. (Integritas HCSA mengacu pada hal-hal yang dapat berdampak negatif pada kredibilitas dan legitimasi perusahaan, kemungkinan HCSA mencapai tujuannya di masa mendatang, atau kegunaan dan nilai metodologi HCSA itu sendiri).

¹³ Sebagai contoh, intensitas yang lebih rendah dapat berupa pemantauan atau dokumentasi latihan perencanaan pemanfaatan lahan yang tidak memadai; intensitas sedang dapat berupa diskriminasi pekerja atau deforestasi skala kecil di kawasan NKT; intensitas tinggi dapat berupa insiden kerja paksa atau tindakan kekerasan terhadap pembela lingkungan atau pembela hak asasi manusia.

2. Jika Pengaju Keluhan dan Anggota Termohon menyetujui FSP, proses penanganan Pengaduan untuk sementara akan ditangguhkan (lihat Bagian K di atas). Kapan saja selama pelaksanaan FSP, salah satu Pihak dapat meminta agar proses penanganan Pengaduan dilanjutkan, terlepas dari persetujuan Pihak lain atau Panel.
3. Panel juga dapat memutuskan untuk membatalkan Pengaduan (menghentikan proses penanganannya) jika Pengaju Keluhan kurang bekerja sama atau jika diketahui bahwa Anggota lain yang mengajukan Pengaduan ternyata berniat buruk atau berupaya mendapatkan keunggulan kompetitif.
4. Jika Anggota Termohon yang bersangkutan memilih untuk menarik keanggotaannya di HCSA setelah Keputusan untuk Menerima Pengaduan dibuat, Panel dapat memutuskan untuk melanjutkan proses Pengaduan jika materi pokoknya berkaitan dengan Integritas HCSA, tidak merugikan Pengaju Keluhan, dan dapat diteruskan meski tidak ada dan/atau kurang ada kerja sama dari Pengaju Keluhan.

S. PELIBATAN KOMITE EKSEKUTIF DALAM PROSES PENGADUAN

1. Kapan saja sebelum adanya Keputusan Akhir dan selama periode Pemantauan:
 - a. Panel dapat secara resmi meminta Komite Eksekutif, panel teknis, gugus tugas, atau badan serupa lainnya di HCSA untuk memberikan tanggapan, melakukan observasi, dan menerapkan keterampilan teknis jika yakin bahwa kontribusi ini dapat menjelaskan fakta-fakta yang ada, memfasilitasi kesepakatan antara Para Pihak, membantu perumusan Rencana Remediasi terjadwal, atau memberikan pemahaman mengenai Persyaratan HCSA; dan/atau
 - b. EC juga dapat meminta izin dari Panel untuk menyerahkan bantuan tertulis jika penyelesaian Pengaduan tertentu dapat berdampak pada perilaku dan kegiatan Anggota HCSA lainnya dan/atau menyebabkan adanya perubahan terhadap penerapan atau interpretasi Persyaratan Anggota HCSA dan Pendekatan SKT di masa mendatang.
2. Presentasi yang diatur dalam Bagian ini dibuat dalam bahasa yang digunakan dalam proses Pengaduan dan memuat nama serta tanda tangan para penulisnya.
3. EC juga berperan dalam mendukung perekrutan Unit Keluhan dan anggota Panel yang baru (Subbagian B.10) maupun keputusan Panel terkait penangguhan atau pemberhentian Anggota HCSA (subbagian M.9 dan P.2), penyebaran informasi mengenai keberadaan dan ketersediaan Mekanisme Keluhan HCSA (lihat Subbagian AA.1), dan tinjauan berkala serta tanggapan terhadap pembelajaran yang diperoleh (Bagian Y).
4. EC juga dapat menjadi Pengaju Keluhan sesuai dengan Subbagian D.5 di atas.

T. HUKUM YANG BERLAKU

1. Panel Keluhan dapat mempertimbangkan hukum nasional maupun internasional yang berlaku jika relevan untuk menentukan interpretasi dan penerapan Persyaratan Keanggotaan HCSA yang semestinya. Jika terdapat perbedaan antara hukum nasional dan internasional, maka yang diterapkan adalah standar yang tertinggi.

