

Mekanisme Penanganan Pengaduan

Mekanisme penanganan pengaduan KHN bertujuan untuk menyediakan wadah formal bagi pemangku kepentingan, termasuk masyarakat terdampak proyek, untuk menyampaikan pengaduan serta memberikan umpan balik terkait dampak proyek. Semua pengaduan yang diterima wajib ditangani secara adil, transparan, dan segera sesuai dengan Kebijakan Sosial Perusahaan KHN serta komitmen pengembangan PLTA yang bertanggung jawab.

Proses



Langkah 1: Melaporkan Pengaduan

Pemangku kepentingan dapat menyampaikan pengaduan melalui beberapa saluran.

- Halaman Hubungi Kami di website KHN
- Laporan fisik di kantor KHN di Malinau
- Personel Humas KHN



Langkah 2: Melakukan Verifikasi dan Menanggapi Laporan

Pengaduan yang dilaporkan akan diverifikasi dan diselidiki. Tanggapan akan diberikan kepada pemangku kepentingan dalam waktu 14 hari kerja.



Langkah 3: Menentukan Bentuk Penyelesaian

Pengaduan yang dilaporkan akan divalidasi untuk menentukan para pihak (internal atau eksternal) yang berkompeten dalam menyelesaikan perihal terkait. Pengaduan yang tidak berada di bawah kewenangan KHN atau yang terkait dengan masalah internal masyarakat akan disalurkan ke aparat desa setempat, otoritas lokal, atau pihak berwenang lain yang sesuai.



Langkah 4: Mencapai Resolusi secara Damai

Pengaduan diselesaikan dengan cara yang disepakati bersama, dengan tetap mematuhi persyaratan peraturan yang berlaku.



Langkah 5: Proses Banding

Proses banding hanya berlaku untuk pengaduan yang tidak dapat diselesaikan secara damai. Dalam kasus seperti ini, tinjauan yang bersifat independen dapat dilakukan untuk menilai kembali pengaduan dan solusi yang diusulkan.

Mengelola Keluhan dengan Itikad Baik

- **Kerahasiaan dan Perlindungan dari Tindakan Balasan (Anti-Retaliasi):** Semua laporan pengaduan dikelola dengan tingkat kerahasiaan tertinggi, dan pemangku kepentingan yang menyampaikan pengaduan akan dilindungi.
- **Peningkatan Berkelanjutan:** Semua pengaduan yang dilaporkan akan menjadi pelajaran dan digunakan untuk peningkatan proses secara berkelanjutan.