



## PROSEDUR ADUAN MAPA/NUPW

### **Skop**

Prosedur Aduan (Lampiran II) yang dilampirkan dalam dokumen ini merupakan satu proses yang perlu dilalui oleh majikan dan wakil NUPW jika aduan/masalah dibangkitkan oleh pekerja.

Prosedur Aduan ini juga merupakan proses yang selari dengan *MAPA/NUPW Collective Agreement (2015)*, di bawah Artikel 5 (*Grievance Redressal Procedure*).

### **Apakah jenis aduan yang boleh dilaporkan?**

*MAPA/NUPW Collective Agreement (2015)* tidak menetapkan apakah jenis aduan yang boleh dilaporkan menerusi Prosedur Aduan ini.

Bagaimanapun, *MAPA/NUPW Collective Agreement (2015)* menekankan bahawa sebarang bentuk salah faham atau konflik perlu diselesaikan pada peringkat yang paling rendah. Ia bertujuan mengekalkan suasana harmoni dan penyelesaian secara menang-menang bagi pihak-pihak yang terlibat.

### **Pelan Komunikasi**

Pihak majikan dengan Kerjasama Wakil NUPW perlu memaklumkan kepada pekerja mengenai prosedur aduan ini secara efektif. Ia boleh dilakukan dengan;

- (i) Melakukan taklimat mengenai prosedur aduan kepada semua pekerja;
- (ii) Mempamerkan prosedur aduan secara ringkas di tempat-tempat strategik di kawasan kerja dan penginapan pekerja.

\*Sumber: Prosedur aduan contoh ini diadaptasi dari *Malayan Agricultural Procedures Association (MAPA)/National Union of Plantation Workers (NUPW)*.

---

CONTOH 3 PROSEDUR ADUAN – DIADAPTASI DARI *MAPA/NUPW'S COLLECTIVE AGREEMENT***LANGKAH 1 (4 hari berkerja)**

Pekerja perlu memaklumkan kepada mana-mana penyelia (*supervisory staff*) dalam tempoh empat (4) hari bekerja sekiranya mempunyai sebarang aduan/masalah yang ingin dilaporkan.

Pekerja yang ingin mengemukakan aduan perlu diiringi oleh tidak lebih dari dua (2) wakil Jawatankuasa NUPW di peringkat Ladang/Kilang.

**LANGKAH 2 (5 hari bekerja)**

Jika aduan/masalah tidak dapat diselesaikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja, pihak Jawatankuasa NUPW di peringkat Ladang/Kilang perlu mewakili pekerja yang membuat aduan tersebut dengan menghantar surat rasmi (secara bertulis) kepada pihak majikan.

**LANGKAH 3 (7 hari bekerja)**

Setelah menerima surat bertulis tersebut, pihak majikan (ladang/kilang) dengan kadar segera mengatur pertemuan di antara wakil majikan (bertaraf eksekutif yang bersesuaian dengan bidang tugas dan fungsi beliau) dengan wakil NUPW di peringkat Ladang/Kilang (tidak lebih dari dua wakil).

**LANGKAH 4 (7 hari bekerja)**

Jika aduan/masalah tersebut tidak dapat diselesaikan, perkara tersebut perlu bawa kepada perhatian pihak majikan (bertaraf pengurus atau mana-mana pegawai bersesuaian dengan bidang tugas dan pangkat) dengan pihak Jawatankuasa NUPW di peringkat Ladang/Kilang dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja yang seterusnya.

**LANGKAH 5 (Tiada tempoh tertentu)**

Jika aduan/masalah tersebut tidak dapat diselesaikan, ia perlu diselesaikan berdasarkan peruntukan-peruntukan di bawah *Industrial Relations Act (1967)* dan *Employment Act (1955)*.

DISCLAIMER: The information in this document is prepared for a brief and general guidance for informational purposes only. Best efforts have been made to ensure that information included is correct to the best of our knowledge but, whilst EF may make up dates from time to time, EF has no obligation to do so and cannot be held liable for the accuracy of the information. The information provided is 'as is' and no warranty is made as to the completeness, accuracy or reliability of the information. As far as it is permitted by law, Earthworm Foundation (and its affiliates, subsidiaries and representatives) will (a) not be liable for any claims or damages related to the quality, completeness or accuracy of the information, (b) not owe any duty of care to the reader of this document, (c) not bear liability for any direct or indirect consequence due to error, misstatement or omission by EF. Readers are strongly encouraged to use this information as a guide to do their own research and to ensure that any relevant laws, rules, regulations and / or guidelines relevant to their company or business operations are adhered to.

