

# COMPLAINTS AND GRIEVANCES

PT. Mutuagung Lestari  
Agri Management certification Subdiv.  
Jl. Raya Bogor No. 19, Km. 33,5 Cimanggis – Depok 16953, phone. No. 62-21 8740202, Fax. 62-21 87740746

### 1.0 PURPOSE

The purpose of this procedure is to ensure that complaint and grievance from interested parties related to Sustainable Palm Oil (SPO) certification system in **Agri** which will be recorded, validated, investigated and actions taken.

### 2.0 SCOPE

The scope of this procedure covers: Complaints and Grievances received by **Agri** from interested parties related to the **Agri** and client's SPO certification system performance.

A complaint or grievance can be made either through the **Agri** mechanism for complaints (which will include subsequent referral to the accreditation body, and then to RSPO, if the complainant remains unsatisfied by the outcome), or directly to the RSPO Executive Board. In the latter situation, the RSPO Executive Board will then determine whether the complaint or grievance should firstly follow the certification body mechanism, or whether it can be referred directly to the RSPO Certification Complaints Committee

### 3.0 Complaints from interested Parties

3.1 All complaints and grievances received from interested parties related to SPO certification system, which are directly submitted to **Agri**, shall be formally recorded and acted accordingly. In order to be eligible for consideration, the complaint must:

- a. be in writing and signed by the complainant, or their delegated representative;
- b. specify the grounds on which the complaint is made;
- c. be accompanied by relevant documented evidence;
- d. indicate what steps were taken to resolve the issue prior to lodging the complaint;

3.2 The Operations Manager or General Manager, as appropriate, shall undertake a validation of the complaint by review of the relevant records to resolve the problem. If the complaints and grievances are not valid enough, the Operation Manager or General Manager will discontinued the process and/or inform to the subject of the complaint for valid supported evidences.

3.3 Where the complaints and grievance are valid then will be arranged a visit to investigate the extent of the problem and corrective action taken. The results of investigation will be processed to Ad hoc Committee for final decision. For the compliants and grievance to Agri's performance does not need to visit investigating and will be processed to Ad ho Comittee

3.4 The Operation Manager or General Manager shall prepare as appropriate documentation to **Agri** related to the complaints and grievances, including the responds and corrective action taken. The following documentation for review by the *Ad hoc* Committee as follows:

- a. Copy of Complaints and Grievances Record, including the valid supported evidences.
- b. Other supporting documentation.

3.5 The results of Ad hoc committee will be informed to the complainant obviously. If the complainant remains unsatisfied by the outcome or unsatisfied with the progress of reaching resolution, then the

complaints and grievances may be formally submitted to the Accreditation Body's mechanism; and/ or may proceed under clause 6.5

#### **4.0 Dispute of Complaints Resolution**

4.1 Dispute of complaints can be arising if both parties (**Agri** and interested parties) could not reach agreement related to the cause of appeals and agree to be resolved it through the third party, such as Arbitrary Body or Court of Justice.

4.2 General Manager and/ or Operational Manager are responsible for completion of these matters through the third party.

4.3 All expenses occurred from resolution through the third party will be proportionally paid by each party.

# KOMPLAIN DAN KELUHAN

**PT. Mutuagung Lestari**  
**Agri Management Certification Subdiv.**  
**Jl. Raya Bogor No. 19, Km. 33,5 Cimanggis – Depok 16953, phone. No. 62-21 8740202, Fax. 62-21 87740746**  
Email : [agri@mutucertification.com](mailto:agri@mutucertification.com)

## 1.0 TUJUAN

Tujuan dari prosedur ini adalah untuk menjamin komplain dan keluhan berbagai pihak terkait dengan sistem sertifikasi minyak sawit berkelanjutan (*Sustainable Palm Oil (SPO)*) Agri yang akan direkam, divalidasi, diinvestigasi dan pengambilan tindakan yang akan diambil.

