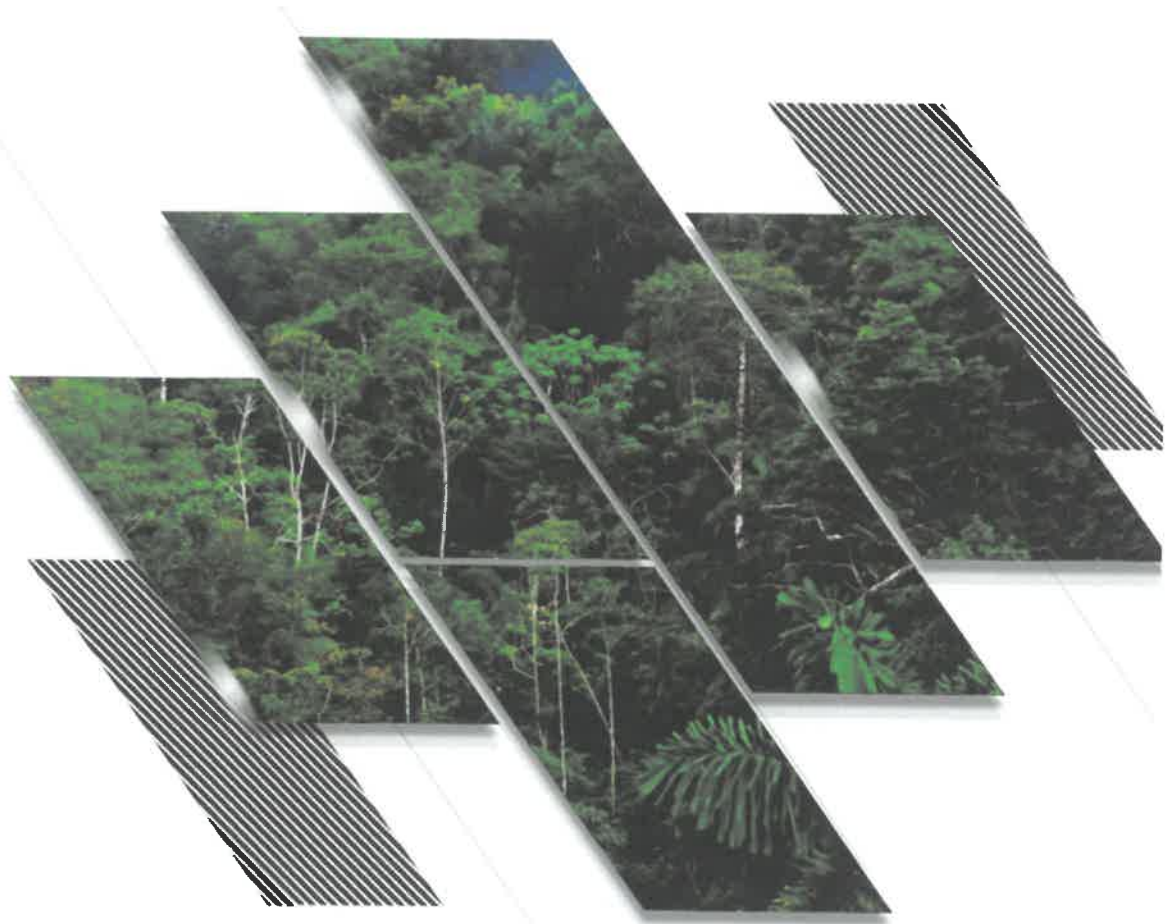



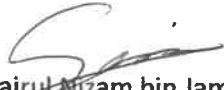
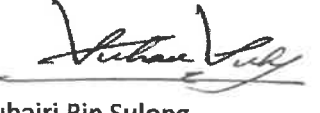


KUMPULAN PENGURUSAN KAYU KAYAN TRENGGANU SDN BHD

PROSEDUR DALAM MENANGANI KONFLIK ATAU PERTIKAIAN

S.O.P PERLANGGARAN HAK-HAK MASYARAKAT SETEMPAT



	KUMPULAN PENGURUSAN KAYU KAYAN TRENGGANU SDN BHD		No.Ruj	KPKKT-KONFLIK REF 03/21	
			Tarikh	06/09/2021	
	Prosedur		PROSEDUR DALAM MENANGANI KONFLIK / PERTIKAIAN		
	Tajuk		S.O.P Pelanggaran Hak-hak Masyarakat Setempat		
	Disediakan Oleh :		Unit Pematuhan & Tugas Khas	Disahkan Oleh, Pengurus Besar Kanan	
	Tandatangan & Nama		 (Khairul Nizam bin Jamaluddin)	 Suhairi Bin Sulong	

1. PENDAHULUAN

Usaha bagi mengenal pasti, menangani dan mengurus serta seterusnya menyelesaikan/ mengatasi apa jua konflik sosial yang wujud di antara pihak Pengurusan KPKKT dengan masyarakat yang tinggal di sekitar Kawasan Konsesi Hutan Dungun (DTC) dan Hutan Simpan Cherul (CFC) adalah sentiasa diberi perhatian dan keutamaan, sesuai dengan prinsip pengurusan hutan mapan (SFM) yang diamalkan oleh KPKKT selama ini.

