

Complaints Handling Procedures

The Regulation of the Minister for Public Works No.323/PRT/M/2005 “Concerning a Mechanism for Handling the Information from the Public relating to Public Works” will be implemented for EINRIP with the following enhancements:

- a. Complaints may be submitted by post, telephone, fax or email to either the Directorate of Planning (PMU), Directorate General of Highways or the MPW Inspectorate General. The addresses of the parties who receive the complaints are:

| | PMU EINRIP D.G. of Highways | Inspector General Ministry of Public Works |
|----------------|---|---|
| Postal Address | Sapta Taruna Bldg, 8 th fl JI Patimura 20 Kby Baru Jakarta Selatan 12110 | JI Raden Patah I/1, 7 th fl Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12110 |
| Phone No. | (021) 7394631 | (021)7279784 |
| Fax No. | (021) 7394631 | (021)7279784 |
| Email Address | pmu.einrip@yahoo.com | - |

- b. Anonymous complaints are permitted. If one prefers to remain anonymous, he/she may wish to make use of a free email service (such as Hotmail or Yahoo) to create an email account using a pseudonym. This way, EINRIP will be able to correspond with he/she as necessary, to seek clarification or additional information. This would be helpful for EINRIP in pursuing your allegation.”
- c. The identity of informants will be kept confidential. MPW will implement procedures to ensure this requirement is strictly enforced.
- d. All complaints will be responded to within 7 days of receipt.
- e. Complaints will be referred in a timely manner to the independent audit firm or relevant Government of Indonesia agencies for investigation and prosecution as appropriate.
- f. Complaints deemed possible serious infringements may be further investigated by AusAID.
- g. The status of all complaints will be recorded and consolidated into a monthly report by the Inspectorate General, to the PMU and AusAID.

To inform the public of the complaints handling procedures, each Satker will include the following information on the Notice Board:

- a. The guarantee of confidentiality for informants.
- b. The methods and addresses for providing confidential information.

In addition, AusAID may establish a complaints handling mechanism to deal with complaints that are submitted directly to AusAID. In general, these complaints will be referred back to MPW for investigation and follow up.

Prosedur Penanganan Pengaduan

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.323/PRT/M/2005 tentang “Tata cara Penanganan Masukan dari Masyarakat di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum” akan diterapkan di EINRIP dengan beberapa perubahan sebagai berikut:

- a. Pengaduan dapat disampaikan melalui pos, telepon, fax atau email, baik kepada Direktorat Bina Program (PMU) Ditjen Bina Marga maupun Inspektorat Jenderal Departemen PU. Pihak yang dikirim pengaduan adalah yang bertanggung jawab menangani pengaduan.

| | | |
|--------------|---|---|
| | PMU EINRIP Ditjen Bina Marga | Inspektur Jenderal Departemen PU |
| Alamat Surat | Sapta Taruna Bldg, 8 th fl Jl Patimura 20 Kby Baru Jakarta Selatan 12110 | Jl Raden Patah I/1, 7 th fl Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12110 |
| No. Telp. | (021) 7394631 | (021)7279784 |
| No. Fax | (021) 7394631 | (021)7279784 |
| Alamat Email | Pmu.einrip@yahoo.com | - |

- b. Pengaduan yang anonim (tanpa identitas) diijinkan. Jika seseorang ingin tetap merahasiakan identitasnya, disarankan agar menggunakan pelayanan email bebas (seperti Hotmail atau Yahoo) dengan membuat pendaftaran email memakai nama samaran. Dengan cara ini, akan dapat dilakukan korespondensi lebih lanjut untuk mendapatkan klarifikasi dan tambahan informasi. Ini akan membantu menelusuri pengaduan yang disampaikan.
- c. Identitas informan akan dirahasiakan. Departemen PU akan menerapkan prosedur untuk menjamin persyaratan ini di jalankan dengan sungguh-sungguh.
- d. Seluruh pengaduan akan ditanggapi dalam waktu 7 hari setelah diterima.
- e. Pengaduan akan diserahkan secepatnya kepada perusahaan audit independen atau lembaga Pemerintah Indonesia yang berwenang untuk dilakukan investigasi dan penuntutan sebagaimana mestinya.
- f. Pengaduan yang dianggap berpotensi pelanggaran serius dapat diinvestigasi lebih lanjut oleh AusAID.
- g. Status seluruh pengaduan akan dicatat dan dikonsolidasikan kedalam laporan bulanan oleh Inspektorat Jenderal Departemen PU, kepada PMU dan AusAID.

Untuk memberitahu tentang prosedur penanganan pengaduan kepada publik, masing-masing Satker akan memasukkan informasi berikut pada Papan Pengumuman

- a. Jaminan kerahasiaan bagi informan.
- b. Metode dan alamat untuk menyampaikan informasi rahasia.

Sebagai tambahan, AusAID dapat membuat mekanisme penanganan pengaduan berkaitan dengan pengaduan yang disampaikan langsung ke AusAID. Secara umum, pengaduan-pengaduan tersebut akan diserahkan kembali kepada Departemen PU untuk diinvestigasi dan ditindaklanjuti.