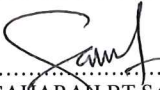
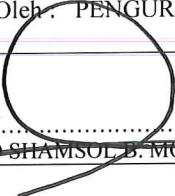


	PESAMA TIMBER CORPORATION SDN BHD		No.Ruj	PESAMA- Aduan dan Rungutan 01/18
			Tarikh	30hb Julai 2018
	Prosedur	PROSEDUR KONFLIK ,ADUAN DAN RUNGUTAN		
	Tajuk	PROSEDUR MENANGANI KONFLIK ,ADUAN DAN RUNGUTAN OLEH KAKITANGAN DAN PEKERJA		
	Disediakan Oleh :	UNIT KOMITI FSC	Disahkan Oleh : PENGURUS BESAR	
	Tandatangan & Nama	 (SAHARADI BT SAID)	 (MOHD SHAMSOL B. MOHD SHAFIE)	

1.0 PROSEDUR ADUAN DAN RUNGUTAN

Sekiranya terdapat apa-apa aduan atau rungutan yang wujud antara pekerja dan Syarikat, akan diselesaikan dengan secara Demokrasi, adil dan secepat mungkin. Setiap kemusykilan diproses mengikut prosedur-prosedur yang ditetapkan di bawah ini dengan tujuan menyelesaikan kemusykilan di peringkat yang terbawah dan terus mengekalkan hubungan baik antara kedua pihak.

- Aduan adalah ditakrifkan sebagai satu kemusykilan yang dikemukakan oleh seorang pekerja kepada eksekutif yang terdekat tanpa mengira jawatan eksekutif nya itu tetapi telah gagal mendapat penyelesaian.
- Bagi tujuan ini, eksekutif terdekat bermaksud mana-mana ketua kepada seseorang pekerja tanpa mengira pangkat atau jawatannya.
- Adalah menjadi tanggungjawab mana-mana eksekutif terdekat untuk mengambil segala daya usaha bagi menyelesaikan apa-apa kemusykilan yang dibawa oleh pekerja di bawahnya dengan secepat mungkin melalui saluran dan tempoh masa yang ditetapkan.

2.0 TATACARA ADUAN DAN RUNGUTAN

Cara-cara yang harus diikuti dalam memproses sebarang aduan atau rungutan hendaklah dilakukan seperti berikut:-

a. Peringkat Pertama

- Aduan atau Rungutan di tempat kerja. Sekiranya pekerja mempunyai kemusykilan, beliau hendaklah berbincang dengan eksekutif beliau yang terdekat dalam tempoh tidak lebih dari 7 hari kerja daripada tarikh kemusykilan itu timbul.
- Setelah aduan dan kemusykilan dibincangkan dengan eksekutif yang terdekat, maka eksekutif yang berkenaan hendaklah mengambil segala daya usaha untuk menyelesaikan kemusykilan tersebut secepat mungkin.

b. Peringkat Kedua

- Jika aduan dan kemusykilan tersebut tidak juga dapat diselesaikan oleh eksekutif terdekatnya, petugas berkenaan hendaklah mengemukakan secara bertulis kepada Penguru Besar selepas 7 hari kerja bermula dari tarikh aduan dan kemusykilan dibincangkan dengan eksekutif terdekatnya.
- Pengurus Besar berkenaan hendaklah menyelesaikan kemusykilan tersebut dalam masa 14 hari kerja.

c. Peringkat Ketiga

- i. Penyelesaian aduan dan kemusykilan di peringkat pengurusan Golden Pharos Berhad
- d. Jika aduan atau kemusykilan yang dikemukakan oleh petugas tidak dapat diselesaikan oleh Pengurus Besar berkenaan selepas tamat tempoh yang dinyatakan di peringkat kedua, notis secara bertulis hendaklah diberi oleh salah satu pihak yang terlibat untuk penyelesaian di peringkat pengurusan Golden Pharos Berhad
 - i. Perbincangan di antara Syarikat dan hendaklah diadakan tidak lewat daripada 21 hari selepas notis dikeluarkan. Penyelesaian kepada aduan atau kemusykilan tersebut hendaklah dicapai dalam tempoh 2 bulan daripada tarikh perbincangan berkenaan diadakan.
- e. Kedua-dua pihak boleh mengadakan seberapa banyak perbincangan yang difikirkan perlu dan hendaklah menandatangani dan menyimpan minit mesyuarat secara bersama sebaik sahaja mesyuarat selesai.
- f. Wakil Syarikat serta wakil Pengurusan Golden Pharos mestilah dipanggil untuk menghadiri mesyuarat bagi tujuan penyelesaian di peringkat ini.

g. Peringkat Keempat

- i. Di mana aduan dan kemusykilan tersebut masih tidak dapat diselesaikan di peringkat ketiga, ianya bolehlah dirujuk secara bertulis oleh salah satu pihak kepada Jabatan Tenaga Kerja atau Jabatan Perhubungan Perusahaan untuk satu penyelesaian.
- i. Hak sesuatu pihak sementara menunggu penyelesaian kemusykilan atas sebab-sebab kepentingan operasi Syarikat, kedua-dua pihak tidak boleh mengambil apa-apa tindakan sepanjang tempoh kemusykilan sedang berjalan.
- j. Seseorang petugas hendaklah terus menjalankan tugas-tugasnya sebagaimana yang diarahkan oleh Ketua Bahagiannya walaupun tugas itu berkaitan dengan kemusykilan yang telah dikemukakannya dan sedang dicari penyelesaian. Walau bagaimanapun, dalam keadaan di mana arahan tersebut bercanggah dengan mana-mana undang-undang, arahan tersebut bolehlah diketepikan.
- k. Sekiranya selepas 3 hari kerja, aduan atau kemusykilan itu tidak dirujuk ke mana-mana peringkat lebih tinggi oleh seseorang petugas atau wakilnya atau sekiranya beliau atau wakilnya gagal menghadiri sebarang perjumpaan yang telah diatur berhubung dengan kemusykilan tersebut di dalam tempoh masa yang telah ditetapkan pada setiap peringkat maka kemusykilan tersebut dianggap telah diselesaikan.

Carta Alir Proses Penanganan Konflik Dalam Syarikat

