

PROSEDUR - PENGADUAN

2016

PERKOMNAS NO.1, BN 2016/NO.1822, 51 HLM.

PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN

- ABSTRAK : - Berdasarkan UU No.39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, Komisi Nasional Hak Asasi Manusia adalah lembaga mandiri yang dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya dapat menerima laporan dan pengaduan secara lisan atau tertulis dari setiap orang dan atau sekelompok orang yang memiliki alasan kuat bahwa hak asasinya telah dilanggar. Untuk kelancaran dan ketertiban dalam melaksanakan tugas Komisi Nasional Hak Asasi Manusia perlu menetapkan PERKOMNAS tentang Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan.
- Dasar Hukum PERKOMNAS ini adalah: UU No.39 Tahun 1999; UU No.26 Tahun 2000; UU No.40 Tahun 2008; UU No.43 Tahun 2009; KEPPRES No.48 Tahun 2001; PERKOMNAS No.1 Tahun 2010; PERKOMNAS No.2 Tahun 2010; PERKOMNAS No.2 Tahun 2011.
 - Dalam PERKOMNAS ini diatur tentang Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan dengan menetapkan batasan istilah yang digunakan dalam pengaturannya; maksud dan tujuan; ruang lingkup; penerimaan pengaduan yang terdiri dari: waktu dan tempat pelayanan pengaduan, jenis-jenis pengaduan dan tata tertib pengadu; tata cara penerimaan pengaduan yang terdiri dari: penerimaan pengaduan datang langsung, penerimaan pengaduan melalui telepon, penerimaan pengaduan melalui faksimili, penerimaan pengaduan melalui surat elektronik, penerimaan pengaduan melalui surat, penerimaan pengaduan melalui audiensi, penerimaan pengaduan secara proaktif dan penerimaan pengaduan oleh perwakilan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia; pengelolaan berkas pengaduan yang terdiri dari: pemeriksaan kelengkapan berkas pengaduan, analisa dan klasifikasi, pemilahan berkas pengaduan, pemasukan data berkas pengaduan, pemeriksaan dan validasi berkas pengaduan dan pengadministrasian lanjutan berkas pengaduan; alih media, unggah dan distribusi pengaduan yang terdiri dari: alih media berkas pengaduan, alih media tim bentukan dan tim ad hoc, unggah berkas pengaduan, dan distribusi berkas pengaduan; permintaan data pengaduan; pengolahan berkas pengaduan yang terdiri dari: penerimaan berkas aduan di subbagian arsip pengaduan, penggabungan berkas pengaduan dan distribusi berkas pengaduan lanjutan; pengelolaan arsip pengaduan yang terdiri dari: penanganan substansi berkas pengaduan, pemutakhiran data arsip pengaduan, penyimpanan arsip pengaduan dan pemeliharaan arsip pengaduan; layanan informasi arsip pengaduan yang terdiri dari: pelayanan peminjaman arsip pengaduan, pelayanan pengembalian arsip pengaduan, pelayanan permintaan informasi arsip pengaduan, pengawasan arsip dan akuisisi informasi arsip; keamanan

informasi dan akses informasi arsip pengaduan yang terdiri dari: keamanan informasi dan akses informasi arsip pengaduan yang terdiri dari: akses informasi arsip pengaduan dan keamanan informasi arsip pengaduan; penyusutan arsip pengaduan yang terdiri dari: retensi arsip pengaduan; pelaporan yang terdiri dari: laporan kinerja dan laporan kasus; serta kode etik pelayanan pengaduan.

- CATATAN : - PERKOMNAS ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan: 29 November 2016 dan ditetapkan pada tanggal: 2 Maret 2016.
- Lampiran 19 HLM.