**Mekanisme Penanganan Aduan (MPA) - NUWSP**

1. Aduan bisa diterima oleh PDAM, Kontraktor, dan CPMU.

* Jika Pemerintah Daerah setempat menerima aduan berkaitan NUWSP maka Pemerintah setempat dapat meneruskan aduan tersebut kepada PDAM setempat.
* Unit/lembaga yang menerima Keluhan/Aduan wajib meneruskan aduan segera kepada Asisten Lapangan (*FA-Field Assistant)* untuk dilakukan verifikasi atas Keluhan/Aduan yang diterima.

1. Saluran penyampaian aduan
2. CPMU melalui:
   * + 1. Email - [cpmunuwsp@gmail.com](mailto:cpmunuwsp@gmail.com);
       2. Sosmed (IG: @nuwas\_indonesia; Twitter: @nuwas\_pu);
       3. Website: nuwsp.com;
       4. Tertulis/surat di alamatkan ke Kantor CPMU, NUWSP, Jl. Pam Baru I No.26, RT.10/RW.6, Bend. Hilir, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10210.
3. PDAM Lematang Enim melalui:
4. Tlp: ………….
5. Hp: ……………..
6. Email: ……..
7. Sosmed (FB/IG: ….);
8. Website: ….
9. Tertulis/surat dialamatkan kepada PDAM Lematang Enim […..](https://www.perumdamtkr.com/web/kontak_kami)
10. Kontraktor
11. HP 08-…………
12. Sosmed …………..;
13. Tertulis/surat dialamatkan kepada PT. ………………………….., Jl…………………………
14. Jenis aduan

* Kategori 1: kasus yang dapat ditangani secara langsung oleh PDAM dan/atau Kontraktor
* Kategori 2: kasus yang memerlukan koordinasi dengan instansi lain di tingkat Kab/Kota dan menjadi tanggung jawab PDAM/Kontraktor
* Kategori 3: a) kasus emergensi/force major, misal kecelakaan yang menimbulkan

kematian, kerusakan akibat bencana alam, terpapar/kematian akibat COVID-

19 🡪 wajib dikoordinasikan dengan CPMU dan Bank Dunia

b) kasus Kekerasan Berbasis Gender (KBG) atau Kekerasan Terhadap Anak

(KTA) 🡪 wajib dikoordinasikan dengan CPMU dan Bank Dunia

1. Lama penanganan aduan

Lama penanganan aduan maksimal ditangani tidak lebih dari 14 hari kerja dengan tahapan sebagai berikut:

* Aduan diterima dan dicatat maksimal 1 hari
* Aduan diinformasikan kepada Pengadu bahwa aduan telah diterima dan dicatat, maksimal 1 hari sejak aduan/keluhan diterima
* Proses verifikasi maksimal 1 hari sejak aduan diterima
* Proses penyelesaian aduan/keluhan untuk:

a) Kategori 1: maksimal 2 hari sejak verifikasi

b) Kategori 2: maksimal 3 hari sejak verifikasi

c) Kategori 3: maskimal 10 hari sejak verifikasi

* Informasi Aduan/Keluhan telah selesai dan dapat diterima oleh kedua belah pihak, maksimal 1 hari setelah tanggal penyelesaian.

1. Proses Aduan

* Semua aduan yang diterima oleh PDAM atau Kontraktor atau CPMU akan diverifikasi oleh Asisten Lapangan (*FA*) dan untuk segera diteruskan dan diselesaikan sesuai dengan tanggung jawab dari masing-masing Kategori aduan.
* Aduan dianggap selesai atau kasusnya ditutup apabila aduan tersebut telah selesai dikerjakan dan pengadu telah mencapai kesepakatan atau puas dengan penyelesaiannya (harus didokumentasikan).
* Jika aduan tidak dapat diselesaikan maka perlu dimediasi oleh CPMU. Jika Pengadu tidak puas dengan penyelesaian atau dengan mediasi yang ada, Pengadu dapat menempuh jalur hukum formal.
* Aduan bisa terjadi pada masa penyiapan proyek, pelaksanaan proyek dan operasi pemeliharaan.
* Mekanisme penanganan aduan diinformasikan kepada masyarakat dengan memberikan selebaran/handout Mekanisme Penanganan Aduan/Keluhan NUWSP. Informasi Mekanisme Aduan dapat dilakukan oleh PDAM pada waktu penyusunan dokumen LARAP/UKL-UPL/SPPL, juga oleh Kontraktor sebelum pekerjaan konstruksi dilakukan di lapangan.

