	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	LEMBAR PENGESAHAN DAN PENGENDALIAN
	NO. TERBIT : 5	NO. PERBAIKAN : 1
	TANGGAL EFEKTIF : 11 April 2022	HALAMAN : 1 dari 24

PENGADUAN

Depok, 11 April 2022

Disetujui Oleh,



 Direktur

NO. PENGANDAAN : ALL
DISTRIBUSI KE : ALL
TANGGAL DISTRIBUSI : 12/04/2022


Status Distribusi *) :

- DIKENDALIKAN
 TIDAK DIKENDALIKAN


*) Beri tanda X untuk yang sesuai

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	PENGADUAN
	NO. TERBIT : 5	NO. PERBAIKAN : 1
	TANGGAL EFEKTIF : 11 April 2022	HALAMAN : 2 dari 24

NO. BAGIAN	KETERANGAN PERBAIKAN	NO. TERBIT	NO. PERBAIKAN	TANGGAL PERBAIKAN
	Mengubah judul prosedur yang semula Keluhan dan Banding menjadi Pengaduan	5	0	02/03/2022
4.0	Penyesuaian referensi terkait dengan IFCC dan LS UHK	5	1	11/04/2022
6.1&6.2	Penyesuaian terkait LS UHK dengan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1251 Tahun 2021	5	1	11/04/2022
6.4.19	Penjelasan terkait proses penanganan pengaduan terkait IFCC	5	1	11/04/2022
6.4.25	Penjelasan terkait proses penanganan pengaduan terkait LS UHK	5	1	11/04/2022


Dokumen	Dibuat/ direvisi	Paraf	Ditinjau	Paraf
Terbit 5 Revisi 1	Manajer Penjamin Mutu		Direktur	

DOKUMEN MILIK PT MUTUAGUNG LESTARI
Dilarang Dickey dan Diperbanyak Tanpa Izin - Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	PENGADUAN
	NO. TERBIT : 5	NO. PERBAIKAN : 1
	TANGGAL EFEKTIF : 11 April 2022	HALAMAN : 3 dari 24

DAFTAR ISI

Judul	Halaman
1.0 Tujuan	7
2.0 Ruang Lingkup.....	7
3.0 Definisi.....	7
4.0 Referensi.....	7
5.0 Tanggung Jawab	9
6.0 Prosedur.....	13
6.1. Penerimaan Keluhan.....	15
6.2. Penerimaan Banding.....	17
6.3. Personil Penanganan Keluhan dan Banding.....	17
6.4. Proses penanganan Keluhan dan Banding.....	19
6.5. Keluhan dan Banding Yang Tidak Dapat Diselesaikan.....	23
7.0 Dokumentasi.....	24
8.0 Daftar Dokumen.....	24

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	PENGADUAN
	NO. TERBIT : 5	NO. PERBAIKAN : 1
	TANGGAL EFEKTIF : 11 April 2022	HALAMAN : 4 dari 24

1.0 TUJUAN

- 1.1. Menjamin bahwa semua pengaduan yang datang dari pihak yang berkepentingan dapat terwadahi dan dikelola dengan baik. Pengaduan tersebut dapat diperuntukkan kepada PT Mutuagung Lestari (MUTU) ataupun kepada organisasi yang memperoleh hasil penilaian kesesuaian dari PT Mutuagung Lestari
- 1.2. Menyediakan mekanisme bagi auditee untuk banding terhadap keputusan sehubungan dengan penangguhan, pencabutan sertifikat oleh Lembaga Sertifikasi atau perselisihan antara kedua belah pihak

2.0 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dari prosedur berlaku untuk seluruh kegiatan penilaian kesesuaian yang ada di PT Mutuagung Lestari, meliputi :

- 2.1 Penyelesaian pengaduan yang berupa keluhan, banding, gratifikasi, atau pertanggung gugatan
- 2.2 Pengaduan yang diterima dari organisasi yang telah dilakukan penilaian kesesuaian oleh MUTU.
- 2.3 Pengaduan yang diterima dari pihak yang berkepentingan sehubungan dengan kinerja sistem manajemen MUTU.
- 2.4 Perselisihan dan banding terhadap keputusan yang dikeluarkan oleh MUTU

3.0 DEFINISI


- 3.1 Secara umum, kata-kata kunci yang digunakan dalam prosedur ini mengacu kepada referensi pada butir 4.0 dokumen ini
- 3.2 Top Manajemen adalah pimpinan puncak yang terdiri dari Kepala SBU, Direktur Eksekutif, Direktur, dan Presiden Direktur
- 3.3 Direktur Eksekutif adalah personil yang membantu Direktur menjalankan tugas dan fungsinya.
- 3.4 Kepala SBU adalah pimpinan SBU dengan nama jabatan Deputy Direktur
- 3.5 Kepala Divisi adalah pimpinan Divisi dengan nama jabatan *Executive Vice President (EVP)*.
- 3.6 Senior Vice President adalah personil yang membantu deputy direktur menjalankan tugas dan fungsinya.
- 3.7 Manajer adalah personil yang menjabat sebagai manajer teknis/operasional dengan nama jabatan Kepala Subdivisi/*Vice President (VP)*.

4.0 REFERENSI

- 4.1 Panduan Mutu
- 4.2 Panduan Mutu Verifikasi Ekolabel
- 4.3 Prosedur Teknis Sertifikasi
- 4.4 ISO/IEC 17021-1: 2015; Conformity Assessment – Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Management System
- 4.5 SNI ISO/IEC 17065: 2012, Penilaian kesesuaian – Persyaratan untuk lembaga sertifikasi produk, proses dan jasa
- 4.6 ISO/IEC 17020 : 2012, Penilaian kesesuaian — Persyaratan untuk pengoperasian berbagai tipe lembaga inspeksi

DOKUMEN MILIK PT MUTUAGUNG LESTARI

Dilarang Dickey dan Diperbanyak Tanpa Izin - Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	PENGADUAN
	NO. TERBIT : 5	NO. PERBAIKAN : 1
	TANGGAL EFEKTIF : 11 April 2022	HALAMAN : 6 dari 24


