

	PT MUTUAGUNG LESTARI TBK	
	MUTU-215	LEMBAR PENGESAHAN DAN PENGENDALIAN
	NO. TERBIT : 6	NO. PERBAIKAN : 5
	TANGGAL EFEKTIF : 14 April 2025	HALAMAN : 1 dari 14

PENGADUAN

Disetujui Oleh,



Direktur Operasional

	PT MUTUAGUNG LESTARI TBK			
	MUTU-215		PENGADUAN	
	NO. TERBIT : 6		NO. PERBAIKAN : 5	
	TANGGAL EFEKTIF : 14 April 2025		HALAMAN : 2 dari 14	

NO. BAGIAN	KETERANGAN PERBAIKAN	NO. TERBIT	NO. PERBAIKAN	TANGGAL PENGESAHAN
6.1.3	Penyesuaian terkait dengan Jenis Pengaduan	6	0	23/10/2023
6.1.11	Penyesuaian penerimaan pengaduan khusus skema ISPO	6	1	18/01/2024
6.1.12	Penyesuaian penerimaan pengaduan banding khusus skema ISPO Perbaikan audit internal : Khusus untuk skema IFCC, jika MUTU menerima pengaduan terkait dengan ketidakpatuhan terhadap persyaratan sertifikasi oleh organisasi klien, atau pengaduan terhadap organisasi klien yang diterimanya atau yang diketahuinya, maka MUTU harus memberitahukan kepada PEFC Council dalam waktu 30 hari.	6	1	18/01/2024
6.4.26	Perbaikan audit internal : Khusus untuk IFCC, MUTU harus memberikan laporan ringkasan kepada PEFC Council dan Sekretariat IFCC terkait untuk pengaduan dan banding yang diselesaikan, termasuk minimal: a. Identifikasi pengajuan keluhan atau banding b. Identifikasi organisasi klien c. Subjek pengaduan d. Ringkasan proses penanganan pengaduan e. Hasil atau penyelesaian pengaduan	6	2	06/08/2024
4.0	Penambahan acuan normatif terkait dengan FSSC 22000	6	3	02/12/2024
Cover	Perubahan berdasarkan kajian dokumen pengendalian dokumen MUTU-206 : Menyesuaikan dengan prosedur pengendalian dokumen MUTU-206	6	4	21/02/2024
Catatan perbaikan	Perubahan berdasarkan kajian dokumen pengendalian dokumen MUTU-206 : Merubah tanggal perbaikan menjadi tanggal pengesahan menyesuaikan dengan prosedur pengendalian dokumen MUTU-206	6	4	21/02/2024
4.0	Penambahan acuan normatif GGL Certification Regulation v7-6	6	4	21/02/2024
6.1.10	Penambahan mekanisme keluhan dan banding untuk skema GGL	6	4	21/02/2024
4.0	Perbaikan Audit Internal : Penambahan acuan normatif SBP Standar 3 v2.0 poin 15	6	5	25/03/2025
6.1.13	Perbaikan Audit Internal: Khusus untuk skema Program Biomassa Berkelanjutan (SBP), Banding hanya akan diterima jika terkait langsung dengan dugaan ketidakpatuhan terhadap persyaratan SBP. Sekretariat SBP harus dicantumkan dalam korespondensi. Ref: Standar SBP 3 v2.0 poin 15	6	5	25/03/2025
6.2.7	Perbaikan Audit Internal: Khusus untuk skema Program Biomassa Berkelanjutan (SBP), Banding hanya akan diterima jika terkait langsung dengan dugaan ketidakpatuhan terhadap persyaratan SBP. Sekretariat SBP harus dicantumkan dalam korespondensi. Ref: Standar SBP 3 v2.0 poin 15	6	5	25/03/2025
6.4.27	Perbaikan Audit Internal : Skema Khusus SBP Pengaduan dan Banding	6	5	25/03/2025

Dokumen	Dibuat/ direvisi	Paraf	Ditinjau	Paraf
Terbit 6 Revisi 5	Vice President (VP) Quality Assurance (QA)		Direktur Operasional	