U. KOMUNIKASI PIHAK DENGAN PANEL

1. Selain dalam konteks pertemuan, rapat dengar pendapat, dan kunjungan lokasi yang diselenggarakan oleh Mekanisme Keluhan HCSA, Para Pihak dan perwakilan atau ahli mereka tidak diperkenankan berkomunikasi langsung dengan Panel atau anggota Panel perihal masalah apa pun yang berkaitan dengan proses penanganan Pengaduan yang tengah berlangsung yang mana mereka merupakan Pihak di dalamnya.
2. Semua jenis komunikasi dari Para Pihak, perwakilan, ataupun ahlinya kepada Panel harus dalam bentuk tertulis dan dikirim melalui Unit Keluhan.
3. Jika komunikasi ini dilakukan, Pihak lainnya harus segera diberi tahu, dan Panel harus mengambil tindakan perbaikan, jika diperlukan (yaitu dengan memberikan kecaman atau menyeimbangkan informasi dan pengaruh yang ada).
4. Terlepas dari berbagai hal di atas, jika salah satu pihak yang terkait dengan Pengaduan berniat membuat pernyataan publik mengenai Pengaduan yang tengah menunggu hasil keputusan, pernyataan ini harus dibagikan kepada Unit Keluhan sebelum publikasi dilakukan. Ini bertujuan untuk mencegah adanya pernyataan prayudisial yang dapat membahayakan investigasi dan penyelesaian Pengaduan yang tengah berlangsung. Semua pihak yang terkait dengan Pengaduan disarankan untuk tidak membuat pernyataan seperti itu hingga Pengaduan telah dibahas oleh Panel Keluhan.

V. PERLINDUNGAN TERHADAP PENGAJU KELUHAN DAN PIHAK-PIHAK LAIN YANG TERLIBAT DALAM PROSES PENGADUAN

1. Panel dapat memberikan peringatan, mengambil tindakan yang diperlukan, dan/atau melakukan Tindakan Sementara terhadap Pihak mana pun yang, dengan tujuan memengaruhi hasil Pengaduan, terlibat dalam segala bentuk tindakan balasan, kekerasan, ancaman, diskriminasi negatif, atau memberikan tekanan yang tidak semestinya kepada Pihak lain, pihak perwakilan, saksi, juru bicara, saksi pengungkap/pelapor, ataupun penasihatnya.
2. Setiap Pihak wajib segera memberitahukan kepada Panel tentang insiden aktual atau potensi adanya tindakan balasan, kekerasan, ancaman, atau diskriminasi negatif.
3. Panel dapat mengambil berbagai tindakan yang dianggap perlu berikut ini:
 - a. membuat kesimpulan negatif terhadap Pihak mana pun yang berupaya menghalangi investigasi atau secara tidak wajar menolak untuk bekerja sama, termasuk yang berkaitan dengan larangan melakukan pelibatan yang dijelaskan pada paragraf di atas yang ada pada bagian ini;
 - b. dengan persetujuan dari individu yang menjadi subjek tindakan yang dijelaskan dalam bagian V.1 di atas, melakukan kerja sama dengan pihak berwenang untuk memberikan perlindungan yang diperlukan kepada orang-orang serta menyelidiki dan memberikan sanksi kepada pihak-pihak yang bertanggung jawab; dan
 - c. melibatkan kerja sama EC dalam memperingatkan atau memberikan sanksi kepada Anggota yang terlibat dalam perilaku yang dijelaskan di bagian ini.

4. Jika Pengaju Keluhan meminta agar tidak disebutkan identitasnya karena merasa takut akan adanya tindakan balasan, kekerasan, ancaman, diskriminasi negatif, atau tekanan yang tidak semestinya, Mekanisme Keluhan HCSA akan mengambil tindakan yang sesuai selama proses ini dilakukan untuk melindungi privasi dan identitas mereka semaksimal mungkin, seraya mengakui bahwa identitas Pengaju Keluhan atau pihak-pihak yang diwakilinya dapat terkuak tergantung pada fakta dan kondisi yang dimuat dalam Pengaduan maupun selama proses berlangsung.