- 4.7 ISO/IEC 14065:2020 Persyaratan bagi lembaga validasi dan verifikasi gas rumah kaca untuk digunakan dalam akreditasi atau bentuk pengakuan lainnya.
- 4.8 ISO/IEC 17025 : 2017 General requirements for the competence of testing and calibration laboratories
- 4.9 PEFC/IFCC ST 2003 2021-01-25. Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi yang melakukan Sertifikasi menggunakan Standar Lacak Balak PEFC Internasional
- 4.10 IFCC ST 1002, 2021-01-25. Persyaratan Lembaga Penyelenggara Audit dan Sertifikasi Standar Pengelolaan Hutan Lestari IFCC
- 4.11 IFCC ST 1001, 2021-01-25. Pengelolaan Hutan Lestari – Persyaratan
- 4.11.1 Lampiran 1 : Penjelasan beberapa persyaratan
- 4.11.2 Lampiran 2 : Interpretasi khusus untuk persyaratan pada hutan tanaman
- 4.11.3 Lampiran 3 : Interpretasi khusus untuk persyaratan pada hutan masyarakat
- 4.11.4 Lampiran 4 : Interpretasi khusus untuk persyaratan pada pohon di luar kawasan hutan
- 4.11.5 Lampiran 5 : Konvensi Internasional yang diratifikasi oleh Indonesia
- 4.11.6 Lampiran 6 : Persyaratan Sistem Verifikasi dan Legalitas Kayu (SVLK)
- 4.11.7 Lampiran 7 : Daftar bahan aktif yang di-larang untuk semua bidang penggunaan pestisida dan bahan aktif pestisida yang ditetapkan sebagai pestisida terbatas
- 4.12 IFCC PD 1002, 2021-01-25. Prosedur IFCC untuk Penyelidikan, Penyelesaian Keluhan dan Banding
- 4.13 Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI Nomor : 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi
- 4.14 Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Hutan Produksi Lestari No. : SK.62/PHPL/SET.5/KUM.1/12/2020 Tentang Pedoman, Standar dan atau Tatacara Penilaian Kinerja Pengelolaan Hutan Produksi Lestari, Verifikasi Legalitas Kayu, Uji Kelayakan dan Penerbitan Deklarasi Kesesuaian Pemasok serta Penerbitan DOKumen V-Legal/Lisensi FLEGT.
- 4.15 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2020 tentang Sistem Sertifikasi Perkebunan Kelapa Sawit Berkelanjutan
- 4.16 Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Perkebunan Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia
- 4.17 RSPO Certification System 2020
- 4.18 SNI ISO 17000:2020 Penilaian Kesesuaian - Kosakata dan prinsip umum
- 4.19 ISO/IEC 17029:2019 Conformity assessment — General principles and requirements for validation and verification bodies
- 4.20 Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1251 Tahun 2021 tentang Skema dan Kriteria Akreditasi Serta Sertifikasi Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

5.0 TANGGUNG JAWAB

- 5.1 Kepala SBU dan atau Senior Vice President bertanggung jawab mengawasi dan mengimpementasikan prosedur ini
- a. Memastikan bahwa penanganan pengaduan sesuai dengan sasaran yang -ditetapkan

DOKUMEN MILIK PT MUTUAGUNG LESTARI

Dilarang Dickey dan Diperbanyak Tanpa Izin - Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	PENGADUAN
	NO. TERBIT : 5	NO. PERBAIKAN : 1
	TANGGAL EFEKTIF : 11 April 2022	HALAMAN : 6 dari 24

- b. Memastikan bahwa proses penanganan pengaduan direncanakan, dirancang, diterapkan, dipelihara dan ditingkatkan secara terus-menerus
- c. Mengidentifikasi dan menetapkan kebutuhan sumber daya untuk menangani pengaduan secara efektif dan efisien
- d. Memastikan untuk memberikan pemahaman tentang proses penanganan pengaduan
- e. Memastikan bahwa informasi proses penanganan pengaduan dikomunikasikan kepada pihak yang memberi pengaduan dan atau berselisih serta pihak lain yang berkepentingan
- f. Membentuk Tim Panel dan Tim Ad Hoc Penyelesaian pengaduan, jika perlu
- g. Melaporkan kepada manajemen puncak tentang semua pengaduan, proses penanganannya serta keputusan penyelesaiannya.
- h. Melaksanakan pemantauan terhadap proses penanganan pengaduan

5.2 Manajer Teknis bertanggung jawab :


- a. Menerapkan prosedur serta memelihara rekaman pengaduan yang berhubungan dengan : auditee, Pemegang Sertifikat, pihak yang berkepentingan terhadap kinerja sertifikasi, sehubungan dengan sikap karyawan dan keluhan terhadap sub kontraktor Lembaga Sertifikasi
- b. Memastikan materi pengaduan meliputi atau berkaitan dengan proses Akreditasi, Penilaian kinerja PHPL, atau verifikasi LK, penggunaan Tanda V-Legal, Penerbitan dokumen V-Legal, uji tuntas (*dua diligence*) dan penerbitan Deklarasi Kesesuaian Pemasok, penilaian PHL-IFCC dan penilaian Lacak Balak/ COC-IFCC.
- c. Memastikan untuk memberikan pemahaman tentang proses penanganan pengaduan kepada auditee, Pemegang Sertifikat dan Pemantau Independen dan atau pihak-pihak yang mengajukan dan menerima pengaduan.
- d. Memastikan bahwa informasi tentang proses dan penyelesaian penanganan keluhan dan banding mudah diakses.
- e. Mempersiapkan dokumen untuk bahan tinjauan Tim Ad Hoc Penyelesaian pengaduan
- f. Memastikan bahwa tindakan koreksi dan tindakan pencegahan dilakukan dan dipelihara

5.3 Tim panel bertanggung jawab untuk meninjau bukti terkait pengaduan, memberikan rekomendasi dalam penyelesaian pengaduan dan rekomendasi pembentukan tim Ad hoc kepada manajemen puncak jika dianggap perlu.

5.4 Tim Ad Hoc bertanggung jawab untuk

- a. Melakukan pengecekan dokumen, konsultasi dengan pihak-pihak terkait, dan melakukan verifikasi lapangan jika diperlukan atas materi pengaduan.
- b. Menyampaikan laporan tertulis hasil investigasi yang berisi hasil uji materi serta rekomendasi penyelesaian pengaduan.


5.5 Manajer Penjamin Mutu bertanggung jawab untuk menampung pengaduan yang masuk melalui email datacenter@mutucertification.com dan meneruskannya kepada bagian terkait untuk ditindaklanjuti, merekam dan memonitoring penyelesaian pengaduan

	PT MUTUAGUNG LESTARI			
	MUTU-215		PENGADUAN	
	NO. TERBIT	: 5	NO. PERBAIKAN	: 1
	TANGGAL EFEKTIF	: 11 April 2022	HALAMAN	: 7 dari 24