	PT MUTUAGUNG LESTARI TBK		
	MUTU-215	PENGADUAN	
	NO. TERBIT : 6	NO. PERBAIKAN : 5	
	TANGGAL EFEKTIF : 14 April 2025	HALAMAN : 3 dari 14	

DAFTAR ISI

Judul	Halaman
1.0 Tujuan	4
2.0 Ruang Lingkup	4
3.0 Definisi	4
4.0 Referensi	4
5.0 Tanggung Jawab	6
6.0 Prosedur	7
6.1 Penerimaan Pengaduan	8
6.2 Penerimaan Pengaduan Banding	9
6.3 Personil Penanganan Keluhan dan Banding	9
6.4 Proses penanganan Keluhan dan Banding	10
6.5 Keluhan dan Banding Yang Tidak Dapat Diselesaikan	12
7.0 Dokumentasi	13
8.0 Daftar Dokumen	13

Confidential Copy untuk : Website PT Mutuagung Lestari Tbk

	PT MUTUAGUNG LESTARI TBK		
	MUTU-215		PENGADUAN
	NO. TERBIT	: 6	NO. PERBAIKAN : 5
	TANGGAL EFEKTIF	: 14 April 2025	HALAMAN : 4 dari 14

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 Tbk (MUTU) ataupun kepada organisasi yang memperoleh hasil penilaian kesesuaian dari PT Mutuagung Lestari Tbk
- 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 Tbk, 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
- 4.7 ISO/IEC 14065:2020 Persyaratan bagi lembaga validasi dan verifikasi gas rumah kaca untuk digunakan dalam akreditasi atau bentuk pengakuan lainnya.

	PT MUTUAGUNG LESTARI TBK		
	MUTU-215		PENGADUAN
	NO. TERBIT	: 6	NO. PERBAIKAN : 5
	TANGGAL EFEKTIF	: 14 April 2025	HALAMAN : 5 dari 14

- 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 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2020 tentang Sistem Sertifikasi Perkebunan Kelapa Sawit Berkelanjutan
- 4.15 Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Perkebunan Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia
- 4.16 RSPO Certification System 2020
- 4.17 SNI ISO 17000:2020 Penilaian Kesesuaian - Kosakata dan prinsip umum
- 4.18 ISO/IEC 17029:2019 Conformity assessment — General principles and requirements for validation and verification bodies
- 4.19 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.
- 4.20 Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. SK.9895/MenLHK-PHL/BPPHH/HPL.3/12/2022 tentang Standar dan Pedoman Pelaksanaan Sistem Verifikasi Legalitas dan Kelestarian
- 4.21 PEFC ST 2003:2020 Requirements for Certification Bodies operating Certification against the PEFC International Chain of Custody Standard (bagian 7.13.10)
- 4.22 RSPO Certification Systems for Principles & Criteria and RSPO Independent Smallholder Standard Endorsed by the RSPO Board of Governors on 12 November 2020 (RSPO-PRO-T01-002 V3.0 ENG)
- 4.23 GGL Certification Regulation v7-6
- 4.24 SBP Standard 3 v2.0 point 15

	PT MUTUAGUNG LESTARI TBK		
	MUTU-215		PENGADUAN
	NO. TERBIT	: 6	NO. PERBAIKAN : 5
	TANGGAL EFEKTIF	: 14 April 2025	HALAMAN : 6 dari 14

