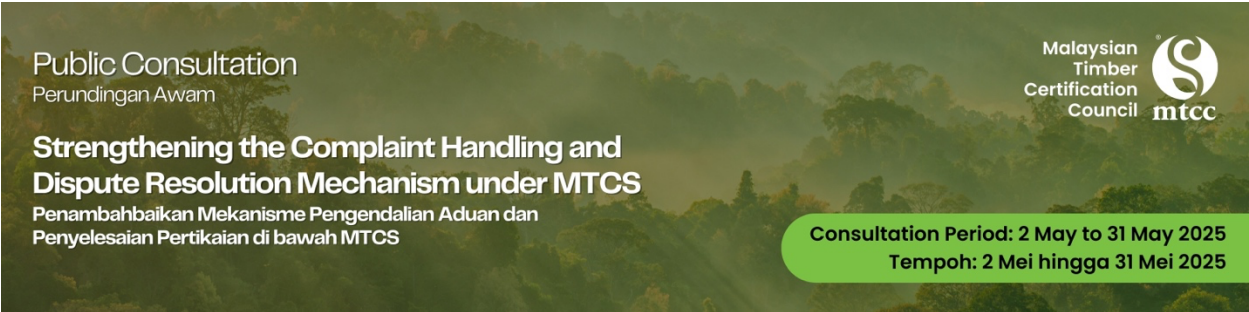




FEEDBACK FORM
BORANG MAKLUM BALAS

	PAGE
	MUKA SURAT
GUIDING TEXT IN ENGLISH.....	2
TEKS PANDUAN DALAM BAHASA INGGERIS.....	2
 GUIDING TEXT IN MALAY.....	 4
TEKS PANDUAN DALAM BAHASA MELAYU.....	4
 DUAL LANGUAGE FEEDBACK FORM.....	 6
BORANG MAKLUM BALAS DWIBAHASA.....	6



Dear Member of the Public / Malaysian Timber Certification Scheme (MTCS) Stakeholder,

The Malaysian Timber Certification Council (MTCC), as the National Governing Body (NGB) of the Malaysian Timber Certification Scheme (MTCS), is committed to strengthening the credibility, effectiveness, and accessibility of the MTCS Complaint Handling and Dispute Resolution Mechanism.

MTCC is currently conducting a public consultation on the draft *MTCS GD 3003:2025 Complaint Handling and Dispute Resolution Mechanism*, which has been developed to improve the structure, clarity, and responsiveness of the current process. Upon finalisation, the *MTCS GD 3003:2025* will supersede the existing *MTCS GD 3003:2023 Complaint Handling and Dispute Resolution Procedure*.

This public consultation aims to gather feedback from stakeholders, including industry representatives, civil society organizations, government agencies, and members of the public, to help enhance the structure and clarity of the current complaint mechanism. The goal is to ensure that it is more responsive, efficient, and aligned with international standards.

An internal review of the existing procedure identified several areas for improvement, particularly to make the complaint handling process more efficient, accessible, and user-friendly. Strengthening the mechanism is also necessary to meet the requirements under:

- Section 8 *Complaints and Dispute Procedures of the PEFC GD 1004:2009 Administration of PEFC Scheme*;
- Section 5.3 *Handling of Complaints and Appeals of the PEFC ST 1001:2017 Standard-setting - Requirements*; and
- Section 5.3 *Handling of Complaints and Appeals of the MTCS ST 1001:2021 Standard Setting Procedures for Forest Management Certification Standards*.

The revised draft seeks to address these gaps by enhancing communication channels, particularly with remote and underrepresented stakeholders to improve transparency and accountability, and identify capacity-building needs.

Details of the Public Consultation	
Opening Date	Closing Date
2 May 2025	31 May 2025
Duration 30 days	

Through this public consultation, MTCC invites your input to:

- Identify challenges or areas for improvement in the current complaint handling and dispute resolution process;
- Provide actionable suggestions to make the system clearer and more efficient;
- Help align the mechanism with best practices and stakeholder expectations.