2. TUJUAN

Tujuan SOP ini adalah:

- a) Sebagai pedoman dan garis panduan kepada kakitangan dan pihak-pihak berkenaan dalam usaha mengenalpasti, menangani serta menyelesaikan sesuatu konflik di antara KPKKT dengan masyarakat setempat.
- b) Menyediakan panduan kearah pemberian pampasan atau gantirugi yang bersesuaian dan berpatutan ke atas kerugian dan kerosakan harta benda yang ditanggung oleh masyarakat setempat yang mana merupakan akibat daripada operasi perhutanan yang dijalankan oleh pihak KPKKT di dalam Konsesi Hutan Dungun(DTC) dan Hutan Cherul.
- c) Menyediakan garis panduan dan arahan petugas yang bertanggungjawab dalam usaha meminimum dan memitigasi apa jua kesan negatif yang mungkin timbul daripada konflik yang terjadi, dan seterusnya mengatasi dan memperbaiki pandangan/persepsi negatif masyarakat terhadap KPKKT serta pengurusan hutan yang dijalankan olehnya.
- d) Memberi panduan kearah melindungi kepentingan dan hak setiap pihak yang terbabit dalam konflik, serta mengelakkan kemungkinan berulangnya kejadian konflik yang sama di masa akan datang.

3. SKOP DAN SASARAN

- a) Skop dan ruanglingkup S.O.P adalah terpakai dan membabitkan hubungan di antara KPKKT dengan masyarakat yang tinggal di dalam kampung dan pentempatan yang terdapat dan sedia wujud di dalam lingkungan, dan sekitar kawasan Konsesi Dungun(DTC) dan konsesi hutan Cherul, serta kerja-kerja dan operasi perhutanan yang dijalankan oleh KPKKT sebagaimana yang termaktub di dalam misi dan objektif syarikat.
- b) Mengambil pendekatan demokratik dan menang-menang (win-win) dalam konteks mengenalpasti, memahami, menangani serta mengatasi konflik yang terjadi demi kebaikan semua pihak yang terbabit dalam kerangka konsep SFM.
- d) Sasaran S.O.P adalah melibatkan semua masyarakat yang terkesan oleh operasi perhutanan KPKKT, iaitu masyarakat yang tinggal di dalam kampung-kampung dan penempatan yang terdapat di dalam dan di sekitar kawasan Konsesi Hutan Dungun(DTC)konsesi Hutan Simpan Cherul.

4. PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB

A) Pengurus Besar dan Kakitangan KPKKT Yang Dilantik

- (i) Pengurus Besar KPKKT, bersama pegawai dan kakitangan syarikat yang dilantik dan berkompeten, bertanggungjawab dalam merancang dan melaksana program dan operasi perhutanan di dalam Hutan Simpan Cherul dan DTC mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan, menjalankan kerja-kerja pemuliharaan dirian hutan, mengurus produk kayu dan produk bukan-kayu serta perkhidmatan hutan dihasilkan di lapangan.
- (ii) Semua kerja-kerja perancangan dan operasi di lapangan hendaklah mengambilkira impak negative yang akan ditimpakan serta risiko yang mungkin akan terjadi ke atas hak masyarakat setempat, harta benda, dirian hutan, alam sekitar serta kehidupan sosial masyarakat berhampiran, jika ada.
- (iii) Pegawai dan kakitangan yang dilantik juga diberi mandat untuk bertindak bagi pihak Pengurus Besar dalam urusan membabitkan pihak-pihak yang berkepentingan dan komuniti kampung. Pegawai dan kakitangan perlu peka dan menghubungi warga kampung yang terkesan melalui Ketua kampung / Ketua Masyarakat bagi mendapatkan input daripada mereka, seta membuat laporan mengenai aduan dan komplek daripada warga kampung kepada Pengurus Besar.
- (iv) Pegawai dan kakitangan yang dilantik juga bertanggungjawab memantau operasi perhutanan yang dijalankan agar tidak mendatangkan masalah kepada para pengguna hutan yang lain termasuk warga kampung serta pemegang kepentingan yang lain.