5.0 TANGGUNG JAWAB

- 5.1 Kepala SBU dan atau Senior Vice President bertanggung jawab mengawasi dan mengimplementasikan prosedur ini
- Memastikan bahwa penanganan pengaduan sesuai dengan sasaran yang ditetapkan
 - Memastikan bahwa proses penanganan pengaduan direncanakan, dirancang, diterapkan, dipelihara dan ditingkatkan secara terus-meneru
 - Mengidentifikasi dan menetapkan kebutuhan sumber daya untuk menangani pengaduan secara efektif dan efisien
 - Memastikan untuk memberikan pemahaman tentang proses penanganan pengaduan
 - Memastikan bahwa informasi proses penanganan pengaduan dikomunikasikan kepada pihak yang memberi pengaduan dan atau berselisih serta pihak lain yang berkepentingan
 - Membentuk Tim Panel dan Tim Ad Hoc Penyelesaian pengaduan, jika perlu
 - Melaporkan kepada manajemen puncak tentang semua pengaduan, proses penanganannya serta keputusan penyelesaiannya.
 - Melaksanakan pemantauan terhadap proses penanganan pengaduan
- 5.2 Manajer Teknis bertanggung jawab :
- 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
 - Memastikan untuk memberikan pemahaman tentang proses penanganan pengaduan kepada auditee, Pemegang Sertifikat dan Pemantau Independen dan atau pihak-pihak yang mengajukan dan menerima pengaduan.
 - Memastikan bahwa informasi tentang proses dan penyelesaian penanganan keluhan dan banding mudah diakses.
 - Mempersiapkan dokumen untuk bahan tinjauan Tim Ad Hoc Penyelesaian pengaduan
 - 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
- Melakukan pengecekan dokumen, konsultasi dengan pihak-pihak terkait, dan melakukan verifikasi lapangan jika diperlukan atas materi pengaduan.
 - Menyampaikan laporan tertulis hasil investigasi yang berisi hasil uji materi serta rekomendasi penyelesaian pengaduan.
- 5.5 Vice President (VP) Penjaminan 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 TBK		
	MUTU-215		PENGADUAN
	NO. TERBIT	: 6	NO. PERBAIKAN : 5
	TANGGAL EFEKTIF	: 14 April 2025	HALAMAN : 7 dari 14

6.0 PROSEDUR



INPUT	Pengaduan	Bukti-bukti	Laporan Pengaduan	keputusan
PROSES	- Disampaikan secara lisan, tertulis atau email - Dilengkapi dengan bukti pendukung dan identitas yang mengajukan pengaduan - Disampaikan jenis pengaduan yang dimaksud sesuai form MUTU-4024	- Dilakukan klarifikasi kepada auditee - Verifikasi dan Validasi informasi - Penentuan pengaduan relevan - Respon kepada pemberi pengaduan	- 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	- Pernyataan resmi kepada pemberi pengaduan dan objek pengaduan - Publikasi pernyataan resmi (jika diperlukan)
OUTPUT	Formulir Pengaduan	Laporan Pengaduan	Rekomendasi Keputusan	Pernyataan

	PT MUTUAGUNG LESTARI TBK		
	MUTU-215		PENGADUAN
	NO. TERBIT	: 6	NO. PERBAIKAN : 5
	TANGGAL EFEKTIF	: 14 April 2025	HALAMAN : 8 dari 14

6.1. Penerimaan Pengaduan

- 6.1.1. PT Mutuagung Lestari Tbk menerima pengaduan dari
- Pihak yang berkepentingan seperti pemantau independen atau pemerintah terhadap kinerja perusahaan yang telah dinilai oleh MUTU
 - Pengaduan dari auditee, Pemegang Sertifikat sehubungan dengan sikap karyawan MUTU atau subkontraktor atau jasa layanan MUTU
 - 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:
- Keluhan
 - Banding
 - Penyuapan
 - Pertanggung gugatan
 - Konfirmasi
 - Klarifikasi
- 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. Khusus untuk LPVI, materi keluhan yang dapat ditindaklanjuti adalah yang disertai dengan bahan bukti yang relevan dalam proses akreditasi, penilaian kinerja LPVI, atau verifikasi LHHK, penggunaan Tanda SVLK, penerbitan Dokumen V-Legal dan PT Mutuagung Lestari Tbk harus memberikan tanggapan maksimal 7 (tujuh) hari sejak diterima keluhan. LPVI menyampaikan jawaban tertulis kepada pihak yang mengajukan keluhan, berdasarkan laporan Tim *Ad Hoc* Penyelesaian Keluhan
- 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 :
- Nama
 - Alamat
 - Nomor telepon yang bisa dihubungi dan/atau alamat email
 - Bukti pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan
 - Pernyataan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar dan dibubuhi dengan materai yang cukup