6.0 PROSEDUR



INPUT	Pengaduan	Bukti-bukti	Laporan Pengaduan	keputusan
PROSES	<ul style="list-style-type: none"> Disampaikan secara lisan, tertulis atau email Dilengkapi dengan bukti pendukung dan identitas yang mengajukan pengaduan Disampaikan jenis pengaduan yang dimaksud sesuai form MUTU-4024 	<ul style="list-style-type: none"> Dilakukan klarifikasi kepada auditee Verifikasi dan Validasi informasi Penentuan pengaduan relevan Respon kepada pemberi pengaduan 	<ul style="list-style-type: none"> Pembahasan di tingkat Teknis dan jika diperlukan membentuk tim panel Tim panel Memberikan rekomendasi pembentukan Tim Ad Hoc dan/atau keputusan Jika diperlukan Membentuk tim Ad hoc Tim Adhoc melakukan verifikasi dan membuat keputusan 	<ul style="list-style-type: none"> Pernyataan resmi kepada pemberi pengaduan dan objek pengaduan Publikasi pernyataan resmi (jika diperlukan)
OUTPUT	Formulir Pengaduan	Laporan Pengaduan	Rekomendasi Keputusan	Pernyataan


	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	PENGADUAN
	NO. TERBIT : 5	NO. PERBAIKAN : 1
	TANGGAL EFEKTIF : 11 April 2022	HALAMAN : 8 dari 24

6.1. Penerimaan Pengaduan

- 6.1.1. PT Mutuagung Lestari menerima pengaduan dari
- a. Pihak yang berkepentingan seperti pemantau independen atau pemerintah terhadap kinerja perusahaan yang telah dinilai oleh MUTU
 - b. Pengaduan dari auditee, Pemegang Sertifikat sehubungan dengan sikap karyawan MUTU atau subkontraktor atau jasa layanan MUTU
 - c. Pengguna jasa layanan MUTU
- 6.1.2. Pengaduan dapat disampaikan baik secara tertulis maupun lisan atau melalui email ke datacenter@mutucertification.com atau website www.mutucertification.com
- 6.1.3. Manajer harus mengkonfirmasi jenis pengaduan yang diterima berupa:
- a. Keluhan
 - b. Banding
 - c. Gratifikasi, atau
 - d. Tanggung gugat
- yang terdapat pada formulir Pengaduan (MUTU-4024) untuk ditindaklanjuti dan menginformasikan diterimanya permohonan pengaduan secara tertulis
- 6.1.4. Pengaduan berupa keluhan yang terkait dengan kinerja auditee disampaikan secara tertulis dengan dilengkapi data pendukung berupa bahan bukti yang relevan dan belum digunakan dalam proses verifikasi, disertai identitas yang mengajukan keluhan secara jelas, sekurang kurangnya nama individu atau lembaga, bukti identitas, alamat dan nomor telepon, serta pernyataan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar.
- 6.1.5. Keluhan yang berupa isu-isu atau berita jika dinilai memiliki konten yang berkaitan dengan proses sertifikasi maka perlu dilakukan perekaman dan klarifikasi kepada sumber isu atau berita untuk mendapatkan kebenarannya.
- 6.1.6. Untuk VLK dan PHPL, materi keluhan yang dapat ditindaklanjuti adalah yang disertai dengan bahan bukti yang relevan dalam proses akreditasi, penilaian kinerja VLK PHPL, atau verifikasi LK, penggunaan Tanda V-Legal, penerbitan Dokumen V-Legal dan penerbitan Deklarasi Kesesuaian Pemasok, dan PT Mutuagung Lestari harus memberikan tanggapan maksimal 7 (tujuh) hari sejak diterima keluhan tersebut dan diakhir penyelesaian, dibuat surat resmi kepada KemenLHK.
- 6.1.7. Keluhan yang dapat segera ditindaklanjuti dan ditutup tidak perlu penanganan keluhan seperti dijelaskan dalam 6.4.
- 6.1.8. Untuk Skema LS UHK berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1251 Tahun 2021 BAB III Point F. Keluhan atau banding disampaikan secara tertulis paling sedikit memuat :
- a. Nama
 - b. Alamat
 - c. Nomor telepon yang bisa dihubungi dan/atau alamat email
 - d. Bukti pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan
 - e. Pernyataan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar dan dibubuhi dengan materai yang cukup
- 6.1.9. Pengaduan berupa gratifikasi dan pertanggung gugatan akan diteruskan kepada Divisi Satuan Pengawas Internal untuk selanjutnya ditindaklanjuti.

DOKUMEN MILIK PT MUTUAGUNG LESTARI

Dilarang Dickey dan Diperbanyak Tanpa Izin - Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	PENGADUAN
	NO. TERBIT : 5	NO. PERBAIKAN : 1
	TANGGAL EFEKTIF : 11 April 2022	HALAMAN : 12 dari 24

6.2. Penerimaan Pengaduan Banding


- 6.2.1. Jika auditee tidak dapat menerima keputusan yang diambil Lembaga Sertifikasi yang berhubungan dengan proses sertifikasi atau pencabutan sertifikat, maka pihak tersebut dapat mengajukan banding.
- 6.2.2. Semua banding harus tertulis, ditujukan kepada Kepala SBU / Wakil Manajemen dan/ atau Manajer Operasional, dan diajukan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak penyampaian hasil keputusan sertifikasi.
- 6.2.3. Pengajuan banding disertai dengan bukti-bukti yang relevan dan data sebagai bahan pertimbangan.
- 6.2.4. Manajer akan menginformasikan diterimanya permohonan banding secara tertulis kepada pemohon banding.
- 6.2.5. Banding kepada LS UHK sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1251 Tahun 2021 BAB III Point F diajukan dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak disampaikannya berita acara hasil sertifikasi yang disampaikan secara tertulis paling sedikit memuat :
 - a. Nama
 - b. Alamat
 - c. Nomor telepon yang bisa dihubungi dan/atau alamat email
 - d. Bukti pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan
 - e. Pernyataan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar dan dibubuhi dengan materai yang cukup

6.3. Personil Penanganan Keluhan dan Banding

- 6.3.1. Personil yang menangani keluhan atau Banding adalah personil diluar Tim Audit/Inspektor, Pengambil Keputusan pada kasus yang menjadi materi keluhan atau banding, pihak yang mengajukan keluhan atau banding, pihak yang dikeluhkan, dan instansi pemerintah terkait

TIM PANEL

- 6.3.2. Tim Panel terdiri dari satu orang atau lebih yang memiliki kompetensi sesuai dengan materi keluhan atau banding.
- 6.3.3. Anggota Tim Panel harus :
 - a) Independen, tidak memiliki konflik kepentingan
 - b) Memiliki kemampuan melakukan penilaian atas informasi yang disampaikan pada materi keluhan
 - c) Memahami system skema sertifikasi yang menjadi subjek banding
 - d) Memiliki wawasan interdisipliner dan mampu bekerja sama dengan anggota lain.
 - e) Memiliki integritas tinggi dan menjunjung objektivitas dalam proses penyelesaian keluhan

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	PENGADUAN
	NO. TERBIT : 5	NO. PERBAIKAN : 1
	TANGGAL EFEKTIF : 11 April 2022	HALAMAN : 12 dari 24

