

 <p><b>Kementerian Perindustrian</b> REPUBLIC INDONESIA</p> <p><b>LSSM BBLM</b></p>	<b>PROSEDUR OPERASI</b>
	KETERSEDIAAN INFORMASI PUBLIK, PENANGANAN KELUHAN DAN NAIK BANDING

## 6. Prosedur :

6.1 Manajer Administrasi bekerjasama dengan bagian IT BBLM memaparkan informasi secara terbuka dan jelas tentang pelayanan Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen BBLM (proses audit, proses sertifikasi untuk pemberian, pemeliharaan, perluasan, pembaruan, pengurangan, pembekuan atau pencabutan sertifikasi, dan kegiatan sertifikasi, tipe sistem manajemen dan wilayah geografi lokasi beroperasi) melalui sebuah fasilitas internet.

### 6.2 Penerimaan Pelanggan

6.2.1 Staf Manajer Administrasi LSSM BBLM yang ditunjuk menerima pelanggan dan menjelaskan prosedur penanganan permohonan klien yang mengajukan sertifikasi produk, sehingga semua dokumen yang diperlukan dapat dilengkapi oleh Pelanggan (Lihat PO-05 Permohonan dan Kaji Permohonan Sertifikasi, PO-06 Persiapan Audit dan PO-07 Audit).

6.1.2 Staf Manajer Administrasi memberikan informasi tentang biaya sertifikasi sesuai PP No.47 Tahun 2011, menjelaskan tentang hak dan kewajiban pemohon dan pelanggan, termasuk persyaratan, larangan atau pembatasan atas penggunaan nama lembaga sertifikasi dan tanda sertifikasi dan cara mengacu sertifikasi yang telah diberikan (Lihat

No. Dokumen	Tanggal Terbit	Terbitan / Revisi	Disetujui
PO - 03	06 - 02 - 2017	2 / 0	

	<b>PROSEDUR OPERASI</b>
	KETERSEDIAAN INFORMASI PUBLIK, PENANGANAN KELUHAN DAN NAIK BANDING

Pembekuan, Pencabutan atau Pengurangan Lingkup Sertifikasi (PO-11) bagi pelanggan).

### 6.3. Penerimaan Laporan

6.3.1. Staf Manajer Administrasi LSSM BBLM yang ditunjuk menerima laporan keluhan, naik banding dan perselisihan dari pemohon / pemasok maupun pihak lain tentang adanya dugaan terjadinya pelanggaran dari ketentuan yang berlaku, melalui telepon, faksimili, surat atau datang sendiri dan mencatat Laporan keluhan/naik banding/perselisihan.

6.3.2. Staf Manajer Administrasi LSSM BBLM yang ditunjuk menyiapkan Form Keluhan/Perselisihan/Naik Banding, disampaikan kepada pelapor / pemohon untuk diisi dan ditandatangani, selanjutnya disampaikan ke Ketua LSPro-BBLM.

6.3.3. Ketua LSSM BBLM menginstruksikan kepada Manajer Administrasi untuk melakukan penelitian atas Laporan.

### 6.4. Penelitian dan Penyidikan

6.4.1. Staf Manajer Administrasi LSSM BBLM yang ditunjuk melakukan penelitian tentang dugaan adanya pelanggaran sesuai dengan laporan yang diajukan. Hasil penelitian ditindaklanjuti dengan melakukan penyidikan. Hasil Penyidikan direkam pada formulir penyidikan.

6.4.2. Manajer Administrasi melakukan / menetapkan tindakan koreksi dari hasil penyidikan dari pelaksana teknis dan

No. Dokumen	Tanggal Terbit	Terbitan / Revisi	Disetujui
PO - 03	06 - 02 - 2017	2 / 0	

	<b>PROSEDUR OPERASI</b>
	KETERSEDIAAN INFORMASI PUBLIK, PENANGANAN KELUHAN DAN NAIK BANDING

pelaksana administrasi. Hasil penyidikan dan tindakan perbaikan disampaikan kepada Ketua LSSM BBLM sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan.

6.4.3. Berdasarkan laporan hasil penyidikan, apabila terbukti pemohon/pelanggan melakukan pelanggaran, Ketua membuat keputusan sesuai Prosedur Pelaksanaan Pengawasan Pelanggan Bersertifikat Sistem Manajemen Dan Sangsi Penyalahgunaan Acuan dan Tanda Sertifikasi, dan apabila dari laporan hasil penyelidikan tidak terbukti melakukan pelanggaran maka Ketua memberitahukan kepada pelapor.

6.4.4. Ketua LSSM BBLM melakukan verifikasi terhadap keefektifan setiap tindakan koreksi yang dilakukan Penanganan keluhan, naik banding, perselisihan dan tindakan perbaikan direkam dalam Formulir, Rekaman Keluhan/Naik Banding/ Perselisihan oleh pelaksana teknis.

6.4.5. Tindakan perbaikan diselesaikan selambat-lambatnya 14 hari sejak tanggal selesainya penyidikan. Apabila suatu laporan tidak dapat diselesaikan oleh LSSM BBLM selama 60 hari sejak diterimanya, Manajer Administrasi melaporkan kasus tersebut kepada Ketua LSSM BBLM untuk memperoleh keputusan lebih lanjut.

## 6.5. Penyampaian Hasil Penyidikan

6.5.1. Hasil tindakan perbaikan/keputusan terhadap suatu laporan disampaikan kepada pelapor selambat-lambatnya 1

No. Dokumen	Tanggal Terbit	Terbitan / Revisi	Disetujui
PO - 03	06 - 02 - 2017	2 / 0	

 <p><b>Kementerian Perindustrian</b> REPUBLIK INDONESIA <b>LSSM BBLM</b></p>	<b>PROSEDUR OPERASI</b>
	KETERSEDIAAN INFORMASI PUBLIK, PENANGANAN KELUHAN DAN NAIK BANDING

(satu) minggu sejak tanggal diselesaikannya suatu penelitian/penyidikan.

6.5.2. Apabila tindakan perbaikan atas laporan belum dapat diselesaikan, LSSM BBLM memberitahukan pada pelapor. Hasil tindakan perbaikan disampaikan kepada pelapor melalui faksimili atau pos.

#### 6.6. Proses Naik Banding

6.6.1. Setiap permohonan naik banding dari suatu keputusan tindakan perbaikan atau keputusan LSSM BBLM lainnya, diproses sesuai dengan tahapan Prosedur butir 6.1

6.6.2. Semua proses permohonan banding direkam dengan formulir yang terkait pada prosedur ini. Hasil keputusan naik banding disampaikan kepada pemohon setelah memperoleh keputusan tertulis dari Komite Akreditasi Nasional (KAN) menggunakan formulir Penyampaian Hasil Naik Banding, selambat-lambatnya satu minggu sejak tanggal penerimaan keputusan tertulis dari KAN.

#### 6.7. Proses Penanganan Perselisihan

6.7.1. Apabila terdapat laporan perselisihan yang berkaitan dengan sertifikasi, maka penyelesaiannya dengan jalan musyawarah.

6.7.2. Bila dengan cara musyawarah tidak diperoleh kesepakatan, maka perselisihan akan diselesaikan oleh LSSM BBLM sesuai dengan tahapan prosedur 6.3, 6.4 dan 6.5.

No. Dokumen	Tanggal Terbit	Terbitan / Revisi	Disetujui
PO - 03	06 - 02 - 2017	2 / 0	