	PT MUTUAGUNG LESTARI TBK		
	MUTU-215		PENGADUAN
	NO. TERBIT	: 6	NO. PERBAIKAN : 5
	TANGGAL EFEKTIF	: 14 April 2025	HALAMAN : 9 dari 14

- 6.1.9 Pengaduan berupa gratifikasi dan pertanggung gugatan akan diteruskan kepada Divisi Satuan Pengawas Internal untuk selanjutnya ditindaklanjuti.
- 6.1.10 Khusus skema GGL, MUTU memberikan tanggapan awal termasuk garis besar tindakan yang diusulkan lembaga sertifikasi untuk menindaklanjuti pengaduan atau banding dalam waktu dua (2) minggu sejak menerima pengaduan atau banding.
- 6.1.11 Khusus skema ISPO harus dibuat secara tertulis dengan melampirkan dokumen persyaratan berupa
- keluhan yang dibuat secara tertulis dan ditandatangani oleh yang menggugat atau kuasanya;
 - dokumen pendukung; dan
 - usulan cara penyelesaian permasalahan.

Tim penyelesaian keluhan beranggotakan 3 (tiga) orang yang terdiri atas unsur:

- LS ISPO sebanyak 2 (dua) orang; dan
- Ahli sebanyak 1 (satu) orang.

Anggota tim tidak boleh mempunyai hubungan dengan pihak yang mengajukan keluhan dan tidak mempunyai kepentingan dalam penyelesaian keluhan. Tim penyelesaian keluhan harus memutuskan keluhan paling lama 20 (dua puluh) hari sejak diterimanya permohonan penyelesaian keluhan. Jika pemohon tidak puas terhadap putusan tim penyelesaian keluhan dapat mengajukan banding kepada Komite ISPO.

Pelaporan terkait dengan Keluhan kepada Menteri Pertanian akan dilakukan bersamaan dengan pengiriman laporan triwulan penerbitan sertifikasi ISPO kepada Menteri Pertanian yang akan disampaikan pada link <https://linktr.ee/ispo> menggunakan format excel yang telah disediakan Kementerian Pertanian

- 6.1.12 Khusus untuk skema IFCC, jika MUTU menerima pengaduan terkait dengan ketidakpatuhan terhadap persyaratan sertifikasi oleh organisasi klien, atau pengaduan terhadap organisasi klien yang diterimanya atau yang diketahuinya, maka MUTU harus memberitahukan kepada PEFC Council dalam waktu 30 hari.
- 6.1.13 Khusus untuk skema Sustainable Biomass Program (SBP), Penerimaan banding hanya akan diterima jika terkait langsung dengan tuduhan ketidaksesuaian dengan persyaratan SBP. Sekretariat SBP harus dicantumkan dalam korespondensi. Ref : SBP Standard 3 v2.0 point 15

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 operasional akan menginformasikan diterimanya permohonan banding secara tertulis kepada pemohon banding.

	PT MUTUAGUNG LESTARI TBK		
	MUTU-215		PENGADUAN
	NO. TERBIT	: 6	NO. PERBAIKAN : 5
	TANGGAL EFEKTIF	: 14 April 2025	HALAMAN : 10 dari 14

