



Metode Penanganan Pengaduan Uji Tuntas Hak Asasi Manusia



Komite Hak Asasi Manusia Kawasan IMIP
Mei 2024

Daftar isi

- 01 / Ruang Lingkup Penerimaan Pengaduan
- 02 / Proses Penanganan Pengaduan
- 03 / Mekanisme Penghindaran Konflik



Untuk menangani pengaduan secara cepat dan efektif, Indonesia Morowali Industrial Park (selanjutnya disebut IMIP) telah merumuskan metode penanganan pengaduan ini sesuai dengan “Kebijakan Hak Asasi Manusia” IMIP.



01

Ruang Lingkup Penerimaan Pengaduan

Pengaduan yang memenuhi ketentuan berikut akan diterima:

- (1) Terkait dengan operasional IMIP.
- (2) Kegiatan komersial atau hubungan bisnis perusahaan dalam Kawasan IMIP yang telah atau mungkin berdampak negatif terhadap pemangku kepentingan.
- (3) Kegiatan operasional atau hubungan bisnis perusahaan dalam Kawasan IMIP melanggar peraturan hak asasi manusia yang diakui secara internasional atau persyaratan dalam Kebijakan Hak Asasi Manusia Kawasan IMIP.

Permohonan banding yang termasuk dalam salah satu hal berikut tidak akan diterima:

- (1) Tidak ada hubungannya dengan IMIP.
- (2) Tidak dapat memberikan bukti atau saksi yang cukup untuk mendukung permasalahan yang disebutkan.
- (3) Keluhan disampaikan dengan niat buruk, untuk menggi-ring opini publik atau mendapat keunggulan kompetitif. Keluhan tersebut dapat ditanggapi atau diklarifikasi melalui mekanisme pengaduan di tingkat industri.
- (4) Jika pengaduan tidak berada dalam lingkup mekanisme internal IMIP, IMIP akan berkoordinasi dengan lembaga eksternal untuk menyelesaikannya.

02

Proses Penanganan Pengaduan

Setelah menerima pengaduan, Kantor Hak Asasi Manusia Kawasan IMIP akan mengambil tindakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Langkah 1: Kantor Hak Asasi Manusia Kawasan IMIP mengkonfirmasi penerimaan pengaduan kepada pelapor melalui email (dalam waktu 5 hari kerja).

Langkah 2: Kantor Hak Asasi Manusia Kawasan IMIP akan meninjau materi pengaduan sesuai dengan ketentuan penerimaan pengaduan di nomor pertama (dan memutuskan apakah akan menerima pengaduan dalam waktu 7 hari kerja). Kantor Hak Asasi Manusia Kawasan IMIP akan memberitahu pihak yang mengajukan pengaduan secara tertulis (berupa email atau dokumen kertas) mengenai keputusan penerimaan pengaduan tersebut. Jika informasi yang diberikan oleh pelapor tidak lengkap, maka Kantor Hak Asasi Manusia Kawasan IMIP akan merekomendasikan agar pelapor memberikan informasi lebih lanjut dalam waktu 30 hari, jika tidak maka pengaduan tersebut tidak akan diterima. Apabila pengaduan diputuskan untuk tidak diterima, maka alasan penolakan akan dijelaskan dan dilaporkan kepada Komite Hak Asasi Manusia Kawasan IMIP (dalam waktu 7 hari kerja setelah materi diterima).



Langkah 3: Jika diputuskan untuk menerima pengaduan, Kantor Hak Asasi Manusia Kawasan IMIP akan memulai empat prosedur berdasarkan isi pengaduan (dalam waktu 15 hari kerja setelah memutuskan untuk menerima pengaduan):

1. Prosedur penyelidikan responsif;
2. Prosedur pengalihan;
3. Prosedur mediasi;
4. Prosedur konsultasi dan mediasi industri.

