

1.0 TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk menjamin tatalaksana penyelesaian keberatan atas keputusan sertifikasi skema LEI dan sebagai alat kontrol bagi sertifikat yang telah diberikan pada unit manajemen (pelanggan); dan mekanisme penyelesaian sengketa yang muncul sehubungan dengan dikeluarkannya keputusan dan penetapan sertifikasi pada satu unit manajemen tertentu.

6.0 PROSEDUR

6.1 Penanganan Keberatan Atas Keputusan Sertifikasi

6.1.1 Keputusan kelulusan sertifikasi unit manajemen adalah merupakan dokumen yang harus dipublikasikan melalui berbagai media oleh Sub Divisi Marketing, berkoordinasi dengan Manajer Operasional Sub Divisi Forestry Management Certification.

6.1.2 Dalam hal terjadi keberatan dari pihak unit manajemen akan keputusan sertifikasi, maka keberatan tersebut harus diterima oleh Lembaga Sertifikasi qq Sub Divisi Forestry Management Certification maksimal 30 hari setelah sertifikat diterbitkan oleh Direktur Operasional Sertifikasi dan Operasi PT Mutuagung Lestari.

6.1.3 Dalam hal keberatan atas keputusan sertifikasi berasal dari pihak terkait lainnya, diluar unit manajemen pemegang sertifikat, maka penyampaian keberatan dapat dilakukan kapan pun sepanjang masa berlaku sertifikat.

6.1.4 Segala keberatan dari pihak pengaju, harus disampaikan secara tertulis dengan dukungan data-data penunjangnya.

6.1.5 Proses verifikasi terhadap keberatan sepenuhnya menjadi wewenang DPS.

6.1.6 Jika dianggap perlu dalam proses verifikasi dan pengabsahan keberatan, wakil dari tim penilai maupun tim panel pakar/PP II yang relevan dapat dimintai keterangan.

6.1.7 General Manager Resources Management Certification berkoordinasi dengan Lembaga Ekolabel Indonesia (LEI) memfasilitasi pengajuan keberatan yang ditangani oleh DPS. General Manager Resources Management Certification memerintahkan kepada Manager Operasional Sub Divisi Forestry Management Certification untuk menugaskan seorang fasilitator dalam penanganan keberatan keberatan yang dilakukan oleh DPS. Fasilitasi ini antara lain :

- a. Pada saat Tahap Verifikasi dan Pengabsahan Keberatan :
 - Fasilitator menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh DPS dalam rangka verifikasi di lapangan setelah mendapat informasi dari Sekjen DPS,
 - Atas informasi dari Sekjen DPS, fasilitator menyiapkan segala keperluan yang berhubungan dengan pelaksanaan konsultasi daerah dengan terlebih dahulu berhubungan dengan Forum Komunikasi Daerah (FKD), penyiapan Panel Pakar II, wakil tim penilai lapangan, wakil unit manajemen, serta berbagai pihak terkait yang dianggap berkepentingan apabila diperlukan kehadirannya.
 - Atas informasi dari Sekjen DPS, Lembaga Sertifikasi menyiapkan segala keperluan yang berhubungan dengan sidang-sidang yang dilakukan oleh DPS.
- b. Pada saat Tahap Penilaian Ulang Keputusan Sertifikasi

- Atas informasi dari Sekjen DPS, fasilitator menyiapkan segala keperluan dalam rangka pembentukan Panitia Penyelesaian Keberatan yang akan dibentuk oleh DPS.
 - Atas informasi dari Sekjen DPS, fasilitator menyiapkan segala keperluan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pengambilan keputusan oleh Panitia Penyelesaian Keberatan.
- 6.1.8 Seluruh pembiayaan yang timbul dalam proses penyelesaian keberatan dibebankan kepada unit manajemen pemegang/calon pemegang sertifikat.
- 6.2 Keputusan Sertifikat Hasil Proses Penyelesaian Keberatan**
- 6.2.1 Keputusan sertifikasi dapat berubah ataupun tidak berubah setelah Lembaga Sertifikasi qq Sub Divisi Forestry Management Certification menerima seluruh hasil proses penyelesaian keberatan beserta dokumen-dokumen pendukungnya yang valid dari Dewan Pertimbangan Sertifikasi.
- 6.2.2 Perubahan keputusan sertifikasi tersebut hanya akan dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi qq Sub Divisi Forestry Management Certification ketika terdapat bukti bahwa tata laksana penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh DPS telah sesuai dengan pedoman LEI – 55.

Seluruh Keberatan/ BANDING / Keluhan disampaikan secara tertulis kepada :

PT. Mutuagung Lestari
Manager Operasional qq. Subdiv. Forestry Certification Management
Jln. Raya Bogor KM 33,5. No 19. Cimanggis-Depok. Jawa Barat. 16953
Tlp. (021) 8740202
Fax. (021) 87740745 / 46
Email : forestry@mutucertification.com / hendarasana@mutucertification.com