W. BIAYA

1. HCSA akan berupaya menanggung semua biaya terkait keterlibatan *pihaknya* dalam proses penanganan Pengaduan (termasuk ahli pihak ketiga yang dikehendaki Panel). Biaya penerjemahan dan interpretasi yang ekstensif akan dibahas dengan Para Pihak. Biaya kerja sama dengan iktikad baik dan partisipasi yang signifikan dan efektif dari setiap Pihak dalam proses ini merupakan tanggung jawab masing-masing (yakni penyusunan bukti, kehadiran pada pertemuan, rapat dengar pendapat, kunjungan lapangan, dll.).
2. Pada tahap ini, HCSA tidak memiliki sumber daya untuk mendanai Mekanisme Keluhan yang lebih komprehensif daripada yang diatur dalam Prosedur ini. Sekretariat HCSA akan bekerja sama dengan EC untuk terlibat dalam penggalangan dana besar dengan tujuan membiayai hal-hal yang telah diatur, sekaligus perbaikan di masa mendatang yang dianggap sesuai selama tinjauan Mekanisme Keluhan berkala dilakukan. Panel Keluhan dan Unit keluhan akan mengambil langkah-langkah yang semestinya dilakukan untuk meminimalkan biaya selama proses penanganan Pengaduan tanpa mengorbankan komitmennya terhadap prinsip-prinsip Mekanisme Keluhan HCSA (bagian A.1 di atas) seraya tetap memastikan adanya transparansi terkait alokasi biaya.

X. CATATAN PENGADUAN DAN PELACAK KASUS

■ Catatan Pengaduan

1. Catatan Pengaduan dikelola oleh Unit Keluhan dan mencakup sekurangnya:
 - a. Pengaduan asli dan nomor pelacakannya;
 - b. Tanggapan Anggota Termohon atas Pengaduan dimaksud;
 - c. semua pengajuan dan komunikasi tertulis dari Para Pihak;
 - d. transkripsi semua wawancara yang dilakukan Mekanisme Keluhan (melindungi anonimitas jika diminta);
 - e. laporan penyidik dan ahli independen;
 - f. semua bukti lain yang terdokumentasi, termasuk di antaranya foto, rekaman video, dan peta;
 - g. keputusan untuk Mempercepat proses atau mengeluarkan Tindakan Sementara;
 - h. dokumen-dokumen yang berkaitan dengan FSP (yaitu draf kesepakatan dan komunikasi Para Pihak, FSA, Laporan Penyelesaian yang Difasilitasi, dan konfirmasi FPIC jika berlaku);

- i. Keputusan Akhir;
 - j. Permohonan Interpretasi dan tanggapan Panel; dan
 - k. informasi lain yang dianggap relevan dengan Pengaduan dan penyelesaiannya; dan
 - l. dokumen-dokumen yang berkaitan dengan proses banding, termasuk Permohonan Banding dan Keputusan Akhir yang baru. Catatan Pengaduan ini harus dikelola oleh HCSA sekurang-kurangnya selama 5 (lima) tahun.
2. Catatan Pengaduan ini tersedia bagi Para Pihak, dengan tunduk pada persoalan-persoalan terkait kerahasiaan yang diatur dalam Prosedur ini. Catatan ini tidak tersedia bagi publik secara menyeluruh, meskipun beberapa unsurnya akan muncul di Pelacak Kasus.
 4. Ketika tahap Verifikasi dan Investigasi ditutup oleh Panel, Unit Keluhan memastikan agar Panel memiliki isi catatan lengkap terkini sebelum musyawarah dilakukan.

■ Pelacak Kasus

5. Unit keluhan harus memperbarui status Pengaduan secara berkala (termasuk Permohonan Interpretasi) di **Pelacak Kasus**.
6. Pelacak Kasus merupakan layanan online yang tersedia untuk umum di [laman web Mekanisme Keluhan HCSA](#). Segera setelah ditetapkannya Nomor Identifikasi pada Pengaduan yang diterima, Unit Keluhan akan mencantumkan Pengaduan pada layanan ini.
7. Unit Keluhan harus mengambil langkah-langkah yang semestinya untuk memastikan agar informasi terkait Pengaduan selalu disajikan dengan netral, tanpa menimbulkan prasangka terhadap salah satu Pihak yang terlibat. Walaupun berupaya memaksimalkan transparansi, Unit Keluhan harus tetap menghormati pentingnya kerahasiaan identitas tertentu sebagaimana diatur dalam Prosedur ini dalam semua posting di Pelacak Kasus.
8. Selain masalah kerahasiaan identitas Pengadu Keluhan, Panel dapat mengatur redaksi yang disesuaikan secara terbatas jika transparansi justru menyebabkan risiko lebih lanjut yang membahayakan satu atau lebih banyak pihak (yaitu pemimpin masyarakat, serikat pekerja, staf Anggota Termohon), atau jika suatu Pihak yang memohon kerahasiaan menyampaikan adanya kasus wajar mengenai kerahasiaan komersial, kekayaan intelektual, atau pertimbangan hukum lainnya (misalnya, hak istimewa), dan Pihak lainnya diberi kesempatan untuk menanggapi.
9. Unit Keluhan harus membuat pengumuman terkait tindakan-tindakan di bawah ini di Pelacak Kasus dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak informasi tersebut tersedia, dan menerbitkan salinan dokumen-dokumen terkait di bawah ini.
 - a. Keputusan untuk Menerima Pengaduan (termasuk salinan Pengaduan);
 - b. Tanda Terima Tanggapan Anggota Termohon atas Pengaduan (termasuk salinan Tanggapan);
 - c. Keputusan Panel untuk Mempercepat proses penanganan Pengaduan (termasuk salinan keputusan);
 - d. Keputusan Panel untuk mengeluarkan Tindakan Sementara (termasuk salinan keputusan);
 - e. Keputusan yang diambil Para Pihak untuk menyetujui atau menolak FSP;

