

Standard 1 – Bina Relasi Pemangku Kepentingan *Standard 1 – Stakeholder Engagement*

Tujuan

Menjabarkan ketentuan untuk memastikan bina relasi dengan semua pemangku kepentingan dilakukan dengan efektif sehingga hubungan yang baik dan berkelanjutan, berdasarkan saling percaya dan menghormati terus dapat terjalin.

Ketentuan

- Site harus melakukan studi Pemetaan Pemangku Kepentingan untuk mengidentifikasi dan menyusun strategi bagi setiap individu atau kelompok dan hubungan mereka dalam kaitannya dengan operasi site. Dokumen Pemetaan Pemangku Kepentingan (“Formulir 1.A”) diperbaharui setiap tahun.
- Dokumen Pemetaan Pemangku kepentingan kemudian ditindaklanjuti dengan dokumen Rencana Komunikasi Pemangku Kepentingan (“Formulir 1.B”). Dokumen ini harus ditinjau minimum sekali setahun atau jika ada perubahan signifikan terhadap skala operasi atau keadaan ekonomi.
- Setiap site perlu memiliki hirarki untuk meninjau dan menyetujui komitmen yang dibuat atas nama perusahaan.
- Apabila dalam proses bina relasi dibutuhkan perwakilan dari department lain, maka personil tersebut harus dipastikan ada dan telah menerima induksi dan penjelasan mengenai norma dan tatacara berkomunikasi dengan pemangku kepentingan terkait.
- Site memastikan bahwa respons keamanan dan gawat darurat selalu menjadi bagian dalam hubungan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.
- Semua pertemuan harus didokumentasikan dalam notulen yang disetujui oleh semua peserta pertemuan. Formulir Notulen dapat dilihat pada “Formulir 1.C”.
- Site harus mendaftar dan membaharui semua komitmen yang dibuat selama masa operasional tambang. Format Daftar Komitmen dapat dilihat pada ‘Formulir 1.D’.

Purpose

To elaborate the requirements in ensuring engagement with all related stakeholders are done effectively so a positive and sustainable relationship based on trust and respect may continuously exist.

Requirements

- *Site must conduct Stakeholder Mapping study to identify and setup a strategy for each individuals or groups and their relationships in regards with site operations. Stakeholder Mapping document (“Form 1.A”) is updated annually.*
- *Stakeholder Mapping document then followed by Stakeholder Engagement Plan (“Form 1.B”). This document has to be review at minimum once a year or if there is a significant change in operation activities or economic condition.*
- *Every site needs to setup a hierarchy to review and approve any commitment made on behalf of the company.*
- *If in the process of stakeholder engagement require representative from other department, must ensure that the personnel are available and has inducted and have clear understanding regarding the norms and procedures in communicating with related stakeholder.*
- *Site ensures security and emergency responses are always part of community relations and other community engagement activities.*
- *All meetings must be documented in minutes which agreed by all attendees. Form Minutes of Meeting is available as “Form 1.C”.*
- *Site ensures all commitment during site operation are registered and updated. Commitment Register form is available as “Form 1.D”.*

- Status setiap komitmen harus ditinjau oleh management secara berkala untuk memastikan komitmen dilaksanakan sesuai jadwal dan menentukan tindakan yang harus diambil jika diperlukan.
 - Bersama dengan perwakilan/tokoh masyarakat, komitmen yang dibuat kemudian dikomunikasikan dengan masyarakat secara luas dan terbuka.
 - Site harus memiliki Daftar Keluhan ("Formulir 1.E") untuk memudahkan penanganan terhadap semua keluhan yang diterima, monitor semua isu, dan dikomunikasikan dengan para pemangku kepentingan.
 - Formulir Keluhan ('Formulir 1.F') perlu diisi dan disimpan, masing-masing untuk site dan pemberi keluhan. Prosedur penyampaian dan komunikasi keluhan diatur oleh tiap site.
 - Setiap site wajib membuat indikator untuk mengukur keefektifan kegiatan bina relasi, seperti frekuensi pertemuan, jumlah/tren keluhan, statistik penyelesaian keluhan.
 - Manajemen senior di site perlu melakukan pertemuan berkala dengan para pemangku kepentingan untuk membahas keluhan atau komitmen serta informasi lainnya yang dianggap penting.
- *Status of each commitment is to be reviewed periodically to ensures commitment are close-out as per schedule and assign action if required.*
 - *Together with community representative/ leader, commitment made is communicated to community in open and public.*
 - *Site must have Grievance Register ("Form 1.E") to ensures management of all grievances is recorded, monitored, and communicated with related stakeholders.*
 - *Grievance Form ("Form 1.F") is to be filled and filed, each for community and site. Grievance procedures and its communication to be manage by each site.*
 - *Each site establishes indicators to measure the effectiveness of community engagement, ie. meeting frequency, number/trend of grievance, statistic of complain resolved.*
 - *Senior management at site to conduct periodic meeting with related stakeholders to discuss grievances or commitments, and other relevant information.*

Formulir/Format

- 1.A Pemetaan Pemangku Kepentingan
- 1.B Rencana Komunikasi Pemangku Kepentingan
- 1.C Notulen Pertemuan
- 1.E Daftar Keluhan
- 1.D Daftar Komitmen
- 1.F Formulir Keluhan

Forms/Template

- 1.A Stakeholder Mapping
- 1.B Stakeholder Engagement Plan
- 1.C Minutes of Meeting
- 1.D Commitment Register
- 1.E Grievance Register
- 1.F Grievance Form