TIM AD HOC


- 6.3.4. Tim Ad Hoc terdiri dari satu orang atau lebih , atau sekurang kurangnya tiga orang untuk skema VLK dan PHPL, yang yang memiliki kompetensi sesuai dengan materi keluhan atau banding.
- 6.3.5. Anggota Tim Ad Hoc Penyelesaian Keluhan atau Banding, harus :
- a) Independen, tidak memiliki konflik kepentingan
 - b) Memiliki kemampuan melakukan penilaian atas informasi yang disampaikan pada materi keluhan atau banding.
 - c) Memahami system skema sertifikasi yang menjadi subjek banding
 - d) Memiliki wawasan interdisipliner dan mampu bekerja sama dengan anggota lain.
 - e) Memiliki integritas tinggi dan menjunjung objektivitas dalam proses penyelesaian keluhan atau banding.
 - f) Disepakati kedua belah pihak

6.4. Proses Penanganan Pengaduan

- 6.4.1. Proses penanganan pengaduan minimal mencakup elemen-elemen dan metode sebagai berikut:
- a. Proses penerimaan, identifikasi, validasi, investigasi, serta memutuskan tindakan yang harus dilakukan untuk menanggapinya;
 - b. Mencatat dan mendokumentasikan aduan, termasuk tindakan-tindakan yang diambil sebagai tindak lanjutnya;
 - c. Menjamin bahwa koreksi dan tindakan korektif yang sesuai sudah dilakukan
- 6.4.2. Manajer Operasional/Teknis akan memverifikasi semua informasi yg diperlukan untuk memvalidasi Pengaduan dan mengambil tindakan yang tepat. Pengajuan, investigasi, dan keputusan tidak menghasilkan tindakan diskriminasi terhadap pemohon dan jika diperlukan menyusun rencana kunjungan untuk menyelidiki kebenaran masalah dan tindakan koreksi yang diambil. pemeriksaan pengaduan juga harus mempertimbangkan efektifitas sistem manajemen yang disertifikasi atau inspeksi
- 6.4.3. Jika diperlukan, dengan biaya dibebankan kepada auditee, MUTU dapat melibatkan badan penguji independen untuk memverifikasi dasar pengaduan
- 6.4.4. Dalam hal bukti-bukti objektif sudah dapat dipastikan tetapi dengan mempertimbangkan bobot materi pengaduan maka manajemen PT Mutuagung Lestari membentuk tim panel untuk melakukan verifikasi, analisis dan rekomendasi penyelesaian keluhan. Tim Panel memberikan rekomendasi penyelesaian keluhan kepada manajemen untuk ditindaklanjuti.
- 6.4.5. Dalam hal materi keluhan dinilai cukup kritis maka Kepala SBU dan/atau Manajer dan/atau Tim Panel akan mengusulkan kepada manajemen untuk dibentuk tim Ad Hoc untuk penyelesaian keluhan.
- 6.4.6. Tim panel atau tim Ad Hoc akan meninjau semua dokumen yang diajukan untuk memutuskan permohonan banding. Bila diperlukan Tim panel atau tim Ad hoc dapat mengundang pihak-pihak yang berkepentingan, yang berhubungan dengan sertifikasi tersebut.
- 6.4.7. Kemajuan keluhan atau banding dan hasilnya (*outcome*) akan selalu dikomunikasikan kepada pemohon keluhan atau banding.
- 6.4.8. Tim Panel atau Tim Ad Hoc Penyelesaian Keluhan atau Banding menyampaikan laporan hasil

DOKUMEN MILIK PT MUTUAGUNG LESTARI


Dilarang Dickey dan Diperbanyak Tanpa Izin - Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	PENGADUAN
	NO. TERBIT : 5	NO. PERBAIKAN : 1
	TANGGAL EFEKTIF : 11 April 2022	HALAMAN : 12 dari 24

- investigasi yang berisi hasil uji materi serta rekomendasi penyelesaian keluhan atau banding kepada PT Mutuagung Lestari.
- 6.4.9. Keputusan dari Tim Panel atau Tim Ad Hoc merupakan keputusan akhir dan mengikat keduanya baik perusahaan instansi terkait /berwenang maupun Lembaga Sertifikasi/Inspeksi. Lembaga sertifikasi/Inspeksi bertanggung jawab atas seluruh keputusan di semua tingkat proses penanganan pengaduan
 - 6.4.10. Setelah menerima keputusan dari Tim Panel atau Tim Ad Hoc, Kepala SBU harus segera melengkapi catatan pengaduan, kemudian diberikan kepada Manajer Operasional untuk dilakukan tindakan yang tepat dengan memberitahukan keputusan tersebut secara tertulis kepada auditee atau pihak yang mengajukan pengaduan.
 - 6.4.11. Pengajuan, investigasi, dan keputusan keluhan atau banding tidak menghasilkan tindakan diskriminasi terhadap pemohon keluhan atau banding
 - 6.4.12. Agenda dan hasil pertemuan harus didistribusikan kepada pihak-pihak terkait oleh Manajer Operasional atas persetujuan Kepala SBU / Wakil Manajemen.
 - 6.4.13. Semua catatan mengenai pemeriksaan dan hasilnya harus dipelihara oleh Manajer Operasional dan /atau Manajer Penjamin Mutu dan bersifat rahasia.
 - 6.4.14. Auditee harus mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan sesuai dengan rekomendasi yang disampaikan oleh PT Mutuagung Lestari
 - 6.4.15. Apabila dimungkinkan, Lembaga Sertifikasi memberikan pernyataan resmi pada akhir proses penanganan keluhan kepada pihak yang mengajukan keluhan dan pihak-pihak yang berkepentingan.
 - 6.4.16. Lembaga sertifikasi harus menentukan bersama-sama dengan auditee dan pihak yang mengajukan keluhan, apakah cakupan permasalahan keluhan dan penyelesaiannya harus dipublikasikan
 - 6.4.17. Khusus untuk skema VLK dan PHPL, penyelesaian atas keluhan atau banding disampaikan secara tertulis kepada pihak yang mengajukan keluhan atau banding selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari kalender terhitung sejak diterimanya laporan keluhan atau banding dan hasil penyelesaian keluhan atau banding ditembuskan ke Direktur Jenderal Kementerian Kehutanan.
 - 6.4.18. Selama proses penyelesaian keluhan atau banding, sertifikat yang telah diterbitkan tetap berlaku
 - 6.4.19. Khusus untuk skema IFCC, keluhan dan banding yang berkaitan dengan keputusan dari Lembaga Sertifikasi harus diserahkan kepada Lembaga Sertifikasi atau Lembaga Akreditasi secara resmi.
 - 6.4.20. Lembaga sertifikasi harus memiliki sistem untuk mengumpulkan umpan balik dari klien mereka terkait kinerja audit dan auditornya
 - 6.4.21. Lembaga sertifikasi harus memiliki prosedur untuk menangani keluhan dan banding yang tersedia pada website. Prosedur tersebut mencakup keluhan dan banding terkait organisasi yang tersertifikasi, keputusan seritifikasi, atau lembaga sertifikasi itu sendiri
 - 6.4.22. Lembaga sertifikasi harus memberitahukan lembaga akreditasi dalam 7 (tujuh) hari sejak keluhan diterima dari RSPO stakeholder terkait kompetensi auditor atau hasil sertifikasi atau implementasi penilaian sertifikasi yang dilakukan. Lembaga sertifikasi harus mendapatkan cara menyelesaikan