- f. Penyusunan Laporan Penyelesaian yang Difasilitasi (termasuk laporan dan, jika Para Pihak berkenan, salinan kesepakatan);
 - g. Penutupan langkah Verifikasi dan Investigasi;
 - h. Keputusan Akhir Panel (termasuk salinan keputusan dengan Rencana Remediasi terjadwal);
 - i. Keputusan Panel terkait implementasi Tindakan Sementara oleh suatu Pihak, Keputusan Akhir, dan FSA (termasuk salinan keputusan dan tindakan baru yang dikeluarkan);
 - j. Keputusan untuk Membatalkan Pengaduan (termasuk salinan keputusan);
 - k. Perubahan status Anggota Termohon HCSA, jika berlaku; dan
 - l. Keputusan yang dibuat mengenai Banding
10. Untuk meningkatkan transparansi dan aksesibilitas, Unit Keluhan akan menyoroti tanggal, Para Pihak, status Pengaduan (misalnya, 'sedang dalam Penyelesaian yang Difasilitasi' atau 'Panel tengah bermusyawarah untuk menentukan Keputusan Akhir'), dan deskripsi singkat (tidak lebih dari satu paragraf) mengenai sifat dan isi kasus. Bagian deskripsi ini harus dalam Bahasa Inggris dan bahasa yang dimengerti oleh Pengaju Keluhan. Jika dananya memungkinkan, terjemahan lain akan disediakan ke depannya.

Y. PEMBELAJARAN YANG DIPEROLEH

1. Temuan dan rekomendasi yang muncul dari Mekanisme Keluhan HCSA ini seperti antara lain pemantauan pelaksanaan, umpan balik dari Para Pihak Mekanisme Keluhan dan pemangku kepentingan, dan laporan tahunan Mekanisme Keluhan dapat menjadi sumber potensi perubahan yang penting di dalam HCSA untuk meningkatkan metodologi, Persyaratan Anggota, dan Mekanisme Keluhan HCSA itu sendiri.
2. Unit Keluhan, dengan berkonsultasi bersama anggota Panel yang relevan, harus menyajikan laporan tahunan kepada EC HCSA sekurang-kurangnya satu kali dalam setahun (**Laporan Tahunan Mekanisme Keluhan HCSA**). Laporan ini setidaknya harus mencakup aspek-aspek berikut ini.
 - a. *Ringkasan*: Pengaduan baru yang diterima pada tahun itu, status Pengaduan yang sedang ditangani (termasuk Tindakan Sementara yang baru, permohonan banding, Keputusan Akhir, dan FSA), koordinasi/pelibatan dengan Mekanisme Keluhan dari organisasi internasional lainnya pada tahun sebelumnya, dan masukan yang diterima melalui Kuesioner Umpan Balik Mekanisme Keluhan dengan selalu menghormati persoalan kerahasiaan sekaligus memberikan transparansi yang sesuai dan, jika memungkinkan, menyajikan informasi dengan menggunakan istilah terpisah, setidaknya yang berkenaan dengan gender.
 - b. *Pembelajaran yang diperoleh, tren utama pada keluhan yang muncul, temuan dan rekomendasi* terkait cara agar Pengaduan tidak terjadi kembali di masa mendatang dan pengembangan metodologi HCSA, Persyaratan Keanggotaan, dan Mekanisme Keluhan HCSA itu sendiri.
3. Terlepas dari hal-hal di atas, Panel juga dapat melakukan komunikasi dengan EC HCSA kapan pun Panel menentukan bahwa pembelajaran yang diperoleh selama proses Pengaduan memerlukan perhatian segera.

