

DAFTAR INFORMASI PELAYANAN PENANGANAN
PENGADUAN LINGKUNGAN TAHUN 2021

- Alur Permohonan Pengaduan Lingkungan

Pengaduan dapat disampaikan kepada Instansi Penanggung Jawab secara langsung atau tidak langsung

A. Penerimaan Pengaduan

1. Pengaduan yang disampaikan langsung secara lisan kepada petugas, pengadu mengisi formulir pengaduan.
2. Dalam hal pengaduan disampaikan langsung secara tertulis, pengadu melengkapi informasi sesuai dengan formulir pengaduan.
3. Dalam hal pengaduan disampaikan secara tidak langsung melalui media pengaduan berupa telepon atau pesan singkat, petugas menuangkan kedalam formulir pengaduan
4. Dalam hal pengaduan secara tidak langsung melalui media pengaduan berupa surat, surat elektronik, media sosial, faksimili, atau aplikasi pengaduan tidak perlu dituangkan didalam formulir pengaduan.
5. Pengaduan dinyatakan lengkap apabila telah memuat seluruh informasi yang dipersyaratkan
6. Dalam hal pengaduan dinyatakan lengkap, petugas mencatat pengaduan ke dalam buku Register Pengaduan dan memberikan Tanda Terima Pengaduan atau nomor register pengaduan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak informasi pengaduan dinyatakan lengkap.

Dalam hal pengaduan belum lengkap, petugas melakukan klarifikasi kepada pengadu untuk melengkapi informasi pengaduan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima dan apabila batas waktu terlewati namun pengadu belum melengkapi informasi pengaduan, pengaduan tidak diregistrasi.

B. Penelaahan Materi Pengaduan

1. Pengaduan yang telah diregistrasi, dilakukan telaahan terhadap informasi pengaduan.
2. Hasil telaahan berupa kategori:
 - a. Pengaduan dibidang lingkungan hidup, atau
 - b. Bukan pengaduan lingkungan hidupDan usulan rekomendasi kepada pejabat pemberi tugas berupa:
 - a. Pelaksanaan verifikasi pengaduan;
 - b. Pelimpahan pengaduan kepada bidang atau unit kerja dilingkup Instansi; atau
 - c. Pelimpahan pengaduan kepada instansi terkait
3. Apabila pengaduan dikategorikan sebagai Pengaduan bidang Lingkungan Hidup dan kewenangan berada pada Bidang/unit kerja penerima maka dilakukan verifikasi pengaduan dan apabila kewenangan bukan berada pada bidang/unit kerja penerima maka dilakukan pelimpahan pengaduan kepada bidang/unit kerja lain di lingkup instansi.

4. Apabila pengaduan dikategorikan bukan sebagai pengaduan lingkungan hidup, pengaduan diteruskan kepada instansi terkait
- C. Verifikasi Pengaduan
1. Verifikasi bertujuan Untuk memperoleh bukti kebenaran pengaduan atau ketidak benaran pengaduan dan/atau pelanggaran lain diluar kontek pengaduan
 2. Verifikasi meliputi kegiatan pemeriksaan administrasi dan pemeriksaan lapangan
 3. Hasil pemeriksaan lapangan dituangkan dalam Berita Acara Verifikasi Pengaduan
- D. Perumusan Laporan Hasil Verifikasi Pengaduan
1. Hasil verifikasi dilaporkan kepada pejabat pemberi tugas yang antara lain memuat kesimpulan dan usulan/saran
 2. Kesimpulan hasil verifikasi berupa:
 - a. Pengaduan terbukti; atau
 - b. Pengaduan tidak terbukti.
 3. Dalam hal pengaduan terbukti, atau tidak terbukti namun ditemukan pelanggaran lain diluar kontek pengaduan, usulan/saran rekomendasi dapat berupa:
 - a. Penerapan sanksi administrasi;
 - b. Penyelesaian sengketa lingkungan hidup diluar pengadilan atau melalui pengadilan;
 - c. Penegakan hukum pidana;
 - d. Pelimpahan kepada bidang/unit kerja dilingkup instansi; dan/atau
 - e. Pelimpahan pengaduan kepada instansi terkait.
 4. Dalam hal pengaduan tidak terbukti dan tidak ditemukan pelanggaran lain, pengelolaan pengaduan dinyatakan selesai
- E. Tindak lanjut
1. Pejabat pemberi tugas menindak lanjuti laporan hasil pengaduan
 2. Dalam hal pejabat pemberi tugas tidak berwenang menindaklanjuti laporan hasil verifikasi, pejabat pemberi tugas menyampaikan rekomendasi tindak lanjut kepada instansi terkait yang berwenang menindaklanjuti
- Pejabat pemberi tugas menyampaikan surat pemberitahuan hasil pengaduan kepada pengadu