LEMBAGA SERTIFIKASI SISTEM MUTU BENIH TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA DIREKTORAT JENDERAL TANAMAN PANGAN DIREKTORAT JENDERAL HORTIKULTURA	Tgl terbit/berlaku Bagian Lembar ke Edisi Revisi Paraf MM	: : : : : :	29 April 2016 DK-28 1 dari 1 1
DOKUMEN PENDUKUNG			
TATACARA PENANGANAN BANDING			

Untuk menyelesaikan permasalahan yang muncul sebagai akibat ketidakpuasan klien/pelaku usaha/masyarakat/personil LSSMBTPH, maka ditetapkan tatacara penanganan banding :

1. Pelanggan/pelaku usaha yang tidak puas atas keputusan sertifikasi dapat mengajukan permohonan banding kepada LSSMBTPH.
2. Berdasarkan permohonan banding tersebut, ketua LSSMBTPH akan menugaskan Manajer Mutu untuk mengkoordinasikan penyelesaiannya.
3. Manajer Mutu membentuk tim penyelesaian banding, dimana personil dari tim tersebut adalah personil yang tidak terlibat dalam proses audit maupun pembuat keputusan sertifikasi terhadap pelaku usaha yang mengajukan banding.
4. Tim banding melakukan validasi dan investigasi terhadap substansi banding dan menetapkan langkah-langkah atau tindakan apa yang harus diambil oleh lembaga. Apabila diperlukan dalam melakukan investigasi dan menetapkan langkah yang akan diambil dapat melakukan tinjauan lapangan.
5. Hasil investigasi dan langkah-langkah yang ditetapkan dan dilaporkan kepada Ketua LSSMBTPH melalui Manajer Mutu.
6. Hasil keputusan banding disampaikan kepada yang meminta banding.

Dokumen Terkait :

DF-16 : Formulir Surat Penugasan Sebagai Tim Banding/ Keluhan/Perselisihan

LEMBAGA SERTIFIKASI SISTEM MUTU BENIH TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA DIREKTORAT JENDERAL TANAMAN PANGAN DIREKTORAT JENDERAL HORTIKULTURA	Tgl terbit/berlaku : 5 September 2016 Bagian : DK-29 Lembar ke : 1dari1 Edisi : 1 Revisi : Paraf MM :
DOKUMEN PENDUKUNG	
TATACARA PENANGANAN KELUHAN	

Untuk menyelesaikan permasalahan yang muncul sebagai akibat ketidakpuasan klien/pelaku usaha/masyarakat/personil LSSMBTPH, maka ditetapkan tatacara penanganan keluhan :

1. Berdasarkan keluhan yang ditujukan kepada LSSMBTPH, Ketua LSSMBTPH akan menugaskan Manajer Mutu untuk mengkoordinasikan penyelesaian keluhan tersebut.
2. Manajer Mutu melakukan konfirmasi apakah keluhan tersebut terkait dengan kegiatan sertifikasi atau sistem manajemen.Apabila berkaitan dengan kegiatan sertifikasi maka penyelesaian keluhan harus sesuai dengan hal tersebut.Sedangkan apabila berkaitan dengan sistem manajemen pelaku usaha, maka dalam penyelesaian harus mempertimbangkan sistem manajemennya.
3. Manajer Mutu selanjutnya melakukan evaluasi dan membuat keputusan terhadap keluhan.
4. Hasil evaluasi dan keputusan yang dibuat disampaikan oleh Manajer Mutu kepada Ketua LSSMBTPH.
5. Semua langkah yang telah dilaksanakan dalam rangka penyelesaian keluhan harus didokumentasikan dan semua personil yang terlibat harus merahasiakannya.
6. Hasil keputusan harus segera disampaikan kepada pihak yang mengajukan keluhan. Apabila hasil kesepakatan antara LSSMBTPH dan yang mengajukan keluhan menghendaki agar hasil cakupan permasalahan keluhan dan penyelesaiannyadipublikasikan, maka pihak LSSMBTPH akan mempublikasikan.

Dokumen Terkait :
DF-16 : Formulir Surat Penugasan Sebagai Tim Banding/ Keluhan/Perselisihan