B. Ketua Kampung/ Masyarakat

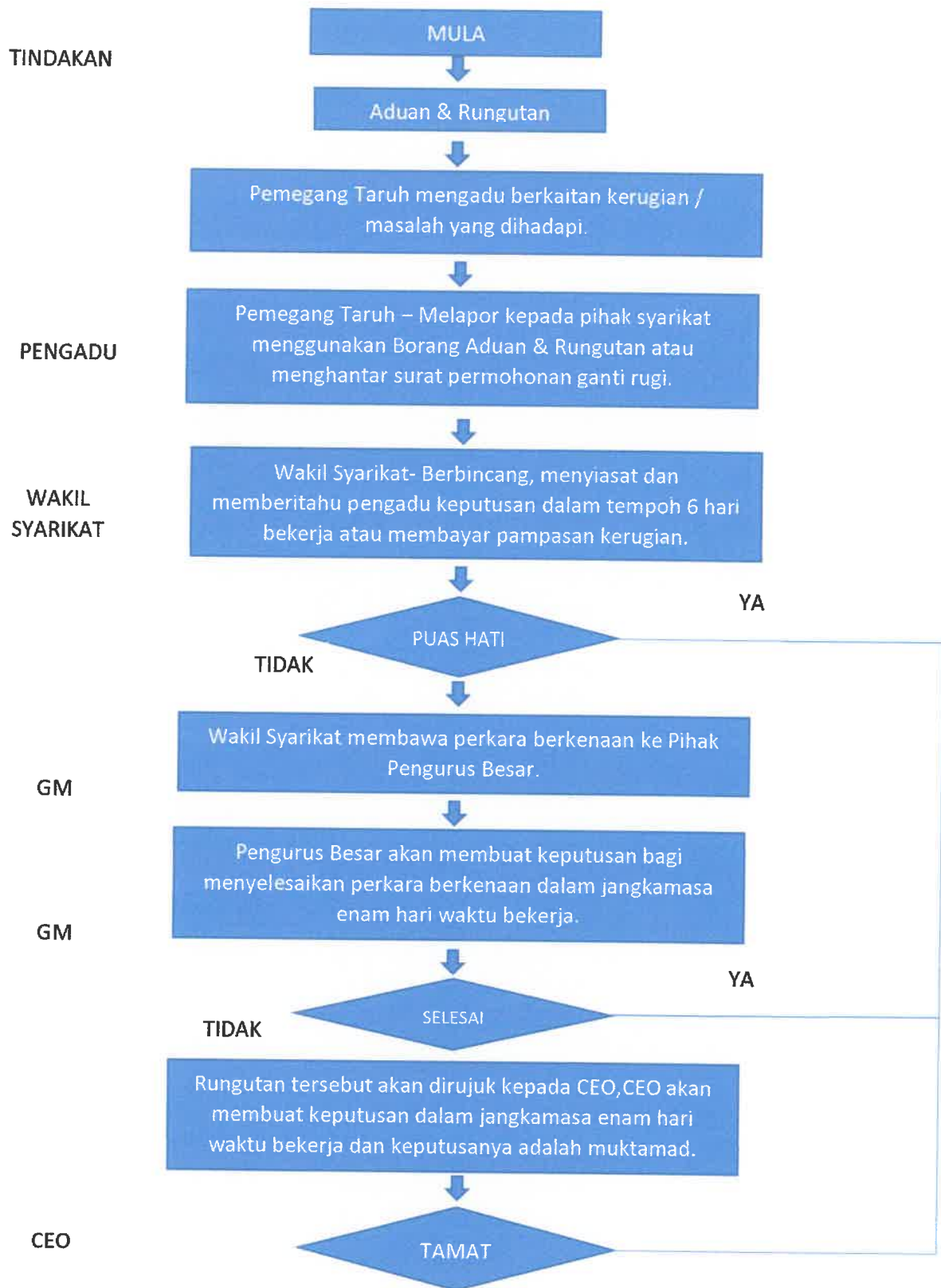
- (i) Ketua Kampung/ Ketua Masyarakat bertanggungjawab bagi menyelia, memantau, mengawal dan mengatur tindak tanduk individu warga masyarakat di bawah seliaannya, supaya sentiasa mematuhi peraturan dan prosedur yang ditetapkan dalam menyalurkan aduan dan rasa tidak puas hati mengenai operasi perhutanan KPKKT yang menjejaskan kehidupan dan persekitaran mereka.
- (ii) Pihak-pihak yang terbabit dan warga kampung hendaklah sentiasa mengamalkan sikap bijaksana dalam meraikan perbezaan pendapat dan persepsi dengan pihak KPKKT.

5. PIHAK-PIHAK YANG TERLIBAT DALAM PENYELESAIAN PERTIKAIAN/KONFLIK

- (i) Pengurus Besar KPKKT, dan/atau Wakil/Pegawai Berkompeten yang Dilantik
- (ii) Ketua Kampung atau wakilnya
- (v) Pihak-pihak yang mengadu, di mana yang relevan.

6. KAEDAH PENYELESAIAN KONFLIK

- (i) Pegawai KPKKT (Pengurus Operasi, Eksekutif Hutan atau Penyelia Hutan) akan mengadakan lawatan berkala ke kampung-kampung dan tempat perhentian yang diketahui oleh masyarakat di konsesi Hutan Dungun(DTC) dan Hutan Simpan Cherul bagi tujuan mengumpul maklumat dan data serta input daripada warga kampung mengenai kesalahan dan pelanggaran hak masyarakat setempat.
- (ii) Setiap lawatan dan perbincangan dengan penduduk kampung mesti direkodkan. Setiap keputusan atau aduan yang diketengahkan oleh penduduk kampung mesti direkodkan dan perkara-perkara mudah akan segera diselesaikan, manakala perkara yang lebih rumit akan dipanjangkan kepada pihak berkuasa yang lebih tinggi untuk tindakan selanjutnya.
- (iii) Orang-orang kampung atau pengadu perlu membuktikan pelanggaran hak yang berlaku ke atas harta benda atau aset seperti geran tanah, surat menyurat menyatakan hak individu terbabit.
- (vii) Sebarang pertikaian yang mungkin timbul dan tidak dapat diselesaikan semasa proses rundingan biasa, akan diselesaikan melalui perundingan antara ketua komuniti atau wakil, Penghulu mukim, dan KPKKT.
- (viii) Sebaik sahaja penyelesaian kepada pertikaian itu telah dikenalpasti dan dipersetujui setelah berunding antara semua pihak yang bersangkutan, dan tindakan susulan diambil, maka perkara itu dianggap telah diselesaikan.
- (ix) Selaras dengan prinsip FSC berhubung dengan perkara ini, sesuatu konflik yang membabitkan masyarakat kampung dan pihak berkepentingan ianya hendaklah diselesaikan dalam masa enam(6) bulan daripada masa ianya mula dilaporkan dan diadakan kepada pihak Pengurusan KPKKT.



