

7.13 PROSEDUR PENANGANAN/PENYELESAIAN KELUHAN, BANDING, DAN PERSELISIHAN

Tujuan :

Menetapkan prosedur penyelesaian keluhan, banding, dan perselisihan yang diterima dari Pelaku Usaha atau pihak lain yang berkaitan dengan penanganan sertifikasi; dan agar pengaduan atau gugatan dari Pelaku Usaha yang timbul akibat pengoperasian dan/atau kegiatan yang dilakukan oleh INOFICE dapat dipertanggungjawabkan dan diselesaikan dengan baik.

Ruang Lingkup :

Prosedur pada kegiatan pengaduan dari Pelaku Usaha ke INOFICE terkait dengan proses sertifikasi.

Acuan : PM. 7.13.

Definisi : Tidak ada.

Penanggung Jawab : Direktur Operasional, dibantu oleh Manajer Inti (Manajer Mutu, Manajer Administrasi, Koordinator Inspektor, dan Koordinator Komisi Sertifikasi).

Prosedur :

1. Jika terdapat ketidakpuasan atas proses sertifikasi, Pelaku Usaha atau mitra kerjasama berhak mengajukan pengaduan kepada manajemen INOFICE secara tertulis/lisan ataupun dengan mengisi formulir pengaduan yang disediakan oleh staf administrasi.
2. Manajer Administrasi mempelajari isi pengaduan tersebut, dan menindaklanjuti dengan melaporkan kepada Direktur Operasional.
3. Direktur Operasional memimpin sendiri penyelesaian pengaduan tersebut melalui rapat, diskusi, dan melakukan tindakan pemeriksaan, menginvestigasi dan membahas penanganan pengaduan dan penyelesaian pengaduan sampai ditemukan penyelesaian dengan baik.
4. Jika masih terdapat ketidakpuasan terhadap proses sertifikasi, maka Pelaku Usaha berhak melakukan banding yang ditujukan kepada Direktur Operasional atau Manajer Administrasi secara tertulis.
5. Jika tidak terdapat kekeliruan di dalam proses sertifikasi, maka dibuatkan penjelasan tertulis mengenai tanggapan pengaduan tersebut.
6. Jika memang terdapat kekeliruan dalam proses sertifikasi, maka dibuatkan revisi terhadap kekeliruan.
7. Jika Pelaku Usaha masih tetap tidak sepakat dengan keputusan terbaru, maka Pelaku Usaha berhak mengajukan banding secara tertulis kepada Direktur Operasional INOFICE.
8. Direktur Operasional INOFICE akan membentuk Tim Banding yang terdiri dari orang-orang independen (minimal 1 orang yang tidak terlibat di dalam keputusan sertifikasi dari Pelaku Usaha yang mengajukan banding), untuk mengambil keputusan akhir dalam kasus banding tersebut.
9. Apabila masih terdapat ketidakpuasan pada hasil banding, maka atas kesepakatan bersama kedua pihak dapat mengundang badan eksternal lain yang berwenang.
10. Untuk mencegah terjadinya pengaduan yang sama, maka akan dilakukan tindakan pencegahan terhadap pengaduan.
11. Semua data-data hasil proses pengaduan dan banding, direkam dan dipelihara dan di bawah tanggung jawab Manajer Administrasi.