

Prosedur Penanganan Pengaduan

Proyek VCS: Manufaktur Lemari Es Hemat Energi di Indonesia — LG Electronics

1. Tujuan dan Ruang Lingkup

Prosedur ini mengatur cara LG Electronics menerima, mencatat, menanggapi, dan menyelesaikan pengaduan, keluhan, pertanyaan, dan masukan yang berkaitan dengan proyek VCS "Manufaktur Lemari Es Hemat Energi di Indonesia".

Prosedur ini berlaku bagi setiap orang atau organisasi yang terdampak atau berkepentingan terhadap proyek, termasuk warga dan organisasi masyarakat setempat, pemerintah daerah dan pusat, pekerja dan perwakilan pekerja di PT LG Electronics Indonesia, pemasok dan distributor, organisasi masyarakat sipil, serta konsumen.

Prosedur ini tersedia sepanjang periode proyek, sejak tanggal mulai proyek hingga berakhirnya periode kredit terakhir.

2. Saluran Penyampaian Pengaduan

Narahubung setempat (Bahasa Indonesia) — [Kadoy Nurhadianto], LG Electronics Indonesia, telepon [62-812-8398-9920], surel [kadoy.nurhadianto@lge.com], jam kerja [7.00am - 16.05pm].

Hal terkait proyek karbon — Ecoeye, surel coruikr@ecoeye.com, telepon +82-2-6480-7385.

Pertanyaan umum — LG Electronics, surel parkyh277.park@lge.com.

Formulir daring — [<https://tinyurl.com/mr3bb2na>]. Dapat diisi secara anonim.

Pengaduan dapat disampaikan dalam Bahasa Indonesia, Inggris, atau Korea, dan tidak dipungut biaya.

3. Jangka Waktu Tanggapan

Konfirmasi penerimaan — dalam 7 hari kalender sejak diterima.

Tanggapan substantif, atau penjelasan mengenai langkah selanjutnya beserta perkiraan waktunya — dalam 20 hari kalender sejak diterima.

Apabila penanganan memerlukan waktu lebih dari 20 hari, pengadu diberitahu mengenai alasannya dan tanggal baru yang diperkirakan.

4. Alur Penanganan dan Penanggung Jawab

Tahap 1 — Penerimaan dan pencatatan. Setiap penyampaian dicatat dalam Daftar Pengaduan oleh narahubung setempat pada hari penerimaan, dengan nomor referensi unik. Penyampaian anonim diberi identifikasi.

Tahap 2 — Konfirmasi. Narahubung setempat mengonfirmasi penerimaan dalam 7 hari, kecuali penyampaian bersifat anonim tanpa kontak.

Tahap 3 — Peninjauan. LG Electronics Korea dan Ecoeye melakukan tinjauan.

Tahap 4 — Tanggapan. Tanggapan tertulis diberikan dalam 20 hari melalui saluran yang digunakan pengadu, atau melalui halaman pengumuman apabila penyampaian bersifat anonim.

Tahap 5 — Penutupan. Hasil penanganan, tindakan yang diambil, dan setiap perubahan yang dilakukan pada desain proyek dicatat dalam Log Pengaduan.

Penanggung jawab: Lihat Bagian 2 di atas.

5. Eskalasi — Tiga Tahap

Apabila pengadu tidak puas dengan tanggapan yang diberikan, pengaduan dapat ditingkatkan melalui tiga tahap berikut, sesuai

VCS Standard bagian 3.18.4:

(a) Penyelesaian secara musyawarah — diskusi langsung antara pengadu dan pelaksana proyek, dengan cara yang sesuai secara setempat dan dapat diterima secara budaya.

(b) Mediasi — perujukan ke mediasi oleh pihak ketiga yang netral dan disepakati kedua belah pihak. Apabila tidak tercapai kesepakatan mengenai mediator, para pihak dapat meminta mediator dari instansi setempat yang berwenang.

(c) Arbitrase atau pengadilan — perujukan ke arbitrase, atau ke pengadilan yang berwenang di Republik Indonesia.

Penggunaan prosedur ini tidak membatasi hak pengadu untuk menempuh upaya hukum sewaktu-waktu.

6. Anonimitas dan Kerahasiaan

Pengaduan dapat disampaikan secara anonim. Identitas pengadu yang mencantumkan namanya diperlakukan sebagai rahasia dan hanya diungkapkan kepada pihak yang menangani pengaduan, kecuali pengadu menyetujui sebaliknya atau diwajibkan oleh hukum.

Data pribadi hanya diproses untuk keperluan penanganan pengaduan serta catatan validasi dan verifikasi proyek.

7. Larangan Tindakan Balasan

Tidak seorang pun akan menghadapi pemutusan hubungan kerja, kerugian, intimidasi, atau bentuk tindakan balasan lainnya karena menyampaikan pengaduan, masukan, atau pertanyaan mengenai proyek ini, atau karena mengikuti konsultasi pemangku kepentingan.

8. Pencatatan dan Publikasi

Seluruh pengaduan dan penanganannya dicatat dalam Daftar Pengaduan, yang disimpan selama periode proyek dan selama jangka waktu yang disyaratkan Program VCS.

Prosedur ini, beserta ringkasan catatan pengaduan yang diterima dan cara penanganannya, dipublikasikan pada halaman pengumuman di situs web LG Electronics, dengan informasi pribadi dihapus.

Ringkasan catatan diperbarui sekurang-kurangnya setiap semester dan sebelum setiap kegiatan validasi dan verifikasi.

9. Peninjauan dan Komunikasi Ulang

Prosedur ini ditinjau sekurang-kurangnya setahun sekali dan setiap kali terjadi perubahan material pada proyek.

Pemangku kepentingan diingatkan kembali mengenai keberadaan prosedur ini dan saluran kontaknya sebelum setiap kegiatan validasi dan verifikasi.