DOKUMEN MILIK PT MUTUAGUNG LESTARI

Dilarang Dickey dan Diperbanyak Tanpa Izin - Dokumen ini tidak dikendalikan jika diunduh

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	PENGADUAN
	NO. TERBIT : 5	NO. PERBAIKAN : 1
	TANGGAL EFEKTIF : 11 April 2022	HALAMAN : 12 dari 24

keluhan dalam waktu 60 hari. Jika lembaga sertifikasi tidak dapat menyelesaikan keluhan dalam jangka waktu yang ditentukan, lembaga sertifikasi harus menginformasikan segera ke lembaga akreditasi. Selain itu, lembaga sertifikasi menginformasikan ke pihak yang mengirimkan keluhan mengenai prosedur lembaga akreditasi terkait keluhan yang tersedia pada website lembaga akreditasi

- 6.4.23. Jika keluhan mengacu terhadap kondisi RSPO membership, lembaga sertifikasi harus menginformasikan ke secretariat RSPO jika solusi tidak dapat ditemukan dalam waktu 60 hari
- 6.4.24. Lembaga sertifikasi harus tidak membuat pernyataan verifikasi atau klarifikasi apapun ke publik terkait hasil investigasi keluhan dari klien tersertifikasi
- 6.4.25. Khusus untuk skema LS UHK, penyelesaian terkait banding yang disampaikan secara tertulis kepada pihak yang mengajukan banding dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan banding diterima

6.5. Keluhan Atau Banding Yang Tidak Dapat Diselesaikan

- 6.5.1. Sengketa atas keluhan atau banding terjadi bila kedua belah pihak (Lembaga Sertifikasi dan Auditee) tidak menemukan penyelesaian atas permasalahan yang diajukan dan sepakat untuk menyelesaikannya melalui pihak ketiga, seperti Badan Arbitrase atau Pengadilan atau KAN
- 6.5.2. Untuk skema VLK dan PHPL, keluhan atau banding dapat diajukan kepada KAN, dengan tembusan kepada Menteri c.q. Direktur Jenderal Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
- 6.5.3. Manajer Operasional dan/atau Kepala SBU bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan ini melalui pihak ketiga tersebut hingga selesai.
- 6.5.4. Seluruh biaya yang timbul akibat penyelesaian permasalahan melalui pihak ketiga akan ditanggung oleh kedua belah pihak secara proporsional.


7.0 DOKUMENTASI

Prosedur ini didokumentasikan dalam bentuk berkas (hard copy) dan/ atau media elektronik (soft copy), dapat dalam bahasa Indonesia atau bahasa lainnya yang kesemuanya mempunyai status dan legalitas yang sama.

Setiap pemegang dokumen ini tidak diperbolehkan memperbanyak (copy) atau menggandakan dalam bentuk apapun tanpa persetujuan dari Manajemen

8.0 DAFTAR DOKUMEN

- 8.1 MUTU-4014 : Daftar Hadir
- 8.2 MUTU-4023 : Formulir Catatan Pengaduan
- 8.3 MUTU-4024 : Formulir Pengaduan
- 8.4 MUTU 4025 : *Declaration Of Independence, Impartiality, Conflict Of Interest Confidentiality & Anti-Bribery*

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	APPROVAL AND CONTROL SHHET
	ISSUED NO. : 5	REVISION NO. : 1
	EFFECTIVE DATE : 11 April 2022	PAGE : 13 from 24

COMPLAINT

Depok, 11 April 2022

Approved by,



Director

COPY NO. : ---Choose an Item---

DISTRIBUTE TO : ---Choose an Item---


DATE OF DISTRIBUTION : [Click here to enter a date.](#)

*Distribution Status *)*

CONTROLLED

UNCONTROLLED

**) Mark X in the appropriate box*

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	APPROVAL AND CONTROL SHHET
	ISSUED NO. : 5	REVISION NO. : 1
	EFFECTIVE DATE : 11 April 2022	PAGE : 13 from 24

SECTION NO.	REVISION DESCRIPTION	ISSUE NO.	REVISION NO.	DATE OF REVISION
	Changed the title of the procedure which was originally Complaint and Appeal to a complaint	5	0	02/03/2022
4.0	Reference adjustments related to IFCC and LS UHK	5	1	11/04/2022
6.1&6.2	Adjustments related to LS UHK with the Decree of the Minister of Religion of the Republic of Indonesia Number 1251 of 2021	5	1	11/04/2022
6.4.19	Explanation of the complaint handling process related to IFCC	5	1	11/04/2022
6.4.20	Explanation regarding the complaint handling process related to LS UHK	5	1	11/04/2022

Document	Prepared / Revised by	Sign	Reviewed by	Sign
Issued 5 Revised 1	Quality Assurance Manager		Director	



	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	APPROVAL AND CONTROL SHHET
	ISSUED NO. : 5	REVISION NO. : 1
	EFFECTIVE DATE : 11 April 2022	PAGE : 13 from 24

TABLE OF CONTENT

<i>Title</i>	<i>Page</i>
1.0 Purpose	8
2.0 Scope	8
3.0 Definitions	8
4.0 Reference	8
5.0 Responsibilities	10
6.0 Procedure	14
6.1. Acceptance of Complaint	16
6.2. Acceptance of Appeal	18
6.3. Complaint and Appeal Handling Personnel	18
6.4. Complaint and Appeal Handling Process	20
6.5. Complaint and Appeal That Can't Be Resolved	24
7.0 Documentation	24
8.0 Document List	24

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	APPROVAL AND CONTROL SHHET
	ISSUED NO. : 5	REVISION NO. : 1
	EFFECTIVE DATE : 11 April 2022	PAGE : 13 from 24

1.0 PURPOSE

- 1.1 Ensuring that all complaints that come from interested parties can be accommodated and managed properly. The complaint can be addressed to PT Mutuagung Lestari (MUTU) or to an organization that obtained the results of a conformity assessment from PT Mutuagung Lestari.
- 1.2 Provide a mechanism for the auditee to appeal decisions regarding the suspension and withdrawal of certificates by the Certification Body or disputes between the two parties

2.0 SCOPE

The scope of the procedure applies to all conformity assessment activities at PT Mutuagung Lestari, including:


- 2.1 Settlement of complaints in the form of complaints, appeals, gratification, or liability.
- 2.2 Complaints received from organizations that have been assessed for conformity by MUTU
- 2.3 Complaints received from interested parties regarding the performance of the MUTU management system
- 2.4 Disputes and appeals against decisions issued by MUTU

3.0 DEFINITION

- 3.1 In general, the key words used in this procedure refer to the references in point 4.0 of this document
- 3.2 Top Management is the top leader consisting of the Head of the SBU, Executive Director, Director, and President Director
- 3.3 Executive Director is a person who assists the Director in carrying out his duties and functions.
- 3.4 Head of SBU is the leader of the SBU with the title of Deputy Director
- 3.5 Division Head is a Division leader with the title of Executive Vice President (EVP).
- 3.6 Senior Vice President is a person who assists the deputy director in carrying out his duties and functions.
- 3.7 Manager is personnel who serves as a technical / operational manager with the title of Head of Subdivision / Vice President (VP).