- 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 :
- Nama
 - Alamat
 - Nomor telepon yang bisa dihubungi dan/atau alamat email
 - Bukti pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan
 - Pernyataan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar dan dibubuhi dengan materai yang cukup
- 6.2.6 Khusus skema ISPO, banding diajukan oleh pemohon keluhan yang tidak puas terhadap hasil keputusan keluhan yang dibuat oleh MUTU. Proses penyelesaian banding dilakukan sesuai Peraturan Menteri Pertanian Nomor 38 Tahun 2020. pasal 35, dimana pemohon keluhan mengajukan banding kepada Komite ISPO.
- 6.2.7 Khusus untuk skema Sustainable Biomass Program (SBP), Penerimaan banding hanya akan diterima jika terkait langsung dengan tuduhan ketidaksesuaian dengan persyaratan SBP. Sekretariat SBP harus dicantumkan dalam korespondensi. Ref : SBP Standard 3 v2.0 point 15
- 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 :
- Independen, tidak memiliki konflik kepentingan
 - Memiliki kemampuan melakukan penilaian atas informasi yang disampaikan pada materi keluhan
 - Memahami system skema sertifikasi yang menjadi subjek banding
 - Memiliki wawasan interdisipliner dan mampu bekerja sama dengan anggota lain.
 - Memiliki integritas tinggi dan menjunjung objektivitas dalam proses penyelesaian keluhan

TIM AD HOC

- 6.3.4 Tim Ad Hoc terdiri dari satu orang atau lebih , atau sekurang kurangnya tiga orang untuk skema LPVI, yang yang memiliki kompetensi sesuai dengan materi keluhan atau banding.
- 6.3.5 Anggota Tim Ad Hoc Penyelesaian Keluhan atau Banding, harus :
- Independen, tidak memiliki konflik kepentingan

	PT MUTUAGUNG LESTARI TBK		
	MUTU-215		PENGADUAN
	NO. TERBIT	: 6	NO. PERBAIKAN : 5
	TANGGAL EFEKTIF	: 14 April 2025	HALAMAN : 11 dari 14

- 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 menanganinya
- b. Mencatat dan mendokumentasikan aduan, termasuk tindakan-tindakan yang diambil sebagai tindak lanjutnya
- c. Menjamin bahwa koreksi dan tindakan korektif yang sesuai sudah dilakukan berdasarkan isian lampiran I MUTU-4024

6.4.2 Tindakan korektif harus sesuai dengan dampak masalah yang terjadi dengan tahap sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi ketidaksesuaian pengaduan
- b. Menentukan penyebab ketidaksesuaian pengaduan
- c. Memperbaiki ketidaksesuaian pengaduan
- d. Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menjamin ketidaksesuaian pengaduan tidak terjadi lagi
- e. Menentukan dan menerapkan secara tepat waktu, tindakan yang diperlukan
- f. Merekam hasil dari tindakan yang telah dilakukan
- g. Mengkaji efektivitas tindakan korektif minimal 6 bulan sejak tindakan korektif ditetapkan

6.4.3 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

6.4.4 Jika diperlukan, dengan biaya dibebankan kepada auditee, MUTU dapat melibatkan badan penguji independen untuk memverifikasi dasar pengaduan

6.4.5 Dalam hal bukti-bukti objektif sudah dapat dipastikan tetapi dengan mempertimbangkan bobot materi pengaduan maka manajemen PT Mutuagung Lestari Tbk membentuk tim panel untuk melakukan verifikasi, analisis dan rekomendasi penyelesaian keluhan. Tim Panel memberikan rekomendasi penyelesaian keluhan kepada manajemen untuk ditindaklanjuti.

6.4.6 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.

6.4.7 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.

6.4.8 Kemajuan keluhan atau banding dan hasilnya (*outcome*) akan selalu dikomunikasikan kepada

DOKUMEN MILIK PT MUTUAGUNG LESTARI TBK

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

	PT MUTUAGUNG LESTARI TBK		
	MUTU-215		PENGADUAN
	NO. TERBIT	: 6	NO. PERBAIKAN : 5
	TANGGAL EFEKTIF	: 14 April 2025	HALAMAN : 12 dari 14