Details of respondents will be collected for MTCC's records, and your feedback will play a key role in shaping a more effective mechanism. Please be assured that all responses will remain confidential and used solely for the purpose of refining the guidance document.

To access the draft document *MTCS GD 3003:2025 Complaint Handling and Dispute Resolution Mechanism*, please refer to link provided:
<https://tinyurl.com/MTCCDraftComplaiMech29042025> .

We highly appreciate your time and contribution to this important consultation process.

Thank you.



Kepada Ahli Awam / Pihak Berkepentingan Skim Pensijilan Kayu Malaysia (MTCS),

Majlis Pensijilan Kayu Malaysia (MTCC), sebagai Badan Penguasa Nasional (NGB) untuk Skim Pensijilan Kayu Malaysia (MTCS), komited dalam memperkukuhkan kredibiliti, keberkesanan, dan ketersampaian Mekanisme Pengendalian Aduan dan Penyelesaian Pertikaian MTCS.

MTCC kini sedang menjalankan perundingan awam ke atas draf *MTCS GD 3003:2025 Mekanisme Pengendalian Aduan dan Penyelesaian Pertikaian*, yang dibangunkan untuk memperbaiki struktur, kejelasan, dan keberkesanan proses sedia ada. Setelah dimuktamadkan, *MTCS GD 3003:2025* akan menggantikan *MTCS GD 3003:2023 Prosedur Pengendalian Aduan dan Penyelesaian Pertikaian* yang digunakan pada masa ini.

Perundingan awam ini bertujuan untuk mengumpul maklum balas daripada pihak berkepentingan, termasuk wakil industri, pertubuhan masyarakat sivil, agensi kerajaan, dan ahli awam, bagi memperbaiki struktur dan kejelasan mekanisme aduan semasa. Matlamatnya adalah untuk memastikan bahawa mekanisme ini lebih responsif, efisien, dan selaras dengan piawaian antarabangsa.

Hasil semakan dalaman terhadap prosedur semasa telah mengenal pasti beberapa aspek yang memerlukan penambahbaikan untuk memastikan proses pengendalian aduan menjadi lebih efisien, mudah diakses, dan mesra pengguna. Pengukuhan mekanisme ini juga penting bagi memenuhi keperluan yang ditetapkan dalam:

- Seksyen 8 *Prosedur Aduan dan Pertikaian dalam PEFC GD 1004:2009 Pentadbiran Skim PEFC*;
- Seksyen 5.3 *Pengendalian Aduan dan Rayuan dalam PEFC ST 1001:2017 Penetapan Piawaian – Keperluan*; dan
- Seksyen 5.3 *Pengendalian Aduan dan Rayuan dalam MTCS ST 1001:2021 Prosedur Penetapan Piawaian untuk Pensijilan Pengurusan Hutan*.

Untuk menangani jurang ini, MTCC telah membangunkan draf panduan, yang bertujuan untuk memperbaiki proses tersebut dengan meningkatkan saluran komunikasi, terutamanya dengan pihak yang jauh dan kurang diwakili, serta mengenal pasti keperluan pembangunan kapasiti.

Butiran Perundingan Awam	
Tarikh Buka	Tarikh Tutup
2 Mei 2025	31 Mei 2025
Tempoh Masa 30 hari	

Melalui perundingan awam ini, MTCC menjemput anda untuk memberikan input bagi:

- Menenal pasti cabaran atau aspek yang perlu diperbaiki dalam proses pengendalian aduan dan penyelesaian pertikaian semasa;
- Memberikan cadangan yang boleh dilaksanakan untuk menjadikan sistem ini lebih jelas dan efisien;
- Membantu menyelaraskan mekanisme dengan amalan terbaik dan jangkaan pihak berkepentingan.