4.0 REFERENCES


- 4.1 Quality Manual
- 4.2 Ecolabel Verification Quality Manual
- 4.3 Procedure of Certification Technical
- 4.4 ISO/IEC 17021-1: 2015; Conformity Assessment – Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Management System
- 4.5 ISO/IEC 17020 : 2012, Conformity assessment — Requirements for the operation of various types of inspection bodies

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	APPROVAL AND CONTROL SHHET
	ISSUED NO. : 5	REVISION NO. : 1
	EFFECTIVE DATE : 11 April 2022	PAGE : 13 from 24


- 4.6 ISO/IEC 17065 : 2012, Conformity assessment - Requirements for Product, Process and Service Certification Bodies
- 4.7 ISO/IEC 14065:2020 Requirements for greenhouse gas validation and verification bodies to be used in accreditation or other forms of recognition
- 4.8 ISO/IEC 17025 : 2017 General requirements for the competence of testing and calibration Laboratories
- 4.9 PEFC/IFCC ST 2003 2021-01-25. Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi yang melakukan Sertifikasi menggunakan Standar Lacak Balak PEFC Internasional
- 4.10 IFCC ST 1002, 2021-01-25. Persyaratan Lembaga Penyelenggara Audit dan Sertifikasi Standar Pengelolaan Hutan Lestari IFCC
- 4.11 IFCC ST 1001, 2021-01-25. Pengelolaan Hutan Lestari – Persyaratan
 - 4.11.1 Lampiran 1 : Penjelasan beberapa persyaratan
 - 4.11.2 Lampiran 2 : Interpretasi khusus untuk persyaratan pada hutan tanaman
 - 4.11.3 Lampiran 3 : Interpretasi khusus untuk persyaratan pada hutan masyarakat
 - 4.11.4 Lampiran 4 : Interpretasi khusus untuk persyaratan pada pohon di luar kawasan hutan
 - 4.11.4 Lampiran 5 : Konvensi Internasional yang diratifikasi oleh Indonesia
 - 4.11.5 Lampiran 6 : Persyaratan Sistem Verifikasi dan Legalitas Kayu (SVLK)
 - 4.11.6 Lampiran 7 : Daftar bahan aktif yang di-larang untuk semua bidang penggunaan pestisida dan bahan aktif pestisida yang ditetapkan sebagai pestisida terbatas
- 4.12 IFCC PD 1002, 2021-01-25. Prosedur IFCC untuk Penyelidikan, Penyelesaian Keluhan dan Banding
- 4.13 Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI Nomor : 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi
- 4.14 Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Hutan Produksi Lestari No. : SK.62/PHPL/SET.5/KUM.1/12/2020 Tentang Pedoman, Standar dan atau Tatacara Penilaian Kinerja Pengelolaan Hutan Produksi Lestari, Verifikasi Legalitas Kayu, Uji Kelayakan dan Penerbitan Deklarasi Kesesuaian Pemasok serta Penerbitan DOKumen V-Legal/Lisensi FLEGT.
- 4.15 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2020 tentang Sistem Sertifikasi Perkebunan Kelapa Sawit Berkelanjutan
- 4.16 Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Perkebunan Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia
- 4.17 RSPO Certification System 2020
- 4.18 SNI ISO 17000:2020 Conformity Assessment - Vocabulary and general principles
- 4.19 ISO/IEC 17029:2019 Conformity assessment — General principles and requirements for validation and verification bodies
- 4.20 Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1251 Tahun 2021 tentang Skema dan Kriteria Akreditasi Serta Sertifikasi Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

5.0 RESPONSIBILITIES

- 5.1 The Head of the SBU and/or Senior Vice President is responsible for overseeing and implementing this procedure
 - a. Ensure that complaints and appeals are handled in accordance with the stated goals

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	APPROVAL AND CONTROL SHHET
	ISSUED NO. : 5	REVISION NO. : 1
	EFFECTIVE DATE : 11 April 2022	PAGE : 13 from 24


- b. *Ensure that complaints and appeals processes are planned, designed, implemented, maintained and improved on a continual basis*
 - c. *Identify and define resource requirements to deal with complaints and appeals effectively and efficiently*
 - d. *Ensure to provide an understanding of the complaint and appeal handling process*
 - e. *Ensure that information on the process of handling complaints and appeals is communicated to parties who make complaints and / or disputes and other interested parties*
 - f. *Forming a Panel Team and an Ad Hoc Team for the resolution of complaints or appeals, if necessary*
 - g. *Reporting to top management about all complaints, the handling process, and the resolution decisions*
 - h. *Monitoring the complaint handling process.*
- 5.2 *Technical Manager is responsible for:*
- a. *Implement procedures and maintain records of complaints and appeals relating to: auditees, Certificate Holders, parties with an interest in certification performance, with respect to employee attitudes and complaints against sub-contractors of Certification Bodies*
 - b. *Ensure that the complaint or appeal material includes or related to the Accreditation process, PHPL performance assessment, or LK verification, use of V-Legal Signs, Issuance of V-Legal documents, due diligence (two diligences) and issuance of Supplier Conformity Declaration.*
 - c. *Ensure to provide an understanding of the process of handling complaints and appeals to auditees, Certificate Holders and Independent Monitors and / or parties who submit and receive complaints and appeals.*
 - d. *Ensure that information on the complaint and appeal handling process and resolution is easily accessible.*
 - e. *Prepare documents for being reviewed by the Resolution of complaints and appeals Ad Hoc Team.*
 - f. *Ensure that corrective and preventive actions are taken and maintained*
- 5.3 *The panel team is responsible: to review evidence related to complaints and appeals, provide recommendations for resolution of complaints and appeals and recommend the formation of an ad hoc team to management representatives if deemed necessary*
- 5.4 *The Ad Hoc Team is responsible for:*
- a. *Checking documents, consulting with related parties, and conducting field verification if necessary regarding the material of the complaint or appeal.*
 - b. *Submit a written report on the results of the investigation containing the results of the material test and recommendations for resolving complaints and appeals.*
- 5.5 *The Quality Assurance Manager is responsible for accommodating complaints that come in via email datacenter@mutucertification.com and forward them to the relevant division for follow-up, recording and monitoring the resolution of complaints and appeal.*

