

TAHAPAN PENGELOLAAN PENGADUAN
BERDASARKAN PERMEN LHK NO. P.22/MENLHK/SETJEN/SET.1/3/2017
TENTANG
TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN DUGAAN PENCEMARAN DAN/ATAU
PERUSAKAN LINGKUNGAN HIDUP/ATAU PERUSAKAN HUTAN

TAHAPAN PENGELOLAAN PENGADUAN

1. Penerimaan

- a. - Pengaduan disampaikan langsung secara lisan kepada petugas dengan mengisi formulir pengaduan (lampiran format buku register pengaduan dan tanda terima pengaduan)
- Pengaduan disampaikan langsung secara tertulis kepada petugas, pengadu melengkapi dengan formulir pengaduan.
- Pengaduan disampaikan secara tidak langsung melalui media pengaduan (telepon/pesan singkat), petugas menuangkan dalam formulir pengaduan.
- Pengaduan secara tidak langsung melalui media pengaduan (surat, media sosial, faximile atau aplikasi), petugas tidak perlu menuangkan dalam formulir pengaduan.
- b. Pengaduan lengkap, petugas mencatat pengaduan ke dalam buku register pengaduan
- c. Petugas memberikan tanda terima pengaduan atau nomor register pengaduan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak informasi pengaduan dinyatakan lengkap.
- d. Jika belum lengkap, petugas melakukan klarifikasi kepada pangadu untuk melengkapi informasi pengaduan paling lambar 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.
- e. Jika batas waktu terlewati namun pengadu belum melengkapi informasi pengaduan, pengaduan tidak diregistrasi.
- f. Petugas menyampaikan pemberitahuan melalui surat/ website pengaduan tidak diregistrasi kepada pengadu (format pemberitahuan).
- g. Pengadu dapat menyampaikan kembali pengaduan dengan informasi lengkap.

2. Penelaahan

- a. **Kategori**
 - **Pengaduan bidang lingkungan hidup**
 - **Pengaduan bidang kehutanan**
 - **Pengaduan bidang lingkungan hidup dan kehutanan**
 - **Bukan pengaduan lingkungan hidup dan kehutanan**
- b. **Rekomendasi**
 - **Pelaksanaan verifikasi pengaduan**
 - **Pelimpahan pengaduan kepada bagian/bidang, unit kerja atau antar instansi penanggung jawab.**
 - **Pelimpahan pengaduan kepada instansi terkait.**

3. Verifikasi pengaduan

- a. **Pemeriksaan administrasi (dokumen perizinan/ permintaan data)**
- b. **Pemeriksaan lapangan (fisik lapangan dan dokumen terkait lainnya)**
- c. **Hasil pemeriksaan lapangan dituangkan dalam Berita Acara Verifikasi Pengaduan (lampiran)**

Verifikasi dilakukan oleh :

 - **Pengawas Lingkungan Hidup Daerah (PLHD)**
 - **ASN yang ditunjuk oleh Walikota sesuai dengan kewenangannya (jika belum ada PLHD) dengan syarat :**
 - **Bekerja pada unit yang tugas dan fungsinya terkait LH**
 - **Pernah mengikuti pendidikan dan Pelatihan Teknis di Bidang LH**
- d. **Jika pelaku mencegah, menghalangi, menolak atau menggagalkan pelaksanaan tugas verifikasi lapangan, dibuat Berita Acara Penolakan Verifikasi (lampiran).**

4. Perumusan laporan hasil verifikasi pengaduan
 - a. Pelaksana verifikasi wajib membuat laporan verifikasi pengaduan, yang disampaikan kepada pejabat pemberi tugas.
 - b. Laporan verifikasi memuat :
 - Latar belakang dan tujuan verifikasi
 - Analisis data hasil verifikasi
 - Analisis yuridis
 - Kesimpulan (terbukti / tidak terbukti)
 - Lampiran
 - c. Jika terbukti, usulan rekomendasi
 - Penerapan sanksi administrasi
 - Penyelesaian sengketa LH di luar pengadilan atau melalui pengadilan
 - Hukum pidana
 - Pelimpahan kepada bagian/ bidang, unit kerja atau antar instansi penanggungjawab, atau instansi terkait.
 - d. Tindak terbukti dan tidak ditemukan pelanggaran, pengelolaan pengaduan dinyatakan selesai.
5. Tindak lanjut hasil pengaduan
 - a. Pejabat pemberi tugas menindak lanjuti laporan hasil pengaduan
 - b. Pejabat pemberi tugas menyampaikan surat pemberitahuan hasil pengaduan kepada pengadu.

Catatan

1. Jangka waktu pengelolaan pengaduan 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengaduan dinyatakan lengkap (diluar pelaksanaan uji laboratorium)