1. Pencatatan Aduan/Keluhan

* Setiap unit/staf penerima aduan di PDAM, Kontraktor dan CPMU wajib menyiapkan Buku Catatan Aduan/Keluhan (Buku Log). Buku ini mencatat (merekapitulasi) semua aduan yang diterima dan waktu penyelesaiaannya. Buku Catatan dimaksudkan untuk memudahkan menelusuri aduan/keluhan.
* **Formulir A – formulir penerimaan**. Setiap bentuk aduan/keluhan yang diterima oleh unit/staf PDAM, Kontraktor dan CPMU diisikan kedalam Formulir A.
* **Formulir B – formulir penyelesian**. Setiap Aduan/Keluhan yang dianggap selesai dicatat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak.

1. Pelaporan dan Monitoring

* Pada setiap triwulan, CPMU menyusun laporan konsolidasi Proyek termasuk mengevaluasi fungsi MPA dan status Keluhan/Aduan yang *outstanding.*
* Laporan Triwulan Proyek disusun berdasarkan laporan rutin bulanan/triwulan dari CMC.



Gambar 1. Mekanisme Penanganan Aduan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Formulir A - PENCATATAN ADUAN/KELUHAN**  #Aduan No……  (penomoran harus sesuai dengan Buku Log)  Instruksi: Formulir ini harus diisi oleh Staf/Unit dari PDAM, atau Kontraktor atau CPMU yang menerima pertanyaan/keluhan/aduan dan disimpan dalam file Proyek NUWSP. Lampirkan dokumentasi/surat pendukung yang relevan, jika ada. | | | | |
| Tanggal Aduan/Keluhan diterima: | | | Nama Staf Pengisi Formulir: | |
| Keluhan Diterima oleh (centang √):  □ CPMU □ PDAM □ Kontraktor | | | | |
| Cara Pengajuan Aduan/Keluhan (centang √):  □ Langsung □ Telepon □ E-mail □ SMS/WA □ Sosmed □ Website  □ Tertulis/surat □ Pertemuan Masyarakat □ Konsultasi Umum □ Lain-lain\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | |
| Nama Orang yang mengajukan Keluhan/Aduan: (informasi bersifat pilihan dan selalu diperlakukan sebagai rahasia)  Nama:  Jenis kelamin: □ Pria □ Wanita | | | | |
| Alamat atau informasi kontak untuk Orang yang Mengajukan Keluhan/Aduan: (informasi bersifat pilihan dan rahasia) | | | | |
| Lokasi di mana keluhan/aduan/masalah terjadi. | | | | |
| Provinsi | Kota/Kabupaten | Kecamatan/Desa/Kelurahan: | | Nama Jalan |
| Penjelasan singkat tentang Aduan/Keluhan: (pilih aduan/keluhan termasuk pada level mana dan berikan sebanyak mungkin uraian tentang fakta)  1. Kategori 1  ……………………………………………………………………………………  2. Kategori 2  ……………………………………………………………………………………  3. Kategori 3  a) Kasus emergency/force major  …………………………………………………………………………………..  b) Kasus Kekerasan Berbasis Gender  …………………………………………………………………………………… | | | | |
| Hasil Verifikasi oleh Asisten Lapangan (diisi oleh Asisten Lapangan/FA)  Nama FA:  Tanggal verifikasi: ……..  Siapa yang harus menangani dan menindaklanjuti keluhan tersebut: (beri bulatan atau centang)  1. Kontraktor  2. PDAM  3. CPMU | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Formulir B - KASUS SELESAI**  #Aduan No……  (penomoran harus sesuai dengan Formulir A dan Buku Log)  Instruksi: Formulir ini diisi oleh Staf/Unit dari PDAM, atau Kontraktor atau CPMU yang telah menyelesaikan keluhan/aduan dan disimpan dalam file Proyek NUWSP. Lampirkan dokumentasi/surat pendukung yang relevan, jika ada. | |
| Tanggal Selesainya Aduan/Keluhan: | Nama Staf Pengisi Formulir: |
| Aduan/Keluhan dapat diterima dan dianggap selesai oleh Pengadu atau yang mewakili pada tanggal…………….... | |
| Pengadu/Yang Mewakili  ttd  Nama | PDAM/Kontraktor/CPMU  ttd  Nama |