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	
	ISSUED NO. : 5	APPROVAL AND CONTROL SHHET
	EFFECTIVE DATE : 11 April 2022	REVISION NO. : 1
		PAGE : 13 from 24

6.0 PROCEDURE




INPUT	Complaints/Appeals	Evidences	Complaints/Appeals Report	Decision
PROCESS	<ul style="list-style-type: none"> Delivered orally, in writing, or by email Equipped with supporting evidence and the identity of the person submitting the complaint/appeal Delivered the type of complaint in accordance with form MUTU-4024 	<ul style="list-style-type: none"> Clarify to the auditee Verify and validate the information Determination of relevant complaints/appeals Give respond to the person submitting the complaint/appeal 	<ul style="list-style-type: none"> Discussion at the technical level and if necessary, form a panel team Panel team give recommendation to form Ad Hoc Team and/or decision If necessary, form Ad Hoc Team Ad Hoc Team verify and make decision 	<ul style="list-style-type: none"> Official statement to the person submitting the complaints/appelas and the object of the complaint Publish the official statement (if necessary)
OUTPUT	Complaint Form	Complaint Report	Decision Recommendation	Statement

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	APPROVAL AND CONTROL SHHET
	ISSUED NO. : 5	REVISION NO. : 1
	EFFECTIVE DATE : 11 April 2022	PAGE : 13 from 24

6.1 Acceptance of Complaints

- 6.1.1 *PT Mutuagung Lestari accept the complaint from:*
- a. *Interested parties such as independent monitors or the government on company performance that has been assessed by MUTU*
 - b. *Complaints from auditees, Certificate Holders regarding the attitude of MUTU employees or subcontractors or MUTU services*
 - c. *MUTU service users*
- 6.1.2 *Complaints can be delivered in writing, orally, or by email to datacenter@mutucertification.com or www.mutucertification.com website*
- 6.1.3 *The manager must confirm the type of complaint received in the form of:*
- a. *Complaint*
 - b. *Appeal*
 - c. *Gratification, or*
 - d. *Liability*
- contained in the Complaint form (MUTU-4024) to be followed up and inform the receipt of a written complaint request*
- 6.1.4 *Complaints related to the auditee's performance are submitted in writing by attaching supporting data in the form of relevant evidence that has not been used in the verification process, also attach a clear identity of the person making the complaint, at least the name of the individual or institution, proof of identity, address and telephone number, as well as a statement that the information submitted is correct.*
- 6.1.5 *If a complaint is in the form of issues or news is considered to have content related to the certification process, it is necessary to record and clarify the source of the issue or news to get the truth.*
- 6.1.6. *For VLK and PHPL, complaint material that can be followed up is accompanied by relevant evidence in the accreditation process, VLK PHPL performance assessment, or LK verification, use of V-Legal Signs, issuance of V-Legal Documents and issuance of Supplier Conformity Declarations, and PT. Mutuagung Lestari must provide response maximum 7 (seven) days from receipt of the complaint and at the end of the settlement, an official letter is made to the Ministry of Environment and Forestry.*
- 6.1.7 *Complaints that can be immediately followed up and closed, do not require complaint handling as described in 6.4*
- 6.1.8. *For the UHK LS Scheme based on the Decree of the Minister of Religion of the Republic of Indonesia Number 1251 of 2021 CHAPTER III Point F. Complaints or appeals must be submitted in writing at least containing:*
- a. *Name*
 - b. *Address*
 - c. *Telephone number where you can be reached and/or email address*
 - d. *Supporting evidence that can be accounted for*
 - e. *A statement that the information submitted is true and affixed with sufficient stamp duty*
- 6.1.9 *Complaints in the form of gratuities and lawsuits will be forwarded to the Internal Supervisory Unit Division for further follow-up.*

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	APPROVAL AND CONTROL SHHET
	ISSUED NO. : 5	REVISION NO. : 1
	EFFECTIVE DATE : 11 April 2022	PAGE : 13 from 24

6.2 Acceptance of Appeals

- 6.2.1 *If the auditee cannot accept the decision made by the Certification Body relating to the certification process or certificate withdrawal, then that party can file an appeal.*
- 6.2.2 *All appeals must be written, addressed to the Head of SBU / Deputy Management and / or Operations Manager, and submitted no later than 14 (fourteen) calendar days from the submission of the result of the certification decision.*
- 6.2.3 *The appeal is accompanied by relevant evidence and data for consideration.*
- 6.2.4 *The manager will inform the appellant of receipt of the appeal in writing.*
- 6.2.5 An appeal to the UHK LS in accordance with the Decree of the Minister of Religion of the Republic of Indonesia Number 1251 of 2021 CHAPTER III Point F is submitted within a period of no later than 7 (seven) working days from the date of submission of the official report on the results of the certification submitted in writing at least containing:
- a. Name
 - b. Address
 - c. Telephone number where you can be reached and/or email address
 - d. Supporting evidence that can be accounted for
 - e. A statement that the information submitted is true and affixed with sufficient stamp duty

6.3 Complaint and Appeal Handling Personnel


- 6.3.1 *Personnel who handle the complaint and appeal are personnel outside the audit/inspector team, decision makers on cases that are subject to complaints or appeals, parties who submit complaints or appeals, parties that are complained of, and related government agencies.*

PANEL TEAM

- 6.3.2 *Panel team consist of one or more people who have the competence according to the complaint/appeal material*
- 6.3.3 *Member of panel team must:*
- a) *Independent, no interest conflict*
 - b) *Has ability to assess the information presented in the complaint material*
 - c) *Understand the certification scheme system which is the subject of the appeal*
 - d) *Has interdisciplinary insight and can work with other member*
 - e) *Has high integrity and uphold objectivity in the complaint resolution process*

AD HOC TEAM


- 6.3.4 *Ad Hoc Team consist of one or more people, or at least three people for VLK and PHPL scheme who have the competence according to the complaint/appeal material*
- 6.3.5 *Member of Resolution of Complaint/Appeal Ad Hoc Team, must:*
- a) *Independent, no interest conflict*

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	APPROVAL AND CONTROL SHHET
	ISSUED NO. : 5	REVISION NO. : 1
	EFFECTIVE DATE : 11 April 2022	PAGE : 13 from 24


- b) *Has ability to assess the information presented in the complaint/appeal material*
- c) *Understand the certification scheme system which is the subject of the appeal*
- d) *Has interdisciplinary insight and can work with other member*
- e) *Has high integrity and uphold objectivity in the complaint/appeal resolution process*
- f) *Agreed by both parties*