Maklumat mengenai responden akan dikumpul untuk rekod MTCC, dan maklum balas anda akan memainkan peranan penting dalam membentuk mekanisme yang lebih berkesan. Sila pastikan bahawa semua maklum balas akan kekal sulit dan hanya digunakan untuk tujuan memperhalusi dokumen panduan tersebut.

Untuk mengakses draf dokumen *MTCS GD 3003:2025 Mekanisme Pengendalian Aduan dan Penyelesaian Pertikaian*, sila rujuk pautan yang disediakan: <https://tinyurl.com/MTCCDraftComplaiMech29042025>.

Kami amat menghargai masa dan sumbangan anda dalam proses perundingan penting ini.

Terima kasih.

**PUBLIC CONSULTATION ON DRAFT MTCC COMPLAINT HANDLING
AND DISPUTE RESOLUTION MECHANISM**
*PERUNDINGAN AWAM TERHADAP DRAF MEKANISME PENGENDALIAN ADUAN
DAN PENYELESAIAN PERTIKAIAN MTCC*

NO	QUESTION / SOALAN		
SECTION A: RESPONDENT INFORMATION <i>BAHAGIAN A: MAKLUMAT RESPONDEN</i>			
Q1.	Name of Respondent <i>Nama Responden</i>		
Q2.	Organization / Community <i>Organisasi / Komuniti</i>		
Q3.	Designation / Role <i>Jawatan / Peranan</i>		
Q4.	Email Address <i>Alamat e-mel</i>		
Q5.	Mailing Address <i>Alamat Surat Menyurat</i>		
Q6.	Region <i>Wilayah</i>		Peninsular Malaysia / <i>Semenanjung Malaysia</i>
			Sabah / Sabah
			Sarawak / Sarawak
Q7.	Mobile / Telephone No. <i>Telefon Bimbit / No.</i>		
Q8.	Your role in relation to Malaysian Timber Certification Scheme (MTCS) <i>Peranan anda berhubung dengan Skim Pensijilan Kayu Malaysia (MTCS)</i>		
		State government representative / <i>Wakil kerajaan negeri</i>	Forest manager / Pengurus hutan
		Federal government representative / <i>Wakil kerajaan persekutuan</i>	District level government representative / <i>Wakil kerajaan peringkat daerah</i>
		Head of Community; or Head of Village; or Ketua Kampung / <i>Ketua Masyarakat atau Ketua Kampung</i>	Indigenous or local community member / <i>Ahli masyarakat Orang Asal / Asli atau tempatan</i>

NO	QUESTION / SOALAN	
	Academic or Researcher / <i>Ahli Akademik atau Penyelidik</i>	Non-governmental organization (NGO) / <i>Badan bukan kerajaan (NGO)</i>
	MTCS Auditor / <i>Juruaudit MTCS</i>	Certification body management representative / <i>Wakil pengurusan badan pensijilan</i>
	Accreditation body representative / <i>Wakil badan akreditasi</i>	General public / Orang awam
	Other / Lain-lain <i>*Elaborate next column/ nyatakan di ruangan sebelah</i>	
SECTION B: AWARENESS OF CURRENT COMPLAINT MECHANISM BAHAGIAN B: KESEDARAN TERHADAP PROSES ADUAN SEDIA ADA		
Q9.	How familiar are you with the current complaint mechanism process under the MTCS <i>Sejauh manakah anda mengetahui tentang proses aduan sedia ada di bawah MTCS</i>	Very familiar / Sangat mengetahui
		Somewhat familiar / Agak mengetahui
		Not familiar / Tidak mengetahui
Q10.	How familiar are you with the current MTCS GD 3003:2023 Complaint Handling and Dispute Resolution Procedure <i>Sejauh manakah anda mengetahui tentang MTCS GD 3003:2023 Complaint Handling and Dispute Resolution Procedure</i>	Very familiar / Sangat mengetahui
		Somewhat familiar / Agak mengetahui
		Not familiar / Tidak mengetahui
Q.11	Have you or your organisation/ community been involved in issuance complaint or dispute to MTCC <i>Pernakah anda atau organisasi anda/ komuniti pernah terlibat dalam aduan atau pertikaian kepada MTCC</i>	Yes, directly involved / Ya, terlibat secara langsung
		Yes, indirectly involved / Ya, terlibat secara tidak langsung
		No / Tidak