4. EC akan membagikan Laporan Tahunan Mekanisme Keluhan HCSA kepada Anggota SG dan Unit Keluhan akan mengunggahnya pada laman web Mekanisme Keluhan HCSA.

Z. TINJAUAN BERKALA TERHADAP PROSEDUR MEKANISME KELUHAN HCSA

1. Setelah menerima Laporan Tahunan Mekanisme Keluhan HCSA, EC akan melakukan diskusi mengenai isi laporan ini dalam pertemuan langsung SG berikutnya.
2. Atas kebijakannya sendiri, tetapi sekurangnya satu kali dalam setahun, EC HCSA akan mencatat tindakan-tindakan yang dilakukannya sebagai tanggapan atas rekomendasi dan temuan yang disajikan oleh Panel dalam Laporan Tahunan Mekanisme Keluhan HCSA dan memerintahkan Sekretariat HCSA untuk memublikasikan catatan ini.
3. Unit Keluhan HCSA sangat terbuka terhadap komentar, observasi, dan rekomendasi dari pemangku kepentingan terkait Mekanisme Keluhan HCSA, termasuk di antaranya melalui laman web Mekanisme Keluhan HCSA. Unit Keluhan akan mencatat masukan ini.
4. Usulan untuk mengubah Prosedur ini dapat diajukan oleh Anggota SG, EC HCSA, atau Sekretariat HCSA. Jika usulan ini menerima cukup dukungan, diperlukan adanya musyawarah oleh SG, jangka waktu yang memadai dan inklusif untuk komentar publik, dan kemudian persetujuan dari EC HCSA. Sekretariat HCSA dan EC HCSA akan mengelola proses ini.

AA. AKSESIBILITAS

1. Unit Keluhan, dengan berkonsultasi bersama Sekretariat HCSA, EC, dan Anggota SG lainnya, akan menyebarkan materi komunikasi yang dirancang untuk memberikan informasi kepada para pemangku kepentingan HCSA mengenai adanya Mekanisme Keluhan HCSA, Pelacak Kasus dan prosedurnya, serta cara untuk mengaksesnya.
2. Materi komunikasi ini akan disediakan kepada publik dalam berbagai bahasa, dalam bentuk cetak maupun online, serta melalui cara dan format lain yang disesuaikan dengan budaya yang ada.
3. Unit Keluhan akan memberikan rekomendasi untuk memperoleh persetujuan Panel mengenai langkah-langkah lain yang dapat dilakukan untuk meningkatkan aksesibilitas Mekanisme Keluhan dengan cara mengurangi potensi hambatan untuk mengakses (bahasa, jarak, literasi, dan keahlian).
4. Unit Keluhan juga akan memberikan bantuan yang cukup sesuai dengan sumber daya yang tersedia kepada Pengaju Keluhan aktual ataupun potensial yang kemungkinan menghadapi hambatan-hambatan ini.

BB. LIABILITAS

1. Unit Keluhan, Panel Keluhan, HCSA, beserta para pejabat dan personelnnya yang berwenang, sama sekali tidak akan bertanggung jawab kepada siapa pun atas kerugian atau kerusakan yang muncul, baik secara langsung maupun tidak langsung, dari tindakan atau penerapan yang benar atas

kewenangan atau kewajibannya yang diatur dalam Prosedur ini, termasuk segala hal yang dilakukan dengan keyakinan yang tepercaya perihal adanya wewenang atau kewajiban ini.

CC. TANPA MENGURANGI HAK

1. Keberadaan dan pemanfaatan Mekanisme Keluhan HCSA ini tidak mengurangi hak-hak yang ada di bawah Mekanisme Keluhan lainnya (secara yudisial ataupun nonyudisial) yang dapat diakses oleh individu atau kelompok individu berdasarkan hukum nasional atau internasional atau aturan dan regulasi lembaga, badan, atau komisi lain yang mewadahnya sebagai anggota atau yang mengaturnya.

LAMPIRAN A: Diagram Alir Prosedur Mekanisme Keluhan HCSA