Nota 1: Sekiranya aduan & rungutan tidak dimajukan ke pihak yang seterusnya atau pengadu tidak menghadiri perjumpaan yang telah diatitkan bagi tujuan perbincangan dan penyelesaian dalam tempoh ditetapkan tanpa sebab munasabah, rungutan tersebut dikira telah mencapai penyelesaian.

Nota 2: Dalam peringkat langkah langkah diatas, sesuatu jangkamasa itu boleh dilanjutkan berdasarkan persetujuan dari kedua dua pihak.

UNDANG-UNDANG MALAYSIA

Perlembagaan Persekutuan

Mengandungi pindaan terkini – P.U.(A) 164/2009

BAHAGIAN II,

KEBEBASAN ASASI – NO 10. Kebebasan bercakap, berhimpun dan berpesatuan

1. Tertakluk kepada Fasal (2), (3) dan (4)
 - (a) Tiap-tiap warganegara berhak kepada kebebasan bercakap dan bersuara ;
 - (b) Semua warganegara berhak untuk berhimpun secara aman dan tanpa senjata;
 - (c) Semua warganegara berhak untuk membentuk persatuan.
2. Parlimen boleh melalui undang-undang mengenakan
 - (a) Ke atas hak yang diberikan oleh perenggan (a) Fasal (1), apa-apa sekatan yang mendapatinya perlu atau sesuai manfaat demi kepentingan keselamatan Persekutuan atau mana-mana bahagiannya, hubungan baik dengan Negara-negara lain, ketenteraman awam atau prinsip moral dan sekatan-sekatan yang bertujuan untuk melindungi keistimewaan Parlimen atau mana-mana Dewan Undangan atau untuk membuat peruntukan menentang penghinaan mahkamah, fitnah, atau pengapian apa-apa kesalahan;
 - (b) Ke atas hak yang diberikan oleh perenggan (b) Fasal (1), apa-apa sekatan yang mendapatinya perlu atau suai manfaat demi kepentingan keselamatan Persekutuan atau mana-mana bahagiannya atau ketenteraman awam;
 - (c) Ke atas hak yang diberikan oleh perenggan (c) Fasal (1), apa-apa sekatan yang didapatinya perlu atau suai manfaat demi kepentingan keselamatan Persekutuan atau mana-mana bahagiannya, ketenteraman awam atau prinsip moral.
3. Sekatan-sekatan ke atas hak untuk membentuk persatuan yang di berikan oleh perenggan (c) Fasal (1) boleh juga dikenakan oleh mana-mana undang-undang yang berhubungan dengan perburuhan atau pendidikan
4. Pada mengenakan sekatan-sekatan demi kepentingan keselamatan Persekutuan atau mana-mana bahagiannya atau ketenteraman awam di bawah Fasal (2) (a), Parlimen boleh meluluskan undang-undang melarang dipersoalkan apa-apa perkara, hak, taraf, kedudukan, keistimewaan, kedaulatan, atau prerogative yang ditetapkan atau melindungi oleh peruntukan Bahagian III, Perkara 152, 153 atau 181 melainkan yang berhubungan dengan perlaksanaannya sebagaimana yang dinyatakan dalam undang-undang itu



KUMPULAN PENGURUSAN KAYU KAYAN TRENGGANU SDN BHD
(56141-K)