Langkah 4: Untuk prosedur penyelidikan yang responsif, Kantor Hak Asasi Manusia menyerahkan hasil penyelidikan kepada Komite Hak Asasi Manusia Kawasan IMIP dan memberikan ringkasan fakta atau kemajuan kepada pihak yang mengajukan pengaduan (dalam waktu 60 hari kerja setelah pemutusan penerimaan pengaduan);

- Untuk prosedur pengalihan, Kantor Hak Asasi Manusia akan merujuk banding ke mekanisme banding tergugat, dan prosedur banding di tingkat Kawasan IMIP akan dihentikan secara otomatis (dalam waktu 15 hari kerja setelah pemutusan penerimaan banding);
- Mengenai prosedur mediasi, Kantor Hak Asasi Manusia mengusulkan prosedur mediasi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak dan bertanggung jawab untuk mengawasi kemajuan prosedur mediasi serta mendorong kedua belah pihak untuk mencapai konsensus (dalam waktu 60 hari kerja setelah pemutusan penerimaan pengaduan).
- Untuk proses konsultasi dan mediasi industri, Kantor Hak Asasi Manusia akan berpartisipasi aktif dalam mekanisme konsultasi dan mediasi tingkat industri (waktu ditentukan oleh mekanisme konsultasi dan mediasi tingkat industri).
- Kantor Hak Asasi Manusia akan memberitahu pihak yang mengajukan pengaduan, pihak yang diadukan, dan Komisi Hak Asasi Manusia mengenai hasil akhir dari prosedur pengaduan.



Langkah 5: Kantor Hak Asasi Manusia akan mengarsipkan dan menyimpan dokumen-dokumen yang relevan seperti surat pengaduan, laporan penyelidikan responsif, ringkasan fakta atau kemajuan, konsensus solusi tertulis, konfirmasi hasil implementasi, dll. untuk semua pengaduan yang diterima.

03

Mekanisme Penghindaran Konflik

- Pengaduan dilakukan menggunakan mekanisme penghindaran konflik. Jika terdapat personel Komite Hak Asasi Manusia atau Kantor Hak Asasi Manusia Kawasan IMIP yang memiliki konflik kepentingan dengan pelapor, maka harus proses penyelesaian pengaduan harus dihindari.
 - Peraturan ini akan mulai berlaku pada tanggal peninjauan dan persetujuan oleh Komite Hak Asasi Manusia Kawasan IMIP.
-