- pemohon keluhan atau banding.
- 6.4.9 Tim Panel atau Tim Ad Hoc Penyelesaian Keluhan atau Banding menyampaikan laporan hasil investigasi yang berisi hasil uji materi serta rekomendasi penyelesaian keluhan atau banding kepada PT Mutuagung Lestari Tbk.
 - 6.4.10 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
 - 6.4.11 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.
 - 6.4.12 Pengajuan, investigasi, dan keputusan keluhan atau banding tidak menghasilkan tindakan diskriminasi terhadap pemohon keluhan atau banding
 - 6.4.13 Agenda dan hasil pertemuan harus didistribusikan kepada pihak-pihak terkait oleh Manajer Operasional atas persetujuan Kepala SBU / Wakil Manajemen.
 - 6.4.14 Semua catatan mengenai pemeriksaan dan hasilnya harus dipelihara oleh Manajer Operasional dan /atau Manajer Penjamin Mutu dan bersifat rahasia.
 - 6.4.15 Auditee harus mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan sesuai dengan rekomendasi yang disampaikan oleh PT Mutuagung Lestari Tbk
 - 6.4.16 Apabila dimungkinkan, Lembaga Sertifikasi memberikan pernyataan resmi pada akhir proses penanganan keluhan kepada pihak yang mengajukan keluhan dan pihak-pihak yang berkepentingan.
 - 6.4.17 Lembaga sertifikasi harus menentukan bersama-sama dengan auditee dan pihak yang mengajukan keluhan, apakah cakupan permasalahan keluhan dan penyelesaiannya harus dipublikasikan
 - 6.4.18 Khusus untuk skema VLHHK dan PHL, 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 Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KEMEN-LHK)
 - 6.4.19 Selama proses penyelesaian keluhan atau banding, sertifikat yang telah diterbitkan tetap berlaku
 - 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 sertifikasi, 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 keluhan dalam waktu 60 hari. Jika lembaga sertifikasi tidak dapat menyelesaikan keluhan dalam

	PT MUTUAGUNG LESTARI TBK		
	MUTU-215		PENGADUAN
	NO. TERBIT	: 6	NO. PERBAIKAN : 5
	TANGGAL EFEKTIF	: 14 April 2025	HALAMAN : 13 dari 14

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 sekretariat 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
- 6.4.26 Khusus untuk IFCC, MUTU harus memberikan laporan ringkasan kepada PEFC Council dan Sekretariat IFCC terkait untuk pengaduan dan banding yang diselesaikan, termasuk minimal:
- Identifikasi pengajuan keluhan atau banding
 - Identifikasi organisasi klien
 - Subjek pengaduan
 - Ringkasan proses penanganan pengaduan
 - Hasil atau penyelesaian pengaduan
- 6.4.27 Skema pengaduan dan banding SBP Khusus, khususnya untuk:
- Penerimaan pengaduan atau banding. Sekretariat SBP harus dicantumkan dalam korespondensi;
 - Memberikan tanggapan awal, termasuk garis besar tindakan yang diusulkan LS untuk menindaklanjuti pengaduan atau banding, dalam waktu dua (2) minggu sejak menerima pengaduan atau banding;
 - Memberi tahu pengadu/pemohon banding tentang kemajuan dalam mengevaluasi pengaduan/banding;
 - Menyelidiki tuduhan dan menentukan semua tindakan yang diusulkan sebagai kesimpulan pengaduan atau banding dalam waktu tiga (3) bulan sejak menerima pengaduan atau banding; dan
 - Memberitahu pengadu ketika pengaduan dianggap ditutup, yang berarti bahwa LS telah mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan, menyelidiki tuduhan, mengambil keputusan atas pengaduan dan menanggapi pengaduan.
- Ref: Standar SBP 3 v2.0 poin 15

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 LPVI, keluhan atau banding dapat diajukan kepada KAN, dengan tembusan kepada Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KEMEN-LHK)
- 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.

DOKUMEN MILIK PT MUTUAGUNG LESTARI TBK

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

	PT MUTUAGUNG LESTARI TBK		
	MUTU-215		PENGADUAN
	NO. TERBIT	: 6	NO. PERBAIKAN : 5
	TANGGAL EFEKTIF	: 14 April 2025	HALAMAN : 14 dari 14

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

Confidential Copy untuk : Website PT Mutuagung Lestari Tbk