

Soalan Lazim untuk Pemberi Maklumat (FAQ)

Apakah jenis maklumat yang boleh dilaporkan?

Di JaCER, anda boleh membuat aduan yang berkaitan dengan kelakuan korporat yang bertanggungjawab di kalangan syarikat ahlinya, termasuk pelanggaran hak asasi manusia, isu alam sekitar, dan pematuhan undang-undang. Selain itu, berkaitan dengan perkara di atas, walaupun isu tersebut tidak berlaku dalam syarikat ahli (termasuk syarikat dalam kumpulannya), anda juga boleh melaporkan kes yang mempunyai kaitan perniagaan dengan syarikat tersebut seperti masalah yang melibatkan pekerja kepada rakan niaga, penduduk tempatan di kawasan sekitar, pelanggan, atau syarikat yang menjadi tempat pelaburan syarikat tersebut.

Aduan harian yang tidak termasuk dalam kategori di atas seperti ketidakpuasan hati, rungutan harian, atau fitnah dan penghinaan tidak termasuk dalam skop laporan dan secara dasarnya tiada tindakan akan diambil.

Apakah itu organisasi JaCER?

JaCER, atau nama penuhnya Pertubuhan Am Jepun – Organisasi Dialog dan Pemulihan Perniagaan dan Hak Asasi Manusia, ialah sebuah organisasi yang menerima aduan berkaitan syarikat ahli berdasarkan “Prinsip Panduan Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu mengenai Perniagaan dan Hak Asasi Manusia”, dan memberikan sokongan kepada syarikat ahli daripada sudut kepakaran profesional. Namun begitu, JaCER sendiri tidak menangani aduan secara langsung (seperti menyelesaikan masalah atau pemulihan mangsa); sebaliknya, tindakan tersebut akan diambil oleh syarikat yang berkenaan.

Siapakah yang boleh membuat aduan?

Secara prinsipnya, semua pihak berkepentingan (*stakeholder*) yang mempunyai maklumat tentang isu yang sah boleh membuat aduan.

Selain individu yang menjadi mangsa pelanggaran hak asasi manusia itu sendiri, wakil atau pihak berkaitan juga boleh membuat laporan. Laporan juga boleh dikemukakan oleh Badan Bukan Kerajaan (NGO) atau kesatuan pekerja yang terlibat. Di samping itu, jika terdapat kebimbangan terhadap kemungkinan pelanggaran hak asasi manusia oleh syarikat ahli, orang awam atau pengguna biasa yang tiada hubungan langsung (contohnya urus niaga) juga boleh membuat aduan.

Apakah maklumat yang perlu ditulis dalam aduan?

Sila isi aduan mengikut [borang aduan](#) yang disediakan. Sila nyatakan butiran aduan dengan

sejelas mungkin. JaCER mungkin sukar untuk mengambil tindakan yang sesuai sekiranya maklumat yang diberikan tidak mencukupi untuk difahami oleh JaCER. Selain itu, JaCER mungkin akan menghubungi pihak pemberi maklumat untuk tujuan pengesahan - mohon beri kerjasama sekiranya dihubungi. Jika tiada maklum balas diterima dalam tempoh tertentu, aduan tersebut mungkin akan ditutup akibat tiada tindakan boleh diambil.

**Bolehkah saya membuat aduan tanpa menulis nama atau maklumat hubungan?
Adakah aduan tanpa nama dibenarkan?**

Boleh. Namun, tanpa nama atau maklumat hubungan, mungkin sukar untuk mengesahkan maklumat yang diperlukan dan ini boleh menghalang tindakan yang sewajarnya diambil. Walaupun anda mengisi nama dan maklumat hubungan dalam borang aduan, maklumat tersebut tidak akan dikongsi tanpa persetujuan anda. Namun dalam kes sedemikian, syarikat mungkin menghadapi kesukaran dalam menangani masalah seperti pengesahan fakta atau memberikan pampasan kepada mangsa.

Adakah saya akan dihubungi selepas membuat aduan?

E-mel pengesahan penerimaan aduan akan dihantar secara automatik ke alamat e-mel yang diisi di dalam borang.