6.4 Complaint and Appeal Handling Process

- 6.4.1 *The process of handling complaint and appeal at least includes the following elements and methods:*
- a. *The process of accepting, identifying, validating, investigating, and deciding what to do in response;*
 - b. *Recording and documenting complaints, including actions taken as a follow-up;*
 - c. *Ensure that appropriate corrections and corrective actions have been taken*
- 6.4.2 *The Operations / Technical Manager will verify all necessary information to validate complaints or appeals and take appropriate action. Submissions, investigations, and decisions do not result in acts of discrimination against the applicant and if necessary prepare a visit plan to investigate the correctness of the problem and corrective action taken. Complaint examination must also consider the effectiveness of the certified/inspected management system*
- 6.4.3 *If necessary, with a fee charged to the auditee, Certification/Inspection Body can engage independent examination body to verify the basis of the complaint*
- 6.4.4 *In terms of objective evidences can be ascertained but taking into account the weight of the complaint material, the management of PT Mutuagung Lestari forms a panel team to carry out verification, analysis and recommendations for complaint resolution. The Panel Team provides complaint resolution recommendations to management for follow up.*
- 6.4.5 *If the complaint material is considered critical enough, the Head of SBU and / or Manager and / or Panel Team will propose to management to form an Ad Hoc team for complaint resolution.*
- 6.4.6 *The panel team or Ad Hoc team will review all submitted documents to decide on an appeal. If necessary, the panel team or ad hoc team can invite interested parties related to its certification.*
- 6.4.7 *The progress of a complaint or appeal and its outcome will always be communicated to the complainant or appellant.*
- 6.4.8 *Panel team or Complaint and Appeal Resolution Ad Hoc team deliver the result of investigation which contain material test result and also complaint and appeal resolution recommendation to PT Mutuagung Lestari*
- 6.4.9 *The decision of the Panel Team or the Ad Hoc Team is the final decision and ties both the related company / authorized agency, and the Certification / Inspection Body. The certification / inspection body is responsible for all decisions at all levels of the complaint or appeal handling process*
- 6.4.10 *After receiving a decision from the Panel Team or the Ad Hoc Team, the Head of the SBU must immediately complete the complaint or appeal note, then give it to the Operations Manager to take appropriate action by notifying the decision in writing to the auditee or the party submitting a complaint or appeal.*

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	APPROVAL AND CONTROL SHHET
	ISSUED NO. : 5	REVISION NO. : 1
	EFFECTIVE DATE : 11 April 2022	PAGE : 13 from 24

- 6.4.11 *Submission, Investigation, and Resolution of Complaint and Appeals do not result in acts of discrimination against the complainants or appellants*
- 6.4.12 *The agenda and meeting result must be distributed to related parties by the operations manager with head of SBU/Vice Management approval*
- 6.4.13 *All notes related to assessment and the result have to be maintained by Operations Manager and/or Quality Assurance Manager and confidential*
- 6.4.14 *Auditee has to take corrective action that is needed according to the recommendation from PT Mutuagung Lestari*
- 6.4.15 *If possible, Certification body give official statement at the end of the process of handling complaint and appeals to person submitting complaints and parties with interest*
- 6.4.16 *Certification body has to decide together with auditee and complainant, whether the coverage of the complaint problem and its resolution should be published*
- 6.4.17 *Especially for VLK and PHPL schemes, the resolution of complaints or appeals is submitted in writing to the complainant or appellant no later than 20 (twenty) calendar days from the receipt of the complaint or appeal report and the resolution of the complaint or appeal is copied to the Director General of the Forestry Ministry.*
- 6.4.18 *During settlement process of complaint / appeal, certificate that has been issued is still valid*
- 6.4.19 *Especially for IFCC-FSC scheme, all complaint and appeal have to be delivered in writing to the IFCC secretariat. After that, IFCC general secretariat decide the acceptance officially.*
- 6.4.20 *The Certification Body shall have a system to collect feedback from their clients on the performance of the audit and its auditors*
- 6.4.21 *The Certification Body shall make available procedures for handling of complaints and appeals on its website. This shall include complaints against the certified organization, the certification decision or the Certification Body itself*
- 6.4.22 *The Certification Body shall notify the Accreditation Body within 7 (seven) days of a complaint received from any RSPO stakeholders concerning its auditor's competency or concerning the outcome or implementation of a certification assessment that it conducted. The Certification Body shall seek resolution of complaints within 60 days. Should the Certification Body fail to resolve a complaint within that time frame, it shall inform the Accreditation Body immediately. Furthermore, the Certification Body will inform the complainant about the Accreditation Body Complaints Procedure, which is available on the Accreditation Body's website*
- 6.4.23 *If the complaint refers to the conditions of RSPO membership that CB shall inform the RSPO Secretariat if a resolution was not achieved within 60 days*
- 6.4.24 *The Certification Body shall not make any verification or clarification statement public regarding the outcome of the investigation on the complaint of their certified client*
- 6.4.25 *Especially for the LS UHK scheme, the settlement related to the appeal is submitted in writing to the party who filed the appeal within a period of no later than 7 (seven) working days from the receipt of the appeal.*

	PT MUTUAGUNG LESTARI	
	MUTU-215	APPROVAL AND CONTROL SHHET
	ISSUED NO. : 5	REVISION NO. : 1
	EFFECTIVE DATE : 11 April 2022	PAGE : 13 from 24

6.5 Complaint and Appeal that can be resolved

- 6.5.1 *Disputes over complaints or appeals occur when both parties (Certification Bodies and Auditees) do not find a solution to the problem submitted and agree to resolve it through a third party, such as the Arbitration Board or Court or KAN*
- 6.5.2 *For VLK and PHPL schemes, complaints or appeals can be submitted to KAN, with a copy to the Minister c.q. Director General of the Ministry of Environment and Forestry*
- 6.5.3 *The Operations Manager and / or the Head of the SBU are responsible for resolving this problem through the third party until it is resolved.*
- 6.5.4 *All costs incurred as a result of problem solving through a third party will be borne by both parties proportionally.*

7 DOCUMENTATION

This procedure is documented in the form of files (hard copy) and / or electronic media (soft copy), can be in Indonesian Bahasa or other languages, all of which have the same status and legality. Each holder of this document is not allowed to reproduce (copy) or reproduce in any form without the approval of the Management

8 DOCUMENT LIST

- 8.1 *MUTU-4014: Attendance List*
- 8.2 *MUTU-4023: Complaint Notes Form*
- 8.3 *MUTU-4024: Complaint Form*
- 8.4 *MUTU-4025: Declaration Of Independence, Impartiality, Conflict Of Interest Confidentiality & Anti-Bribery*