

Mekanisme Pengaduan

Suara Anda Penting

Kami berkomitmen untuk membangun dan menjaga hubungan yang terbuka, transparan, akuntabel, dan saling menghormati dengan masyarakat serta para pemangku kepentingan yang bekerja bersama kami.

Mekanisme Pengaduan kami menyediakan saluran yang aman dan mudah diakses bagi individu, masyarakat, mitra, dan pemangku kepentingan lainnya untuk menyampaikan kekhawatiran, keluhan, atau pengaduan terkait program, proyek, kegiatan, staf, maupun mitra kami.

Setiap pengaduan akan ditangani secara serius, adil, dan rahasia. Penyampaian pengaduan tidak akan mengakibatkan tindakan balasan, diskriminasi, intimidasi, atau konsekuensi negatif terhadap pihak yang menyampaikan pengaduan.

Siapa yang Dapat Menyampaikan Pengaduan?

Siapa pun yang merasa telah terdampak atau berpotensi terdampak oleh kegiatan kami dapat menyampaikan pengaduan, termasuk:

- Anggota masyarakat dan Masyarakat Adat;
- Penerima manfaat dan peserta proyek;
- Kelompok tani dan organisasi masyarakat;
- Organisasi mitra dan penyedia jasa;
- Pekerja dan personel proyek; serta
- Individu atau kelompok lain yang terdampak oleh kegiatan kami.

Pengaduan dapat disampaikan secara individu maupun atas nama kelompok atau masyarakat.

Apa Saja yang Dapat Diadukan?

Anda dapat menyampaikan kekhawatiran atau pengaduan terkait, antara lain:

- Dampak lingkungan atau sosial dari kegiatan proyek;
- Penggunaan lahan, tenurial, atau akses terhadap sumber daya alam;
- Proses pelibatan dan konsultasi masyarakat;
- Pembagian manfaat dan partisipasi dalam proyek;
- Diskriminasi atau perlakuan tidak adil;
- Perilaku staf proyek, konsultan, kontraktor, atau mitra;
- Masalah kesehatan, keselamatan, atau keamanan;

- Dugaan penipuan, korupsi, atau penyalahgunaan sumber daya proyek;
- Eksploitasi, pelecehan, atau kekerasan seksual;
- Pelanggaran terhadap hak masyarakat atau praktik adat; dan
- Kekhawatiran lainnya yang berkaitan dengan program atau kegiatan kami.

Cara Menyampaikan Pengaduan

Anda dapat menyampaikan pengaduan melalui formulir pengaduan daring atau melalui saluran komunikasi lain yang tersedia.

Dalam menyampaikan pengaduan, Anda dapat memberikan informasi berikut:

- Penjelasan mengenai kekhawatiran atau pengaduan;
- Lokasi dan tanggal kejadian, jika relevan;
- Individu atau organisasi yang terlibat, jika diketahui;
- Dokumen, foto, atau informasi pendukung lainnya (jika ada); dan
- Metode komunikasi yang Anda pilih untuk menerima tindak lanjut.

Anda juga dapat menyampaikan pengaduan secara anonim. Namun, memberikan informasi kontak dapat membantu kami menghubungi Anda dan memberikan perkembangan mengenai penanganan pengaduan.

Apa yang Terjadi Setelah Anda Menyampaikan Pengaduan?

Setelah pengaduan diterima, kami akan mengikuti proses penanganan yang jelas dan transparan:

1. Penyampaian Pengaduan

Pengaduan diterima melalui salah satu saluran pengaduan yang tersedia.

2. Konfirmasi Penerimaan

Kami akan mengonfirmasi bahwa pengaduan telah diterima dan, jika memungkinkan, memberikan nomor referensi pengaduan.

3. Penilaian Awal

Pengaduan akan ditinjau dan diklasifikasikan untuk menentukan proses tindak lanjut serta pihak yang bertanggung jawab menanganinya.

4. Peninjauan dan Investigasi

Informasi yang relevan akan ditinjau dan, jika diperlukan, dilakukan investigasi atau konsultasi lebih lanjut.

5. Penyelesaian

Kami akan menentukan dan menyampaikan tanggapan, tindakan perbaikan, atau solusi yang sesuai terhadap pengaduan yang disampaikan.

6. Tindak Lanjut dan Penutupan

Kami akan melakukan tindak lanjut dengan pihak yang menyampaikan pengaduan, jika memungkinkan, dan menutup kasus setelah tindakan yang disepakati telah dilaksanakan.

Jika Anda tidak puas dengan penyelesaian yang diberikan, Anda dapat meminta peninjauan lebih lanjut atau mengajukan keberatan melalui proses eskalasi yang tersedia.

Kerahasiaan dan Perlindungan dari Tindakan Balasan

Kami menghormati privasi dan kerahasiaan setiap individu yang menyampaikan pengaduan.

Informasi terkait pengaduan hanya akan dibagikan kepada pihak yang membutuhkan informasi tersebut untuk menilai, memeriksa, dan menyelesaikan pengaduan, sesuai dengan ketentuan hukum dan perlindungan yang berlaku.

Kami tidak menoleransi segala bentuk tindakan balasan, intimidasi, ancaman, diskriminasi, atau perlakuan merugikan lainnya terhadap siapa pun yang menyampaikan pengaduan dengan itikad baik atau terlibat dalam proses penanganan pengaduan.

Aksesibilitas

Penyampaian pengaduan tidak dipungut biaya.

Kami berupaya memastikan bahwa Mekanisme Pengaduan dapat diakses oleh seluruh pemangku kepentingan, termasuk mereka yang menghadapi kendala bahasa, kemampuan membaca dan menulis, disabilitas, akses teknologi, maupun lokasi geografis.

Jika diperlukan, pengaduan juga dapat disampaikan secara lisan atau dengan bantuan perwakilan yang dipercaya, fasilitator masyarakat, atau petugas yang ditunjuk.

Komitmen Kami

Kami memandang setiap pengaduan sebagai kesempatan penting untuk mendengarkan, belajar, dan meningkatkan kualitas pekerjaan kami. Informasi dari pengaduan dapat digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang berulang, memperkuat pelaksanaan program, meningkatkan akuntabilitas, dan mencegah terulangnya permasalahan serupa di masa mendatang.

Penyampaian pengaduan melalui mekanisme ini tidak membatasi hak siapa pun untuk menggunakan mekanisme penyelesaian lain yang tersedia, termasuk mekanisme administratif, adat, mediasi, maupun jalur hukum.

Butuh Bantuan?

Jika Anda membutuhkan bantuan untuk menyampaikan pengaduan atau ingin mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai proses penanganan pengaduan, silakan menghubungi Petugas Pengaduan kami.

Email: admin@borneoinsitute.org

Telepon/WhatsApp: +62 812-8354-371 atau +62 823-5706-6658

Kantor: Jl. Sangga Buana II Selatan No.63a, Palangka, Kec. Jekan Raya, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 73112

[SAMPAIKAN PENGADUAN] – pakai link utk kirim dokumen ya.