

PENANGANAN KELUHAN

1 TUJUAN

Untuk memastikan bahwa semua keluhan dikelola dan diselesaikan dengan memuaskan.

2 LINGKUP

2.1 Prosedur ini digunakan untuk menangani keluhan terkait dengan kegiatan KAN dan/atau LPK yang terakreditasi KAN.

2.2 Ketidaksetujuan dari LPK terhadap ketidaksesuaian yang diterbitkan tim asesmen dianggap sebagai keluhan dan akan diproses berdasarkan prosedur ini.

3 PENANGANAN KELUHAN

3.1 Keluhan harus dibuat secara tertulis dan ditujukan kepada KAN.

3.2 Sekretariat KAN akan menyarankan pengadu untuk membuat pengaduan secara tertulis jika pengadu mengajukan keluhan secara lisan. KAN tidak akan mengambil tindakan apa pun sampai keluhan tertulis diterima.

3.3 Keluhan harus memuat, namun tidak terbatas pada, berikut:

- Nama dan alamat pengadu;
- Detail tentang masalah pengaduan, jika mungkin termasuk bukti objektif untuk mendukung pengaduan.

3.4 Direktur Sistem dan Harmonisasi meninjau keluhan untuk memastikan substansi dan menentukan validitas pengaduan.

3.5 Keluhan terkait dengan proses akreditasi akan diselesaikan oleh Direktur Akreditasi Lembaga Inspeksi dan Sertifikasi / Direktur Akreditasi Laboratorium, sementara keluhan terkait personil dan sistem manajemen KAN akan diselesaikan oleh Direktur Sistem dan Harmonisasi

3.6 Direktur Sistem dan Harmonisasi memberitahukan secara tertulis kepada pelapor dan menginformasikan bahwa keluhan telah diterima dan akan diselesaikan.

3.7 Direktur Terkait menunjuk personil yang tepat untuk menyelidiki keluhan dan menerapkan tindakan perbaikan dan memastikan bahwa personil yang tersebut memiliki kompetensi yang dibutuhkan dan tidak terlibat dalam proses yang mengakibatkan adanya keluhan.

- 3.8 Jika diperlukan, Direktur Sistem dan Harmonisasi dapat membentuk Tim *Ad Hoc* untuk menyelesaikan keluhan.
- 3.9 Direktur Sistem dan Harmonisasi mutu menilai keefektifan semua tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan keluhan. Setelah tindakan yang dilakukan telah dianggap memuaskan, jika diperlukan Direktur Sistem dan Harmonisasi dapat mengusulkan kepada Sekretaris Jenderal untuk membuat persetujuan atas penyelesaian keluhan.
- 3.10 Direktur Sistem dan Harmonisasi secara resmi memberitahukan kepada pelapor penyelesaian keluhan yang dilakukan.
- 3.11 KAN mencatat setiap keluhan, tindakan yang dilakukan dan penyelesaian pengaduan.

4. PENANGANAN KELUHAN TERKAIT AKTIVITAS LPK TERAKREDITASI

- 4.1 Keluhan terkait aktivitas LPK harus dibuat secara tertulis, ditujukan atau ditembuskan kepada KAN.
- 4.2 Direktur Sistem dan Harmonisasi meninjau relevansi keluhan untuk ditindaklanjuti.
- 4.3 Apabila relevan, Direktur Sistem dan Harmonisasi memberi tahu secara tertulis, keluhan yang diterima kepada LPK terakreditasi. LPK harus memberikan pernyataan dan menyelidiki keluhan, memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani oleh LPK.
- 4.4 Apabila diijinkan oleh pelapor, KAN dapat menyampaikan identitas pelapor kepada LPK. LPK harus memberi tahu, secara tertulis, pernyataannya kepada pelapor dan salinannya harus dikirim ke KAN dalam waktu 1 (satu) bulan.
- 4.5 Apabila identitas pelapor harus dirahasiakan, maka tindaklanjut keluhan harus disampaikan oleh LPK ke KAN.
- 4.6 Apabila pelapor tidak puas dengan pernyataan LPK, maka KAN meninjau tindaklanjut yang dilakukan dan akan menindaklanjutinya pada asesmen berikutnya, atau apabila diperlukan KAN dapat melakukan tindakan lainnya berupa kunjungan tidak terjadwal, pembekuan, pengurangan, pencabutan atau mengatur pertemuan dan mengundang pihak-pihak yang mengajukan keluhan untuk membuat penyelesaian.