**Komite Hak Asasi Manusia
Kawasan IMIP**



Human Rights Due Diligence Grievance Handling Procedures



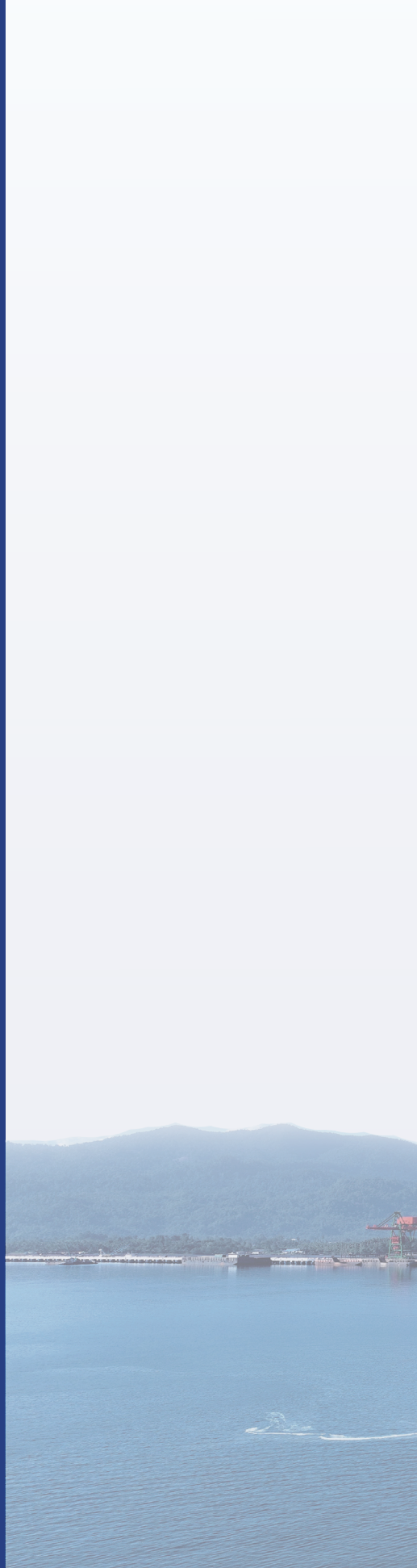
IMIP Human Rights Committee
April 2024

Contents

01 / **Scope of Grievance Acceptance**

02 / **Grievance Handling Process**

03 / **Conflict Avoidance Mechanism**



To ensure the prompt and effective resolution of grievances, the Indonesia Morowali Industrial Park (hereinafter referred to as IMIP) has established these grievance handling procedures based on IMIP's Human Rights Policy.



01

Scope of Grievance Acceptance

Grievances that meet the following conditions will be accepted:

1. Directly related to IMIP operations.
2. Business activities or relationships of IMIP's park enterprises have caused, or have the potential to cause, negative impacts on stakeholders.
3. Operational activities or business relationships of the park enterprises violate internationally recognized human rights standards or the requirements outlined in IMIP's Human Rights Policy.

Grievances that fall into any of the following categories will not be accepted:

1. Not related to IMIP.
2. Insufficient evidence or witnesses to support the claim.
3. Malicious grievances or those filed to gain public attention or competitive advantage. Such grievances will be addressed or clarified through industry-level grievance mechanisms.
4. If the grievance concerns issues beyond the scope of IMIP's internal mechanisms, IMIP will proactively coordinate with external organizations to resolve the matter.

02

Grievance Handling Process

Upon receiving the grievance materials, the IMIP Human Rights Office will take action according to the following steps:

Step 1: The IMIP Human Rights Office will confirm receipt of the grievance materials via email to the complainant within 5 working days.

Step 2: The IMIP Human Rights Office will review the materials based on the first grievance acceptance criteria (within 7 working days to decide whether to accept the grievance). The IMIP Human Rights Office will notify the complainant in writing (either via email or physical document) of the decision regarding acceptance. If the information provided by the complainant is insufficient, the IMIP Human Rights Office will advise them to provide additional information within 30 days, or the grievance may not be accepted. If the grievance is not accepted, the reason for the rejection will be explained, and the outcome will be reported to the IMIP Human Rights Committee (within 7 working days of receiving the materials).



Step 3: If the grievance is accepted, the IMIP Human Rights Office will initiate one of the following four procedures based on the grievance content (within 15 working days of deciding to accept the grievance):

1. Responsive Investigation Procedure;
2. Referral Procedure;
3. Mediation Procedure;
4. Industry Consultation and Mediation Procedure;

Step 4: For the Responsive Investigation Procedure, the Human Rights Office will submit the investigation results to the IMIP Human Rights Committee and provide the complainant with a summary of the facts or progress (within 60 working days of accepting the grievance).

- For the Referral Procedure, the Human Rights Office will refer the grievance to the grievance mechanism of the respondent party, and the IMIP park-level grievance procedure will be automatically terminated (within 15 working days of accepting the grievance).
- For the Mediation Procedure, the Human Rights Office will propose a mediation process acceptable to both parties, oversee the progress of the mediation, and facilitate both parties in reaching a consensus (within 60 working days of accepting the grievance).
- For the Industry Consultation and Mediation Procedure, the Human Rights Office will actively participate in the industry-level consultation and mediation mechanism (the timeline for this will be determined by the industry-level consultation and mediation mechanism).
- The Human Rights Office will notify the complainant, the respondent, and the Human Rights Committee of the final result of the grievance process.