Selepas itu, jika pemberi maklumat bersetuju untuk dihubungi, pihak syarikat yang menjadi subjek aduan atau JaCER mungkin akan menghubungi pemberi maklumat untuk pengesahan fakta atau maklumat berkaitan.

Adakah kemungkinan pemberi maklumat akan menerima tindakan balas?

Syarikat ahli JaCER tertakluk kepada peraturan (kod tingkah laku) yang melarang sebarang tindakan balas terhadap pemberi maklumat. Sekiranya anda mengesyaki bahawa anda telah menjadi sasaran tindakan balas akibat membuat aduan, sila hubungi JaCER semula dengan maklumat mengenai daripada siapa tindakan balas tersebut.

Di manakah aduan boleh dibuat?

Aduan boleh dibuat melalui laman web rasmi JaCER. JaCER tidak menerima aduan melalui e-mel atau telefon.

Selain itu, anda juga boleh membuat aduan melalui saluran aduan yang disediakan oleh syarikat ahli atau agensi awam. Namun, dalam kes tersebut, aduan akan diproses mengikut prosedur saluran masing-masing, yang mungkin berbeza daripada prosedur JaCER.

Contoh saluran lain:

- [Pejabat Hubungan Jepun OECD](#)
- [Portal JP-MIRAI](#)

Aduan boleh dibuat dalam bahasa apa?

Secara dasarnya, aduan boleh dibuat dalam apa-apa bahasa. JaCER akan menggunakan alat terjemahan atau jurubahasa mengikut keperluan untuk memproses aduan tersebut.

Berapa lama masa yang diambil untuk pemprosesan aduan oleh JaCER?

Setelah aduan diterima oleh JaCER, maklumat aduan akan segera dimaklumkan kepada syarikat ahli yang terlibat. Secara prinsipnya, dalam tempoh 14 hari bekerja, JaCER akan menjalankan analisis ke atas kes tersebut dan memberikan nasihat kepada syarikat ahli berkenaan mengenai tindakan yang sesuai.

Selepas itu, JaCER tidak lagi mengendalikan kes tersebut secara langsung; syarikat ahli yang terlibat akan bertanggungjawab untuk mengesahkan fakta dan menangani aduan.

Tempoh keseluruhan dari penerimaan aduan oleh JaCER hingga tindakan selanjutnya oleh syarikat ahli berbeza-beza bergantung pada kandungan dan kerumitan aduan.

Bolehkah saya mengetahui bagaimana aduan saya diproses?

Dalam sesetengah kes, anda mungkin akan menerima maklum balas daripada syarikat ahli yang terlibat - tetapi ia tidak semestinya dijamin.

JaCER menyediakan senarai aduan ([Senarai Aduan](#)) yang boleh diakses oleh umum, di mana anda boleh menyemak status aduan anda.

Namun begitu, nama pemberi maklumat dan syarikat yang terlibat tidak didedahkan dalam senarai tersebut. Pemberi maklumat boleh mengenal pasti aduan mereka berdasarkan nombor kes, tarikh aduan, dan kandungan aduan yang dinyatakan.

Bagaimanakah proses pengendalian aduan berakhir?

Aduan akan dianggap selesai dalam beberapa keadaan: apabila isu yang dibangkitkan oleh pemberi maklumat telah diselesaikan, apabila fakta aduan tidak dapat disahkan, dan apabila pihak JaCER tidak dapat menghubungi pemberi maklumat untuk pengesahan maklumat (jika perlu) dalam tempoh yang ditetapkan.

Dalam **Senarai Aduan**, status aduan tersebut akan ditandakan sebagai "Ditutup" (Closed).

Apakah perbezaan antara JaCER dan kaunter khidmat nasihat untuk warga asing?

JaCER ialah saluran khusus untuk menerima aduan berkaitan syarikat ahli, dan **tidak menerima konsultasi** seperti masalah dalam kehidupan harian.

*Kaunter khidmat nasihat untuk warga asing disediakan oleh organisasi seperti Rangkaian Rakyat Untuk Aktiviti Global [CINGA](#), pihak berkuasa tempatan, atau persatuan pertukaran antarabangsa. Mereka menerima pertanyaan dalam pelbagai bahasa.