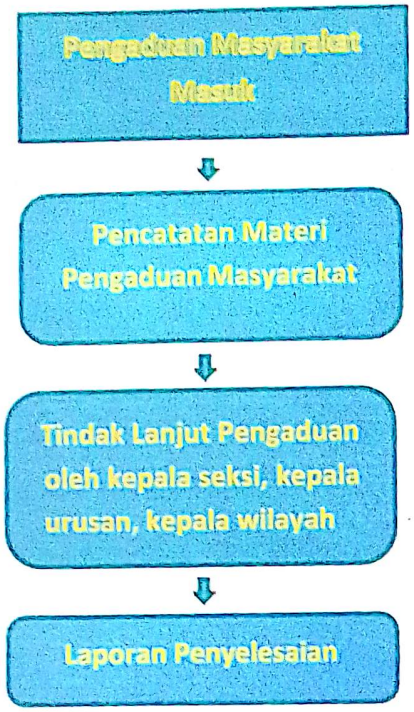
PROSEDUR BAKU PENERIMAAN PENGADUAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN

- Dalam hal pengaduan dilakukan secara lisan:



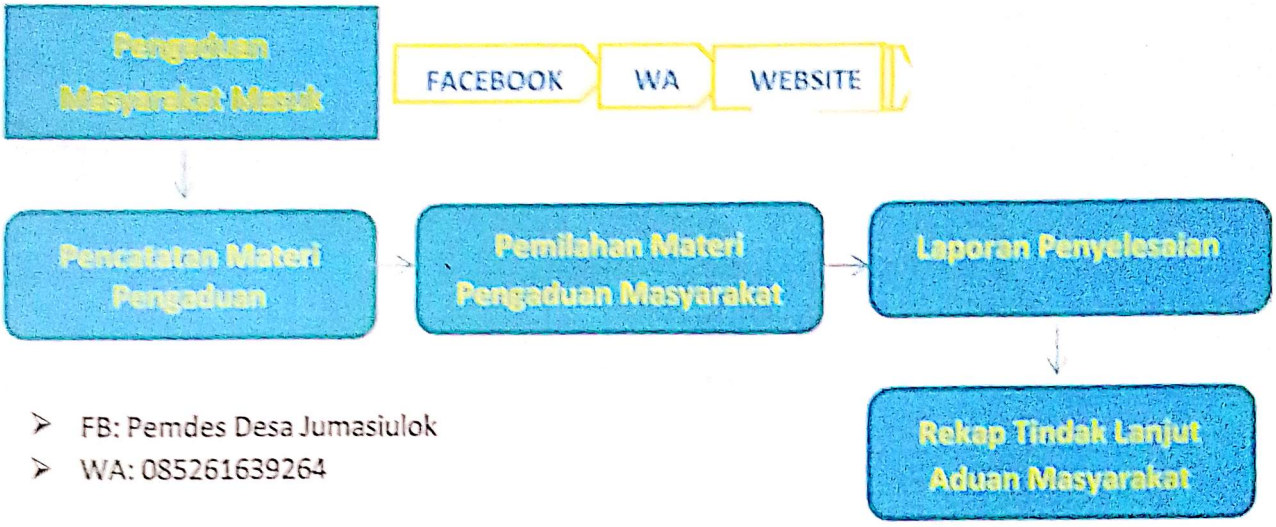
1. Pelapor datang menghadap sendiri ke meja pengaduan dengan menunjukkan identitas diri.
2. Petugas meja pengaduan memasukkan laporan pengaduan ke dalam buku catatan.
3. Pencatatan materi: waktu dan tempat kejadian, pihak yang terlibat, jenis pengaduan.
4. Petugas meja pengaduan menindaklanjuti pengaduan kurang lebih 1 x 24 jam.

- Dalam hal pengaduan dilakukan secara tertulis (Kotak Aduan Masyarakat) memuat:



1. Identitas pelapor
2. Identitas terlapor jelas
3. Masalah yang dilaporkan jelas
4. Perbuatan yang diduga dilanggar harus dilengkapi dengan waktu dan tempat kejadian, alasan pengaduan, bagaimana pelanggaran itu terjadi misalnya, apabila perbuatan yang dilakukan berkaitan dengan pelayanan atau yang lainnya, pengaduan harus dilengkapi dengan saksi
5. Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung pengaduan yang disampaikan misalnya bukti atau keterangan ini termasuk nama, alamat dan nomor kontak pihak lain yang dapat dimintai keterangan lebih lanjut untuk memperkuat bukti atau keterangan pengaduan

Dipindai dengan CamScanner



- FB: Pemdes Desa Jumasiulok
- WA: 085261639264

- Melakukan pengaduan lewat media sosial

- Pelapor dapat melakukan pengaduan melalui whatsapp, website.
- Menggunakan akun media sosial yang valid atau jelas
- Admin pengaduan akan merespon dan menindaklanjuti pengaduan
- Pencatatan materi pengaduan; waktu dan tempat kejadian, pihak yang terlibat, jenis pengaduan.
- Memilah materi pengaduan masyarakat sesuai dengan jenis masalah yang terjadi kemudian mengarahkan kepada kasie/kaur yang membidangi setiap masalah tersebut.
- Pengaduan masyarakat ditindak lanjuti. Menindaklanjuti pengaduan kurang lebih 1 x 24 jam.
- Laporan penyelesaian: memberikan informasi bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti kepada pengadu melalui telepon atau tertulis atau bisa juga secara langsung.
- Rekap tindak lanjut: mencatat tindak lanjut pengaduan dibuku agenda pengaduan.

Dipindai dengan CamScanner