NO	QUESTION / SOALAN
SECTION C: FEEDBACK ON CURRENT MTCC COMPLAINT PLATFORM BAHAGIAN C: MAKLUM BALAS TERHADAP PLATFORM ADUAN MTCC SEDIA	
Q12	How familiar are you with MTCC's existing complaint handling platform (e.g., online forms, website guideline)? <i>Sejauh manakah anda mengetahui platform pengendalian aduan sedia ada MTCC (contoh, borang dalam talian, garis panduan pada laman sesawang)</i>
	Very familiar / Sangat mengetahui
	Somewhat familiar / Agak mengetahui
Q13.	Have you previously used the MTCC online platform or website to submit a complaint? <i>Pernahkah anda menggunakan platform dalam talian atau laman sesawang MTCC sebelum ini untuk mengemukakan aduan?</i>
	Yes / Ya
Q13a.	If yes, how would you rate your experience with the current platform? <i>Jika ya, bagaimanakah anda menilai pengalaman anda dengan platform sedia ada?</i>
	No / Tidak
	Very Poor / Sangat lemah
	Poor / Lemah
	Neutral / Neutral
Q14.	In your opinion, how easy is it to locate and access the complaint handling information and submission forms on the MTCC website? <i>Pada pendapat anda seberapa mudahkah anda mencari dan mengakses maklumat pengendalian aduan dan borang aduan di laman sesawang MTCC?</i>
	Good / Bagus
	Very Good / Sangat bagus
	Very easy / Sangat mudah
	Easy / Mudah
	Neutral / Neutral
	Difficult / Sukar
	Very difficult / Sangat sukar

NO	QUESTION / SOALAN
Q15.	Please suggest any improvements for the complaint submission platform (e.g., website navigation, form design, response time, etc.). <i>Sila cadangkan sebarang penambahbaikan untuk platform penyerahan aduan (contoh, navigasi laman sesawang, cadangan borang, masa respon, dsb)</i>
SECTION D: GENERAL FEEDBACK ON DRAFT MTCC COMPLAINT HANDLING AND DISPUTE RESOLUTION MECHANISM <i>BAHAGIAN D: MAKLUM BALAS AM TERHADAP DERAFT MTCC COMPLAINT HANDLING AND DISPUTE RESOLUTION MECHANISM</i>	
Q16.	Overall, how would you rate the clarity and structure of the draft guidance <i>Secara keseluruhan, bagaimana anda menilai kejelasan dan struktur deraf panduan ini</i>
	Very Poor / Sangat lemah
	Poor / Lemah
	Neutral / Neutral
	Good / Bagus
	Very Good / Sangat bagus
Q17.	Overall, how would you rate the effectiveness of the proposed complaint handling and dispute resolution mechanism <i>Secara keseluruhan, bagaimana anda menilai keberkesanan mekanisme pengendalian aduan dan penyelesaian pertikaian yang dicadangkan</i>
	Very effective / Sangat berkesan
	Somewhat effective / Agak berkesan
	Neutral / Neutral
	Somewhat ineffective / Agak tidak berkesan
	Very ineffective / Sangat tidak berkesan
Q18.	Do you feel the roles, responsibilities, and procedures outlined are sufficiently clear? <i>Adakah anda merasakan peranan dan tanggungjawab dan prosedur yang digariskan cukup jelas?</i>
	Yes / Ya
	No / Tidak
	Partially / Sebahagian