Step 5: For all accepted grievances, the Human Rights Office will file and keep records of the grievance form, the responsive investigation report, the summary of facts or progress, the written consensus on the solution, the execution confirmation, and other related documents.

03

Conflict Avoidance Mechanism

- A conflict avoidance mechanism will be applied in the grievance process. If any member of the IMIP Human Rights Committee or Human Rights Office has a conflict of interest with the complainant, they must recuse themselves from the grievance resolution process.
 - These procedures will take effect from the date of approval by the IMIP Human Rights Committee.
-



IMIP Human Rights Committee



印尼莫罗瓦利工业园区 人权尽责申诉处理办法



目录

01 / 申诉受理范围

02 / 申诉处理流程

03 / 冲突回避机制



为了快速、有效地处理申诉,印尼莫罗瓦利工业园区(下文简称为IMIP)根据IMIP《人权政策》制定本申诉处理办法。



01

申诉受理范围

符合以下条件的申诉将会被受理：

- (1) 与IMIP运营相关。
- (2) IMIP园区企业商业活动或者业务关系对利益相关方已经造成或可能造成了负面影响。
- (3) 园区企业运营活动或者业务关系违反了国际公认人权规则或IMIP《人权政策》中的要求。

属于以下任意一项的申诉不会被受理：

- (1) 与IMIP无关。
- (2) 无法提供充分证据或证人以支持指出的问题。
- (3) 恶意申诉或为获得舆论声势、竞争优势而发起的申诉, 对于此类申诉或将通过行业层面申诉机制进行回应或澄清。
- (4) 如果申诉的问题不属于IMIP内部机制所能够解决的范畴, IMIP将积极协调外部机构解决。

02

申诉处理流程

收到申诉材料后, IMIP人权办公室按以下步骤采取行动:

第一步: IMIP人权办公室通过邮件的方式向申诉者确认收到申诉材料(5个工作日内)。

第二步: IMIP人权办公室按照第一条申诉受理条件审查材料(在7个工作日内决定是否受理)。IMIP人权办公室将是否受理的决定书面(包括电子邮件或纸质文书)通知申诉者。如果申诉者提供的信息不足, IMIP人权办公室将建议其在30天内补充提供更多信息, 否则无法受理。如果决定不予受理, 同时说明不予受理原因, 并将处理结果报送IMIP人权委员会(收到材料后7个工作日内)。



第三步：如果决定受理申诉, IMIP人权办公室根据申诉内容将启动四种可能程序(决定受理申诉后15个工作日内):

- 1.响应式检查程序;
- 2.转交程序;
- 3.调解程序;
- 4.行业磋商调解程序。

第四步:

- 对于响应式检查程序, 人权办公室向IMIP人权委员会提交检查结果, 向申诉方提供事实概要或进展情况(决定受理申诉后60个工作日内);
- 对于转交程序, 人权办公室将申诉诉诸于被申诉方申诉机制处理, IMIP园区层面申诉程序自动终结(决定受理申诉后15个工作日内);
- 对于调解程序, 人权办公室提出双方都能接受的调解程序, 负责监督调解程序的推进, 调解推动双方达成共识(决定受理申诉后60个工作日内)。
- 对于行业磋商调解程序, 人权办公室将积极参与行业层面磋商调解机制(时间计划将由行业层面磋商调解机制决定)。
- 人权办公室将申诉程序的最终结果通知申诉者、被申诉对象和人权委员会。



第五步：针对所有被受理的申诉，人权办公室将申诉书、响应式检查报告、事实概要或进展情况、解决方案的书面共识、执行结果确认书等相关文件一并存档保管。

03

冲突回避机制

- 申诉采用冲突回避机制，如园区人权委员会、人权办公室的任何人员与申诉者存在利益冲突，应回避申诉解决的过程。
 - 本办法经园区人权委员会审议批准之日起生效。
-



印尼莫罗瓦利工业园区
人权委员会