

PROSEDUR PENGAJUAN KELUHAN DAN BANDING

1. Keluhan

Keluhan diajukan secara tertulis dengan mengisi formulir yang ditanda tangani oleh pembuat keluhan dilampirkan bukti objektif yang memadai untuk mendukung keluhan dan bertujuan kepada Kepala Bagian Sertifikasi LPH YARSI. Semua keluhan yang masuk harus terekam pada buku penanganan keluhan. Formulir keluhan yang telah diisi kemudian diverifikasi oleh Kepala Bagian Sertifikasi LPH YARSI. Setelah diverifikasi dilanjutkan identifikasi dan ditindak lanjuti dengan seluruh usaha untuk menyelesaikan dengan tepat.

2. Banding

Banding harus diajukan tidak melebihi 30 (tiga puluh) hari kalender setelah pemberitahuan keputusan kepada pelaku usaha. Banding harus diajukan secara tertulis dengan mengisi formulir banding sesuai dengan fakta dan data pendukung yang relevan dengan mengirimkannya secara langsung ke Kepala Bagian Sertifikasi LPH YARSI.

Apabila dipandang perlu dapat dilakukan sidang dengar-pendapat banding yang diadakan dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja setelah penerimaan banding. Pihak yang mengajukan banding akan diberi pemberitahuan mengenai tanggal, waktu dan lokasi rapat panel banding sekurang-kurangnya 5 (lima) hari kerja sebelumnya. Keputusan banding dan pemberitahuan keputusan secara tertulis kepada pihak-pihak terkait tidak melebihi 10 (sepuluh) hari kerja setelah tanggal keputusan dibuat. Keputusan panel banding bersifat mengikat. Keputusan banding harus ditetapkan selama-lamanya 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal banding diajukan. Perpanjangan waktu hanya dapat diberikan oleh Kepala Bagian Sertifikasi LPH YARSI. Keputusan panel banding harus ditandatangani oleh seluruh anggota panel banding, selanjutnya Ketua LPH YARSI mengirim salinan dengan pihak yang mengajukan banding tersebut. Dokumen aslinya akan darsipkan dalam arsip banding LPH YARSI.