NO	QUESTION / SOALAN
Q18a.	Please elaborate further if you have answered 'Yes' in Q18. <i>Sila jelaskan dengan lebih lanjut jika anda telah memilih 'Ya' dalam Q18.</i>
Q18b.	Please elaborate further if you have answered 'No' in Q18. <i>Sila jelaskan dengan lebih lanjut jika anda telah memilih 'Tidak' dalam Q18.</i>
Q18c.	Please elaborate further if you have answered 'Partially' in Q18. <i>Sila jelaskan dengan lebih lanjut jika anda telah memilih 'Sebahagiani' dalam Q18.</i>
Q19.	Please share any general comments or suggestions on the structure, clarity, or content of the document. <i>Sila kongsi sebarang komen atau cadangan umum tentang struktur, kejelasan atau kandungan dokumen.</i>
SECTION E: SPECIFIC FEEDBACK ON DRAFT MTCC COMPLAINT HANDLING AND DISPUTE RESOLUTION MECHANISM BAHAGIAN E: MAKLUM BALAS KHUSUS TERHADAP DERAFT MTCC COMPLAINT HANDLING AND DISPUTE RESOLUTION MECHANISM	
Q20.	Are the types of complaints that can be referred to MTCC clearly explained? <i>Adakah jenis aduan yang boleh dirujuk kepada MTCC diterangkan dengan jelas?</i>
	Yes / Ya
	No / Tidak
Q20a.	Suggest for improvement / Mencadang untuk penambahbaikan

NO	QUESTION / SOALAN
Q21.	Is the complaint handling process clear and practical? <i>Adakah proses pengendalian aduan jelas dan praktikal?</i>
	Yes / Ya
	No / Tidak
	Suggest for improvement / Mencadang untuk penambahbaikan
Q21a.	Please elaborate further if you have answered 'Suggestions for improvement' in Q20. <i>Sila jelaskan dengan lebih lanjut jika anda telah memilih jawapan 'Mencadang untuk penambahbaikan' pada Q20.</i>
Q22.	Is the function and composition of the Complaints & Nonconformity Secretariat adequately described? <i>Adakah fungsi dan komposisi Sekretariat Aduan & Ketidakakuran diterangkan dengan secukupnya?</i>
	Yes / Ya
	No / Tidak
	Suggest for improvement / Mencadang untuk penambahbaikan
Q22a.	Please elaborate further if you have answered 'Suggestions for improvement' in Q22. <i>Sila jelaskan dengan lebih lanjut jika anda telah memilih jawapan 'Mencadang untuk penambahbaikan' pada Q22.</i>
Q23.	Is the function and composition of the Dispute Resolution Committee adequately described? <i>Adakah fungsi dan komposisi Jawatankuasa Penyelesaian Pertikaian diterangkan dengan secukupnya?</i>
	Yes / Ya
	No / Tidak
	Suggest for improvement / Mencadang untuk penambahbaikan
Q23a.	Please elaborate further if you have answered 'Suggestions for improvement' in Q23. <i>Sila jelaskan dengan lebih lanjut jika anda telah memilih jawapan 'Mencadang untuk penambahbaikan' pada Q23.</i>

NO	QUESTION / SOALAN	
Q24.	Is the function and composition of the Dispute Resolution Secretariat adequately described? <i>Adakah fungsi dan komposisi Sekretariat Penyelesaian Pertikaian diterangkan dengan secukupnya?</i>	Yes / Ya
		No / Tidak
		Suggest for improvement / Mencadang untuk penambahbaikan
Q24a.	Please elaborate further if you have answered 'Suggestions for improvement' in Q24. <i>Sila jelaskan dengan lebih lanjut jika anda telah memilih jawapan 'Mencadang untuk penambahbaikan' pada Q24.</i>	
SECTION F: ADDITIONAL COMMENT SECTION F: MAKLUM BALAS TAMBAHAN		
Q25.	Do you have any additional feedback, recommendations, or concerns that were not addressed in the above questions? <i>Adakah anda mempunyai sebarang maklum balas, cadangan atau kebimbangan tambahan yang tidak dikemukakan dalam soalan di atas?</i>	

- END OF QUESTIONNAIRE -
- SOALAN TAMAT -