## 2.0 LINGKUP

Lingkup dari prosedur komplain dan keluhan yang diterima oleh Agri dari berbagai pihak terkait, berkenaan dengan Agri dan kinerja klien sistem sertifikasi SPO.

Komplain atau keluhan dapat ditujukan kepada Agri dengan mekanisme komplain (yang juga diteruskan kepada lembaga akreditasi dan kemudian ke pihak RSPO. Jika pihak yang mengeluarkan komplain tetap belum puas dengan hasilnya), atau secara langsung ditujukan kepada RSPO Executive Board. Pada kesempatan lain RSPO Executive Board akan menetapkan apakah komplain atau keluhan seharusnya pertama kali mengikuti mekanisme Lembaga Sertifikasi atau apakah ditujukan langsung kepada Komite Komplain Sertifikasi RSPO.

## 3.0 KOMPLAIN/KELUHAN DARI PARA PIHAK TERKAIT

3.1 Semua komplain dan keluhan diterima dari para pihak terkait sistem sertifikasi SPO yang diajukan langsung ke Agri, harus secara formal direkam dan ditindaklanjuti. Supaya mudah terbaca untuk dipertimbangkan, pihak yang komplain harus:

- a. Dibuat secara tertulis dan ditandatangani oleh pihak yang komplain atau perwakilan yang didelegasikan;
- b. Menjelaskan lokasi dimana terjadi komplain atau keluhan;
- c. Disertakan bukti-bukti terdokumentasi yang relevan;
- d. Mengindikasikan langkah apa yang dilakukan untuk menyelesaikan isu yang muncul sebelum komplain disampaikan;

3.2 Manager Operasional atau General Manager, harus melakukan validasi atas komplain atau keluhan dengan mengkaji rekaman-rekaman yang relevan untuk menyelesaikan permasalahan. Jika komplain dan keluhan belum cukup valid atau absah, Manager Operasional atau General Manager tidak akan melanjutkan proses dan/atau menginformasikan kepada pihak yang komplain untuk memvalidasi bukti-bukti pendukung

3.3 Ketika komplain dan keluhan dinyatakan valid (absah), kemudian akan diatur suatu kunjungan untuk penyelidikan dari permasalahan yang muncul dan tindakan perbaikan yang telah dilakukan. Hasil dari penyelidikan akan diproses kepada Komite Adhoc untuk keputusan akhir. Untuk complain dan keluhan terhadap kinerja Agri, tidak akan membutuhkan kunjungan penyelidikan dan akan diproses langsung oleh Komite Adhoc.

3.4 Manager Operasi atau General Manager harus mempersiapkan kecukupan dokumentasi terkait dengan komplain dan keluhan, termasuk tanggapan dan tindakan perbaikan yang dilakukan. Berikut dokumentasi untuk dikaji oleh Komite Adhoc:

- a. Salinan rekaman komplain dan keluhan termasuk bukti pendukung yang absah
- b. Dokumentasi pendukung lainnya..

3.5 Hasil Komite Adhoc akan diinformasikan kepada pihak yang komplain. Jika pihak yang komplain belum puas atas hasil ini atau belum puas dengan perkembangan pencapaian penyelesaian masalah,

kemudian komplain dan keluhan dapat secara formal diajukan dengan mekanisme Lembaga Akreditasi dan/ atau dapat memproses sesuai butir dibawah ini.

**4.0 PERSELISIHAN ATAS RESOLUSI COMPLAIN ATAU KELUHAN**

- 4.1 Perselisihan atas komplain dapat muncul jika kedua belah pihak (Agri dan para pihak) belum dapat mencapai kesepakatan berkenaan dengan penyebab banding dan setuju untuk penyelesaiannya melalui pihak ketiga seperti Badan Arbitrase atau Pengadilan.
- 4.2 Manager Operasional dan/atau General Manager bertanggung jawab untuk melengkapi semua permasalahan ini melalui pihak ketiga.
- 4.3 Semua biaya yang muncul dari penyelesaian masalah melalui pihak ketiga akan secara proposional dibayarkan oleh masing-masing pihak.