BORANG ADUAN & RUNGUTAN

A. Butir- Butir Pengadu

Nama Pengadu : _____ No. K/P : _____
Jawatan : _____ No. Tel : _____

B. Maklumat Aduan

C. Tandatangan

Tarikh : _____

KEGUNAAN PEJABAT

Tarikh Terima Aduan : _____

Pegawai Bertanggungjawab : _____

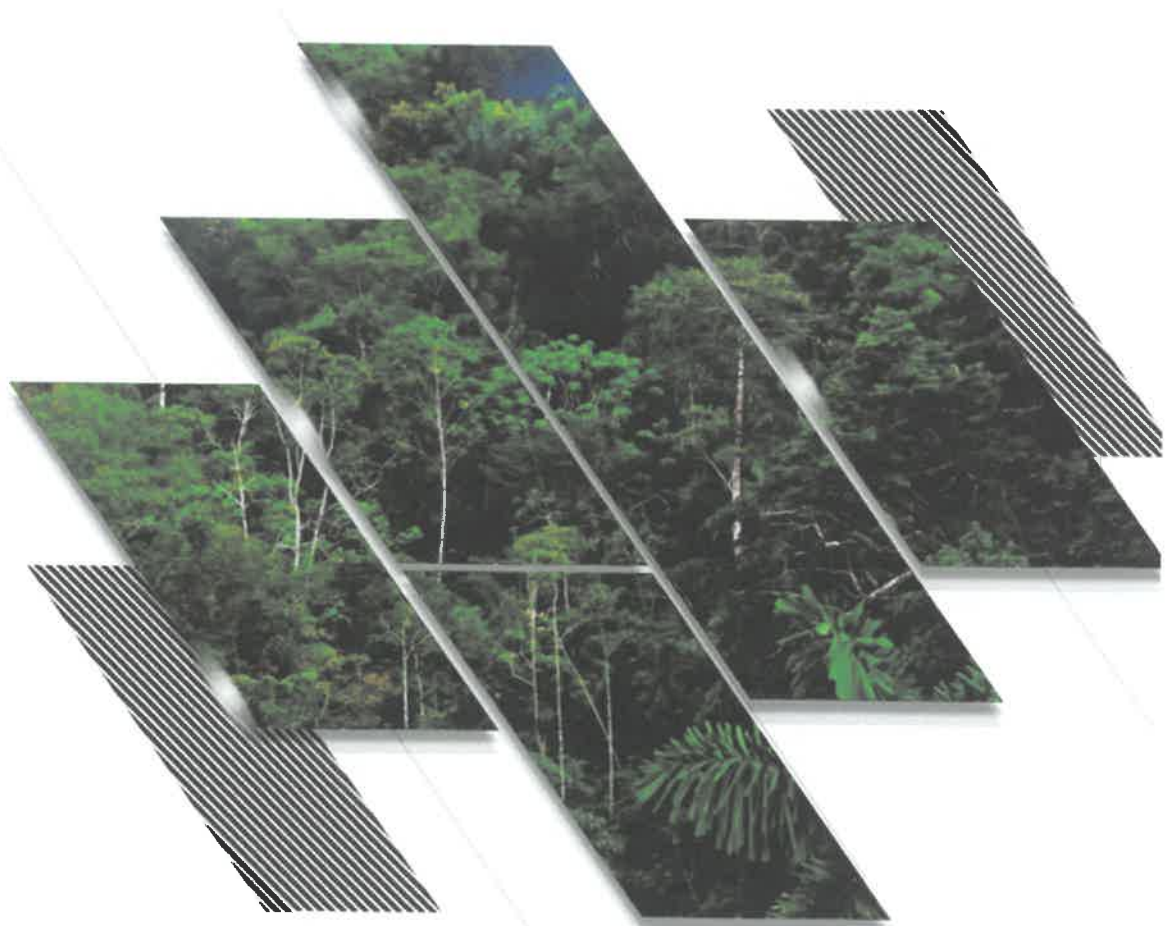
Tandatangan : _____ Tarikh : _____


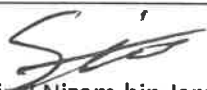
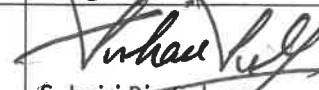


KUMPULAN PENGURUSAN KAYU KAYAN TRENGGANU SDN BHD

PROSEDUR DALAM MENANGANI KONFLIK ATAU PERTIKAIAN

PENYIMPANAN REKOD ADUAN



	KUMPULAN PENGURUSAN KAYU KAYAN TRENGGANU SDN BHD		No.Ruj	KPKKT-KONFLIK REF 02/21
			Tarikh	03/01/2021
	Prosedur	PROSEDUR DALAM MENANGANI KONFLIK / PERTIKAIAN		
	Tajuk	Penyimpanan Rekod Aduan		
	Disediakan Oleh :	Unit Pematuhan & Tugas Khas	Disahkan Oleh, Pengurus Besar Kanan	
	Tandatangan & Nama	 (Khairul Nizam bin Jamaluddin)	 Suhairi Bin Sulong	

1. PENDAHULUAN

Usaha dalam menjaga hak dan kepentingan masyarakat setempat bagi menyimpan semua rekod-rekod aduan, rungutan dan pertikaian serta mengenal pasti, menangani, mengurus dan seterusnya menyelesaikan/ mengatasi apa jua konflik social yang wujud di antara pihak Pengurusan KPKKT dengan masyarakat yang tinggal disekitar kawasan Konsesi Dungun Timber Complex (DTC) dan Kawasan Hutan Simpan Cherul (CFC) adalah sentiasa diberi perhatian dan keutamaan, sesuai dengan prinsip pengurusan hutan mapan (SFM) yang diamalkan oleh KPKKT selama ini.

2. OBJEKTIF.

prosedur ini adalah untuk menjaga Bahan Dalam Bentuk Bertulis atau bentuk lain yang menyatakan fakta atau peristiwa atau selainnya merakamkan maklumat dan termasuklah kertas, dokumen, daftar, bahan bercetak, buku, peta, pelan, lukisan, gambar foto, mikrofilem, filem sinematograf, rakaman bunyi, rekod yang dihasilkan secara elektronik tanpa mengira bentuk atau ciri-ciri fizikal dan apa-apa salinannya

3. SKOP.

- a) Skop dan ruanglingkup SOP adalah terpakai dan membabitkan hubungan diantara KPKKT dengan masyarakat yang tinggal di dalam kampung dan penempatan yang terdapat dan sedia wujud di dalam lingkungan, dan sekitar kawasan konsesi DTC dan Hutan Cherul, serta kerja-kerja dan operasi perhutanan yang dijalankan oleh KPKKT sebagaimana yang termaktub didalam misi dan objektif syarikat.
- b) Mencatat semua data-data, rekod atau aduan yang diterima.

4. KENYATAAN PROSEDUR.

- a) Mewujudkan dokumen seperti borang aduan, surat, email atau telefon.
- b) Mengklasifikasi aduan.
- c) Mengfailkan aduan
- d) Ruangan khas, peralatan penyimpanan, penjagaan dan pemeliharaan rekod dari kerosakan atau hilang.
- e) Hapus

5. PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB.

a) Pengurus Besar dan Kakitangan KPKKT Yang Dilantik

- (i) Pengurus Besar, Pegawai dan kakitangan yang dilantik diberi kepercayaan untuk menyimpan semua rekod aduan yang diterima serta bersikap amanah dalam menjaga hak dan kepentingan masyarakat setempat.
- (ii) Memantau penjagaan dan penyimpanan setiap rekod awam di jabatan supaya selamat dan terpelihara mengikut piawaian dan prosedur yang ditetapkan.

