



STANDAR PELAYANAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT (TIDAK LANGSUNG)



Persyaratan

Formulir/surat Pengaduan yang telah ditandatangani pribadi/warga yang mengadu dan diketahui (ditandatangani) Lurah beserta perangkat lainnya (RT, RW, Ketua LPM, Ketua Pemuda, Babintrantibmas, dan Tokoh Masyarakat setempat)

Mekanisme & Prosedur

- Pelapor mengisi formulir pengaduan dan bukti pendukung permasalahan pengaduan, dan petugas layanan pengaduan kemudian memeriksa pengaduan yang masuk lalu menyerahkan ke Subkoordinator pengaduan untuk di verifikasi
- Subkoordinator Memverifikasi pengaduan apakah termasuk pengaduan kategori ringan, sedang atau berat, jika pengaduan tingkat ringan cukup ditangani oleh Subkoordinator pengaduan langsung dengan pelapor dengan memberi informasi langsung atau lewat layanan teknologi, jika pengaduan kategori sedang/berat perlu tindak lanjut dengan tim teknis penyelesaian pengaduan melalui Koordinator
- Memberikan Informasi kepada pimpinan bahwa pengaduan yang dilaporkan perlu ditindak lanjuti melalui tim teknis
- Mendisposisikan kepada Koordinator untuk merapatkan permohonan tersebut dengan Tim, selanjutnya Koordinator memerintahkan Subkoordinator pengaduan membuat undangan rapat tim teknis penyelesaian pengaduan dan OPD terkait
- Membuat undangan rapat dan disebarluaskan kepada tim teknis OPD terkait serta milik usaha yang dilaporkan
- Melaksanakan rapat Tim penanganan pengaduan dengan OPD terkait serta pemilik usaha, untuk menyelesaikan persoalan pengaduan yang dilaporkan.
- Koordinator memerintahkan Subkoordinator Pengaduan untuk mengetik Draft Berita Acara hasil rapat tim teknis
- Subkoordinator mencetak draft Berita Acara, lalu menyerahkannya Draft Berita Acara kepada Koordinator untuk diparaf, kemudian dilanjutkan ke sekretaris.
- Sekretaris mengoreksi Draft Berita Acara Hasil Pengaduan kemudian memaraf dan diserahkan kepada Kepala untuk ditanda tangani.
- Kepala Menandatangani Berita Acara Hasil Pengaduan kemudian menyerahkan kepada petugas layanan pengaduan untuk diserahkan kepada Pelapor.
- Petugas Pelayanan Pengaduan menyerahkan Berita Acara Hasil Pengaduan Kepada Pelapor

Produk

Tanda Terima Pengaduan Masyarakat

Waktu Pelayanan

7 Hari Kerja

Konsultasi & Pengaduan

Dikelola oleh Sub Koordinator Pengaduan dan Pemantauan, dengan mekanisme :



Kotak saran atau mengisi formulir pengaduan di ruang pelayanan



Aplikasi layanan pengaduan online pada website dpmpptsp.kotapayakumbuh.go.id dan SP4N LAPOR



Surat pengaduan yang dikirim ke alamat DPMPPTSP kota Payakumbuh, Jln. Jambu Kel. Kota Kociak Kubu Tapak Rajo, Kec. payakumbu Utara, Kota Payakumbuh



082172494100



[dpmpptsp_kota_payakumbuh](https://www.instagram.com/dpmpptsp_kota_payakumbuh)



Dpm-ptsp Payakumbuh

GRATIS