

Tata Cara Penyampaian Pengaduan:

1. Pelapor dapat menyampaikan pengaduan melalui Form Layanan Pengaduan yang tersedia pada menu "Tentang Kami" di website resmi Perkumpulan GKRN (<https://iccas.or.id/>) atau melalui saluran pelaporan resmi lainnya yang telah ditetapkan oleh Perkumpulan GKRN;
2. Mengisi Form, antara lain meliputi :
 - a. Identitas Pelapor, Terlapor, Saksi ataupun pengaduan dapat disampaikan secara anonim sesuai ketentuan yang berlaku;
 - b. Mengisi Kronologi kejadian;
 - c. Melampirkan bukti pendukung.
3. Apabila pengaduan disampaikan melalui saluran pelaporan resmi lainnya, petugas yang menerima pengaduan akan mendokumentasikan laporan tersebut ke dalam Form Layanan Pengaduan berdasarkan informasi yang disampaikan oleh pelapor, tanpa mengubah substansi laporan;
4. Setelah formulir diterima dan didokumentasikan, pengaduan akan diregistrasi dan diproses sesuai dengan mekanisme penanganan pengaduan yang berlaku di Perkumpulan GKRN;
5. Mengirimkan formulir pengaduan;
6. Penerimaan Laporan.

Alur Penanganan Pengaduan

1. Penerimaan dan Registrasi Pengaduan

Setiap pengaduan yang diterima melalui Form Layanan Pengaduan maupun saluran pelaporan resmi lainnya diterima oleh petugas yang berwenang dan diregistrasi ke dalam sistem Layanan Pengaduan Perkumpulan GKRN untuk memastikan seluruh pengaduan terdokumentasi secara lengkap dan aman.

2. Klasifikasi Pengaduan

Petugas melakukan klasifikasi terhadap pengaduan berdasarkan jenis permasalahan yang dilaporkan guna menentukan mekanisme penanganan yang sesuai, termasuk namun tidak terbatas pada pengaduan terkait PSEA, pelanggaran kode etik, konflik kepentingan, penyalahgunaan wewenang, fraud, atau jenis pengaduan lainnya.

3. Penelaahan Awal

Pengaduan yang telah diklasifikasikan dilakukan penelaahan awal untuk menilai kelengkapan informasi, ruang lingkup pengaduan, serta kelayakan pengaduan untuk diproses lebih lanjut.

4. Asesmen Risiko

Apabila diperlukan, dilakukan asesmen risiko untuk mengidentifikasi tingkat urgensi pengaduan, potensi dampak terhadap pihak yang terlibat, serta kebutuhan tindakan perlindungan atau penanganan segera.

5. Penanganan Pengaduan

Pengaduan ditangani sesuai dengan mekanisme, kebijakan, dan prosedur yang berlaku berdasarkan klasifikasi pengaduan. Dalam hal diperlukan, Perkumpulan GKRN dapat membentuk tim atau menunjuk pihak yang berwenang untuk melakukan pemeriksaan atau investigasi.

6. Keputusan

Berdasarkan hasil pemeriksaan atau investigasi, Perkumpulan GKRN menetapkan keputusan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

7. Tindak Lanjut

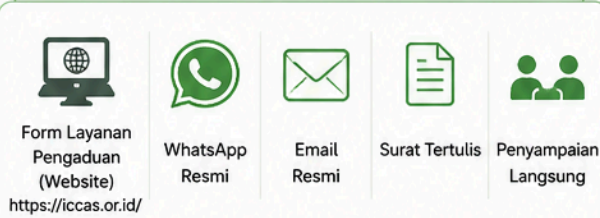
Perkumpulan GKRN melaksanakan tindak lanjut berdasarkan keputusan yang telah ditetapkan, termasuk pemberian sanksi, tindakan perbaikan, rujukan kepada pihak berwenang, atau langkah lain sesuai dengan kebijakan organisasi.

8. Penutupan dan Monitoring

Setelah seluruh proses penanganan selesai, pengaduan dinyatakan ditutup dan didokumentasikan sebagai arsip organisasi. Perkumpulan GKRN juga dapat melakukan monitoring terhadap pelaksanaan tindak lanjut serta memastikan tidak terjadi pembalasan (retaliasi) terhadap pelapor, korban, saksi, maupun pihak lain yang terlibat dalam proses pengaduan.

1. TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN

1. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi



2. Mengisi Form (jika melalui Form Website) atau menyampaikan informasi pengaduan

- ✓ Identitas Pelapor, Terlapor, Saksi (atau dapat disampaikan secara anonim)
- ✓ Kronologi kejadian
- ✓ Melampirkan bukti pendukung (jika ada)

3. Jika melalui saluran lainnya (Petugas akan mendokumentasikan laporan)

Petugas yang menerima pengaduan akan mendokumentasikan laporan ke dalam Form Layanan Pengaduan berdasarkan informasi yang disampaikan oleh pelapor, tanpa mengubah substansi laporan.

4. Mengirimkan formulir pengaduan

5. Penerimaan Laporan

Formulir diterima dan didokumentasikan sebagai dasar registrasi dan proses selanjutnya.

Keterangan:

Semua pengaduan, baik yang disampaikan melalui Form Website maupun saluran resmi lainnya, akan berakhir pada satu sistem yang sama yaitu Form Layanan Pengaduan untuk memastikan setiap laporan terdokumentasi, terregistrasi, dan ditangani secara adil, aman, serta rahasia.

2. ALUR PENANGANAN PENGADUAN

1. Penerimaan dan Registrasi Pengaduan



Setiap pengaduan yang diterima melalui Form Layanan Pengaduan maupun saluran resmi lainnya diregistrasi ke dalam sistem Layanan Pengaduan Perkumpulan GKRN agar terdokumentasi secara lengkap dan aman.

2. Klasifikasi Pengaduan



Petugas mengklasifikasikan pengaduan berdasarkan jenis permasalahan untuk menentukan mekanisme penanganan yang sesuai (misal: PSEA, kode etik, konflik kepentingan, penyalahgunaan wewenang, fraud, dll).

3. Penelaahan Awal



Pengaduan ditelaah untuk menilai kelengkapan informasi, ruang lingkup pengaduan, serta kelayakan untuk diproses lebih lanjut.

4. Asesmen Risiko (jika diperlukan)



Dilakukan asesmen risiko untuk mengidentifikasi tingkat urgensi, potensi dampak, serta kebutuhan tindakan perlindungan atau penanganan segera.

5. Penanganan Pengaduan



Pengaduan ditangani sesuai mekanisme, kebijakan, dan prosedur yang berlaku. Jika diperlukan, Perkumpulan GRRN dapat membentuk tim atau menunjuk pihak yang berwenang untuk pemeriksaan/investigasi.

6. Keputusan



Berdasarkan hasil pemeriksaan atau investigasi, Perkumpulan GRRN menetapkan keputusan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

7. Tindak Lanjut



Perkumpulan GRRN melaksanakan tindak lanjut berdasarkan keputusan, termasuk pemberian sanksi, tindakan perbaikan, rujukan kepada pihak berwenang, atau langkah lain sesuai kebijakan organisasi.

8. Penutupan dan Monitoring



Setelah proses selesai, pengaduan ditutup dan didokumentasikan sebagai arsip organisasi. Dilakukan monitoring untuk memastikan tindak lanjut berjalan dan mencegah pembalasan (retaliasi).