6. KAEDAH PENYIMPANAN REKOD.

- a) Pihak syarikat akan mengklasifikasikan dan merekod setiap aduan dan rungutan yang diterima dari masyarakat setempat serta menfailkan aduan.
- b) Kakitangan yang dilantik akan sentiasa mengemaskini rekod-rekod aduan dan rungutan sehingga isu berkenaan dapat diselesaikan serta pengadu berpuashati.
- c) Setelah aduan diklasifikasikan, rekod-rekod akan disimpan di dalam bilik yang dikhaskan untuk menyimpan semua data-data dan fail yang berkepentingan dalam usaha menjaga kepentingan pengadu.
- d) Rekod-rekod yang telah siap/selesai dan tiada kepentingan akan dihapuskan dalam tempoh 5 tahun akan datang.



**KUMPULAN PENGURUSAN KAYU KAYAN TRENGGANU SDN BHD
(56141-K)**

TINDAKAN

Carta Aliran

MULA

Aduan & Rungutan

Pemegang Taruh mengadu berkaitan permasalahan yang dihadapi.

PENGADU

Pengadu – Melapor kepada pihak syarikat menggunakan Borang Aduan & Rungutan.

WAKIL
SYARIKAT

Menerima Aduan dan Mengenal Pasti Rungutan

WAKIL
SYARIKAT

Klasifikasi Aduan- Aduan akan diklasifikasi dan dijilid mengikut jenis aduan.

WAKIL
SYARIKAT


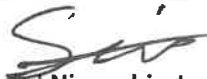
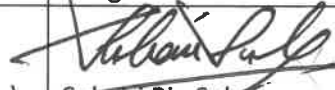
Penyimpanan Rekod Aduan- Aduan akan disimpan didalam fail untuk rujukan akan datang.

GM

Aduan akan diambil tindakan

TAMAT

Nota 1: Rekod penyimpanan aduan hendaklah dikemaskini mengikut rungutan yang diterima (kes selesai) dengan bahagian sumber manusia.

	KUMPULAN PENGURUSAN KAYU KAYAN TRENGGANU SDN BHD		No.Ruj	KPKKT-KONFLIK REF 02/21
			Tarikh	03/01/2021
	Prosedur	PROSEDUR DALAM MENANGANI KONFLIK / PERTIKAIAN		
	Tajuk	Arahan Menghentikan Kerja-Kerja Operasi		
	Disediakan Oleh :	Unit Pematuhan & Tugas Khas	Disahkan Oleh, Pengurus Besar Kanan	
	Tandatangan & Nama	 (Khairul Nizam bin Jamaluddin)	 Suhairi Bin Sulong	

1. PENDAHULUAN

Usaha bagi mengenal pasti, menangani dan mengurus serta seterusnya menyelesaikan/mengatasi apa jua konflik sosial yang wujud diantara pihak Pengurusan KPKKT dengan masyarakat yang tinggal disekitar kawasan Konsesi Dungun Timber Complex (DTC) dan Kawasan Hutan Simpan Cherul (CFC) adalah sentiasa diberi perhatian dan keutamaan, sesuai dengan prinsip pengurusan hutan mapan (SFM) yang diamalkan oleh KPKKT selama ini.

2. OBJEKTIF.

- a) Untuk menggalakkan perundingan dan kerjasama diantara pihak pengurusan dan masyarakat setempat dalam usaha untuk meningkatkan tahap keselamatan dan kesihatan ditempat kerja, biodiversiti hutan dan kawasan persekitaran.
- b) Untuk menyediakan komunikasi 2 hala dalam permasalahan yang timbul dan penyelesaian aduan.
- c) Untuk menjalankan kerja-kerja pembetulan bagi kawasan yang menjejaskan persekitaran kawasan operasi dalam menjaga kepentingan masyarakat setempat.

3. SKOP.

- a) Skop dan ruanglingkup SOP adalah terpakai dan membabitkan hubungan di antara KPKKT dengan masyarakat yang tinggal didalam kampung dan penempatan yang terdapat dan sedia wujud di dalam lingkungan, dan sekitar Konsesi Dungun Timber Complex (DTC) dan kawasan konsesi Hutan Simpan Cherul, serta kerja-kerja dan operasi perhutanan yang dijalankan oleh KPKKT sebagaimana yang termaktub didalam misi dan objektif syarikat.
- b) Sasaran juga melibatkan komuniti lain yang menggunakan perkhidmatan hutan serta mereka yang bergantung hidup kepada semua hasil dan perkhidmatan Konsesi Dungun Timber Complex (DTC) dan Hutan Simpan Cherul.

4. PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB.

- a) Pengurus Besar KPKKT, bersama pegawai dan kakitangan syarikat yang dilantik dan berkompeten, bertanggungjawab dalam merancang dan melaksana program pemulihan dan operasi perhutanan di dalam Konsesi Dungun Timber Complex (DTC) dan Hutan Simpan Cherul menurut spesifikasi yang telah ditetapkan, menjalankan kerja-kerja pemulihan dirian hutan, mengurus produk kayu dan produk bukan- kayu serta perkhidmatan hutan yang dihasilkan di lapangan.
- b) Semua kerja-kerja perancangan dan operasi dilapangan hendaklah mengambilkira impak negatif yang akan berlaku serta risiko yang mungkin akan terjadi ke atas dirian hutan, alam sekitar serta kehidupan sosial masyarakat berhampiran, jika ada.
- c) Bagi membolehkan kerja-kerja pembedulan dilaksanakan secepat mungkin bagi menyelesaikan aduan dan rungutan yang diterima berkaitan permasalahan yang timbul disekitar kawasan yang beroperasi.

5. KAEDAH PENYELESAIAN ADUAN.




- a) Menerima setiap aduan dan rungutan dari masyarakat setempat berkenaan kawasan yang terjejas akibat kesan kawasan yang beroperasi.
- b) Menyiasat dan mencatat rekod-rekod berkaitan aduan di kawasan yang terjejas (jika ada).
- c) Arahan menghentikan kerja-kerja operasi dikeluarkan setelah laporan siasatan diterima yang melibatkan kawasan operasi.
- d) Mejalankan kerja-kerja pembedulan/baikpulih atau penambahbaikkkan disetiap kawasan yang terjejas dengan kerjasama pengadu/masyarkat setempat dalam menyelesaikan aduan dan rungutan.
- e) Kerja-kerja disambung semula setelah pembedulan/penambahbaikkkan telah dijalankan dan pengadu/masyarakat setempat berpuas hati.



**KUMPULAN PENGURUSAN KAYU KAYAN TRENGGANU SDN BHD
(56141-K)**



Nota 1: Pihak terlibat akan diberi tempoh dua minggu atau mengikut keadaan bermula dari tarikh arahan dikeluarkan.

	KUMPULAN PENGURUSAN KAYU KAYAN TRENGGANU SDN BHD		No.Ruj	KPKKT-KONFLIK REF 02/21
			Tarikh	03/01/2021
	Prosedur	PROSEDUR DALAM MENANGANI KONFLIK / PERTIKAIAN		
	Tajuk	Perundingan, Kerjasama Dan Perjumpaan Bersama Penduduk Setempat.		
	Disediakan Oleh :	Unit Pematuhan & Tugas Khas	Disahkan Oleh, Pengurus Besar Kanan	
	Tandatangan & Nama	 (Khairul Nizam bin Jamaluddin)	 Suhairi Bin Sulong	

1. PENDAHULUAN

Usaha bagi menjaga hak dan kepentingan masyarakat setempat atau pemegangtaruh serta dalam mengenal pasti, menangani, mengurus dan seterusnya menyelesaikan/mengatasi apa jua konflik sosial yang wujud di antara pihak Pengurusan KPKKT dengan masyarakat yang tinggal di sekitar kawasan Konsesi Dungun Timber Complex (DTC) dan Kawasan Hutan Simpan Cherul (CFC) adalah sentiasa diberi perhatian dan keutamaan, sesuai dengan prinsip pengurusan hutan mapan (SFM) yang diamalkan oleh KPKKT selama ini.

2. OBJEKTIF.

- a) Dalam usaha menjalinkan kerjasama yang baik, berintegriti dan professional dalam menangani dan mengatasi setiap permasalahan yang berlaku berkaitan kawasan beroperasi di sekitar kawasan konsesi.
- b) Untuk menyelesaikan setiap isu yang timbul tanpa menyekat sebarang aduan dan rungutan dari masyarakat setempat serta bersikap amanah dan adil.
- c) Untuk kerjasama yang erat dengan masyarakat setempat dalam menambahbaik dan menjaga persekitaran, salah laku, kepentingan kehidupan dan keharmonian.

3. SKOP.

- a) Skop dan ruanglingkup SOP adalah terpakai dan membabitkan hubungan di antara KPKKT dengan masyarakat yang tinggal di dalam kampung dan penempatan yang terdapat dan sedia wujud di dalam lingkungan, dan sekitar kawasan konsesi Dungun Timber Complex (DTC) dan konsesi hutan Cherul, serta kerja-kerja dan operasi perhutanan yang dijalankan oleh KPKKT sebagaimana yang termaktub di dalam misi dan objektif syarikat.
- b) Mengambil pendekatan demokratik dan menang-menang (win-win) dalam konteks mengenalpasti, memahami, menangani serta mengatasi konflik yang terjadi demi kebaikan semua pihak yang terbabit dalam kerangka konsep SFM.
- c) KPKKT sentiasa menghargai, mengiktiraf dan meraikan kepelbagaian dan perbezaan pendapat, kepentingan dikalangan semua pihak yang terbabit, yang mana perlu digunakan dan dijurus kearah pengurusan dan pemuliharaan sumber hutan yang lebih mantap dan berkesan.

- d) Sasaran SOP adalah melibatkan semua masyarakat yang terkesan oleh kegiatan perhutanan KPKKT, iaitu masyarakat yang tinggal didalam kampung-kampung dan penempatan yang terdapat didalam dan disekitar kawasan konsesi DTC dan Hutan Simpan Cherul.
- e) Sasaran juga melibatkan komuniti lain yang menggunakan perkhidmatan hutan serta mereka yang bergantung hidup kepada semua hasil dan perkhidmatan Hutan Simpan DTC dan Hutan Simpan Cherul.

4. PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB

a) Pengurus Besar dan Kakitangan KPKKT Yang Dilantik

- (i) Pengurus Besar KPKKT, bersama pegawai dan kakitangan syarikat yang dilantik dan berkompeten, bertanggungjawab dalam merancang dan melaksana program dan operasi perhutanan di dalam Hutan Simpan Cherul menurut spesifikasi yang telah ditetapkan, menjalankan kerja-kerja pemulihan dirian hutan, mengurus produk kayu dan produk bukan- kayu serta perkhidmatan hutan dihasilkan di lapangan.
- (ii) Semua kerja-kerja perancangan dan operasi di lapangan hendaklah mengambil kira impak negatif yang akan berlaku serta risiko yang mungkin akan terjadi ke atas dirian hutan, alam sekitar serta kehidupan sosial masyarakat berhampiran, jika ada.
- (iii) Pegawai dan kakitangan yang dilantik juga diberi mandat untuk bertindak bagi pihak Pengurus Besar dalam urusan membabitkan pihak-pihak yang berkepentingan serta **tidak salah guna kuasa demi kepentingan diri atau pengaruh luar dan menyekat sebarang aduan masyarakat setempat**. Pegawai dan kakitangan perlu peka dan menghubungi warga kampung yang terkesan melalui Ketua Kampung / Ketua Masyarakat bagi mendapatkan input daripada mereka, serta membuat laporan mengenai aduan dan rungutan daripada warga kampung kepada Pengurus Besar.
- (iv) Pegawai dan kakitangan yang dilantik juga bertanggungjawab memantau operasi perhutanan yang dijalankan agar tidak mendatangkan masalah kepada para pengguna hutan yang lain termasuk warga kampung serta pemegang taruh berkepentingan yang lain.

b) Ketua Kampung/ Masyarakat.

- (i) Ketua Kampung/ Ketua Masyarakat bertanggungjawab bagi menyelia, memantau, mengawal dan mengatur tindak tanduk individu warga masyarakat di bawah seliaannya, supaya sentiasa mematuhi peraturan dan prosedur yang ditetapkan dalam menyalurkan aduan dan rasa tidak puas hati mengenai operasi perhutanan KPKKT yang menjejaskan kehidupan dan persekitaran mereka.
- (ii) Pihak-pihak yang terbabit dan warga kampung hendaklah sentiasa mengamalkan sikap bijaksana dalam meraikan perbezaan pendapat dan persepsi dengan pihak KPKKT serta tidak mempunyai agenda bersama pengaruh luar demi kepentingan pihak tertentu.

5. PIHAK YANG TERLIBAT

- a) Pengurus Besar KPKKT, dan/atau Wakil/Pegawai Berkompeten yang Dilantik
- b) Ketua Kampung atau wakilnya
- c) Penghulu Mukim
- d) Pegawai Hutan Daerah
- e) Pihak-pihak lain, di mana yang relevan

6. KAEDAH PENYELESAIAN

- a) Pegawai KPKKT (Pengurus Operasi, Eksekutif Hutan atau Penyelia Hutan) akan mengadakan lawatan berkala ke kampung-kampung dan tempat perhentian yang diketahui oleh masyarakat di Hutan Simpan Cherul dan persekitaran Dungun Timber Complex (DTC) bagi tujuan mengumpul maklumat dan data serta input daripada warga kampung mengenai persepsi dan reaksi/respon mereka terhadap operasi KPKKT.
- b) KPKKT akan mengadakan rundingan secara berkala dan professional tanpa ada sebarang sekatan bersuara dengan komuniti yang berkaitan untuk medidik mereka tentang keperluan pengurusan sumber hutan yang mampan.
- c) Setiap lawatan dan perbincangan dengan penduduk kampung mesti direkodkan. Setiap keputusan, keputusan dan/atau aduan yang diketengahkan oleh penduduk kampung mesti direkodkan dan perkara-perkara mudah akan segera diselesaikan, manakala perkara yang lebih rumit akan dipanjangkan kepada pihak berkuasa yang lebih tinggi untuk tindakan selanjutnya.
- d) Sekiranya rundingan atau pujukan langsung gagal, KPKKT akan membabitkan/mengemukakan perkara tersebut kepada Jabatan Perhutanan di Kuala Terengganu dan Penghulu Mukim untuk tindakan selanjutnya.
- e) Sebarang pertikaian yang mungkin timbul dan tidak dapat diselesaikan semasa proses rundingan biasa, akan diselesaikan melalui perundingan antara ketua komuniti atau wakil, penghulu mukim, Jabatan Perhutanan dan KPKKT.
- f) Sebaik sahaja penyelesaian kepada pertikaian itu telah dikenalpasti dan dipersetujui setelah berunding antara semua pihak yang berkaitan, dan tindakan susulan diambil, maka perkara itu dianggap telah diselesaikan.
- g) Selaras dengan prinsip FSC® berhubung dengan perkara ini, sesuatu konflik yang membabitkan masyarakat kampung dan pihak berkepentingan ianya hendaklah diselesaikan dalam masa enam (6) bulan daripada masa ianya mula dilapor dan diadakan kepada pihak Pengurusan KPKKT.



Nota 1: Bersikap merendah diri, berintegriti, dan professional semasa perbincangan dilaksanakan.

Nota 2: Setelah keputusan dibuat secara saksama, tindakan susulan akan diambil bagi menyelesaikan permasalahan yang berlaku.