



BANK DUNIA
IBRD • IDA | GRUP BANK DUNIA

LAYANAN PENANGANAN KELUHAN

Upaya membantu individu atau masyarakat mendapatkan penyelesaian yang lebih cepat dan lebih baik atas keluhan dan pengaduan terhadap Bank Dunia.





Keluhan-keluhan apa saja yang dapat ditangani LPK?

LPK menerima keluhan dan pengaduan yang:

- terkait dengan sebuah proyek aktif yang didanai Bank Dunia (IBRD atau IDA);
- diajukan oleh orang atau komunitas yang berpendapat mereka telah terimbas negatif oleh proyek yang didanai Bank Dunia;
- diajukan oleh peserta lelang atau mereka yang berminat mengenai proses pengadaan pada kontrak yang didanai Bank Dunia.



Informasi apa yang diperlukan?

Keluhan dan pengaduan harus:

- mengidentifikasi proyek yang menjadi subjek keluhan;
- dengan jelas menyebutkan dampak buruk proyek itu;
- mengidentifikasi orang-orang yang mengajukan keluhan dan apakah diperlukan kerahasiaan;
- mengemukakan dengan jelas apakah keluhan diajukan oleh perwakilan orang atau komunitas yang terimbas oleh proyek;
- jika keluhan diajukan oleh seorang wakil, masukkan nama, tanda tangan, rincian kontak, dan bukti tertulis wewenang wakil tersebut.

Bukti pendukung tidak perlu disertakan di awal, tetapi akan diperlukan pada saatnya nanti untuk meninjau dan menyelesaikan masalah yang diajukan. Keluhan juga harus mencakup saran dan solusi bagaimana masalah tersebut dapat diselesaikan menurut pemohon.

Identitas para penggugat akan dirahasiakan jika diminta.



Bagaimana keluhan ditangani?

LPK menerima keluhan

- Notifikasi penerimaan
- Menetapkan keabsahan

Dalam waktu 10 hari

- Pemberitahuan absah atau tidak, kalau perlu
- Minta informasi tambahan, jika diperlukan

Penyelesaian yang diusulkan

- Penyelesaian diusulkan kepada penggugat dalam 30 hari
- Jika penggugat setuju, tim proyek melaksanakan dan LPK memantau
- Penggugat dirujuk ke mekanisme keluhan lain jika tidak terselesaikan



Bagaimana saya dapat mengajukan keluhan dan pengaduan?

LPK menerima keluhan dan pengaduan dalam bahasa Inggris atau bahasa resmi negara orang yang mengajukan. Keluhan dapat dikirim melalui:

Email: grievances@worldbank.org

Fax: +1-202-614-7313

Surat: Bank Dunia

Grievance Redress Service (GRS)

MSN MC 10-1018

1818 H St NW

Washington, DC 20433, USA



Bagaimana dengan mekanisme-mekanisme keluhan lain?

Warga dan komunitas yang terimbas harus menggunakan setiap mekanisme gugatan tingkat proyek yang ada bilamana memungkinkan.

LPK tidak menggantikan mekanisme akuntabilitas lain Bank Dunia yang telah ada sebelumnya. Permohonan dapat diajukan kepada Panel Inspeksi untuk menetapkan kepatuhan dengan kebijakan Bank Dunia (www.inspectionpanel.org).

Jika sebuah proyek didanai Bank Dunia dan juga International Finance Corporation (IFC) atau Multilateral Investment Guarantee Agency (MIGA), LPK akan merujuk keluhan terkait proyek yang merupakan bagian dari IFC/MIGA kepada Kantor Penasihat Kepatuhan atau Office of the Compliance Advisor (CAO) (www.cao-ombudsman.org).

Keluhan-keluhan yang menyangkut isu-isu terkait penipuan atau korupsi dalam proyek-proyek yang didanai Bank Dunia harus diajukan kepada Kantor Integritas Institusi atau Office of Institutional Integrity (INT) (www.worldbank.org/integrity).



Pertanyaan yang Sering Diajukan

Mengapa menggunakan LPK?

Proses yang ditetapkan LPK membantu orang dan komunitas yang terimbas berurusan dengan Bank Dunia dan badan pelaksana proyek untuk mengatasi isu-isu yang terjadi, sehingga keluhan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih baik.

Apakah pengajuan keluhan akan menghentikan proyek?

Pengajuan keluhan itu saja tidak menghentikan sebuah proyek.

Apakah ada batas waktu untuk mengajukan keluhan?

LPK akan berusaha membantu menyelesaikan setiap keprihatinan yang sah dalam proyek-proyek aktif. LPK tidak dapat meninjau isu-isu yang terkait proyek-proyek yang sudah selesai.

Apakah hubungan LPK dengan mekanisme keluhan-tingkat-proyek?

Mekanisme keluhan tingkat proyek tetap merupakan alat primer untuk mengemukakan dan menyelesaikan keluhan terkait proyek. LPK berusaha membantu menyelesaikan isu-isu yang tidak dapat diselesaikan pada tingkat proyek atau di mana tidak ada mekanisme keluhan tingkat proyek.

Hasil apa yang dapat diharapkan dengan menggunakan LPK?

Penyelesaian setiap keluhan bergantung pada isu-isu yang dikeluhkan. Bank Dunia akan berusaha sekuat tenaga untuk menyelesaikan semua isu secara tepat waktu, bekerja dengan proyek itu dan orang/komunitas yang terimbas.

Apa hubungannya dengan Panel Inspeksi?

Tidak ada hubungan konsekuensial antara LPK dan Panel Inspeksi. LPK adalah mekanisme tambahan untuk digunakan orang atau komunitas. Penggunaan LPK tidak membatasi akses ke Panel Inspeksi.

Apa itu LPK?

Layanan Penanganan Keluhan (LPK) Bank Dunia menyediakan cara tambahan yang dapat diakses individu dan masyarakat untuk mengajukan keluhan langsung kepada Bank Dunia jika mereka berpendapat bahwa proyek yang didanai Bank Dunia telah atau mungkin menimbulkan dampak negatif terhadap mereka atau komunitas mereka. LPK meningkatkan daya respons dan akuntabilitas Bank Dunia dengan memastikan bahwa keluhan serta pengaduan segera ditelaah dan direspons, dan masalah serta solusi diidentifikasi secara bersama-sama.



Bank Dunia berkomitmen untuk memastikan bahwa proyek-proyek yang didanainya tidak merugikan orang atau lingkungan. Tujuan Layanan Penanganan Keluhan adalah membuat Bank Dunia lebih aksesibel bagi komunitas yang terimbas proyek dan untuk membantu memastikan penyelesaian yang lebih cepat dan lebih baik atas keluhan-keluhan terkait proyek.

Untuk informasi lebih jauh: <http://www.worldbank.org/grs>
email: grievances@worldbank.org

