

PENANGANAN PENGADUAN DAN BANDING

Penerimaan Pengaduan dan Banding

1. Pengaduan atau banding diterima dari perusahaan pengguna/klien yang kurang puas dengan pelayanan SDS terbatas seperti yang termuat dalam *Terms of Contract*.
2. Sekretaris (SE) mencatat Pengaduan dan Banding (FR 2.4.1) dari perusahaan pengguna/klien.

Penanganan Pengaduan

1. Direktur (DR) membentuk tim untuk menindaklanjuti permasalahan yang diajukan atau banding. Tim ini tidak berisi personel yang sedang terlibat dalam masalah pengaduan dan banding.
2. Tim tersebut merumuskan rencana penanganan pengaduan dan banding.
3. Hasil penanganan pengaduan dan banding oleh sekretaris (SE) dicatat dalam Surat Tanggapan Pengaduan (FR 2.4.2) kemudian disampaikan kepada perusahaan pengguna/klien.

Penanganan Banding

1. Dalam Hal perusahaan pengguna/klien belum sepakat terhadap penyelesaian pengaduan tersebut, maka dapat melanjutkan langkah berikutnya yaitu Banding
2. Penyelesaian Banding dilakukan di Pengadilan Negeri Jember (sesuai domisili kantor SDS). SDS menyiapkan dana operasional untuk proses banding yang bersumber dari dana cadangan SDS.
3. Direktur SDS Akan menunjuk personel Governing Board untuk mewakili SDS dalam menyelesaikan kasus tersebut.
4. Hasil dari keputusan pengadilan Negeri inilah yang dijadikan putusan akhir bagi SDS dan LSPO dalam mencari solusi dari permasalahan yang ada