

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KANTOR CAMAT NANGA PINOH  
 NOMOR 100 / 03.a /Pel-Um/TAHUN 2024  
 TANGGAL 12 JANUARI 2024  
 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN  
 PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
 KECAMATAN NANGA PINOH

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

- 1 Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Sub Bagian Kepala Seksi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Nanga Pinoh.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
  - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di ruang Sub Bagian Kepala Seksi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Nanga Pinoh;
  - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di lobi depan Kantor Kecamatan Nanga Pinoh;
  - c. Surat dengan ditujukan kepada :  
 Kantor Kecamatan Nanga Pinoh  
 Jalan Prov. Nanga Pinoh - Kota Baru KM. 4, Nanga Pinoh
  - d. HP/WA : **081352070421**  
 Email : **nanga.pinoh018@gmail.com**  
 Instagram : **kecamatannangapinoh**  
 youtube : **Kecamatan nanga pinoh**

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

Kepala Sub Bagian Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Nanga Pinoh.

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

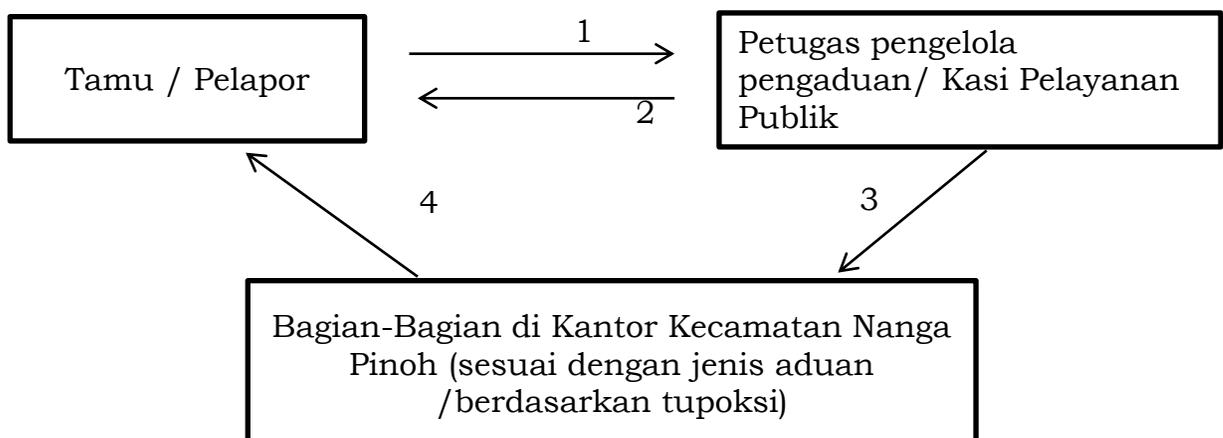
Kepala Bagian dan Kepala Sub Bagian pada masing-masing Bagian di Lingkungan di Kantor Kecamatan Nanga Pinoh (sesuai dengan jenis aduan/berdasarkan tugas, pokok dan fungsi pada masing-masing bagian).

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas;
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

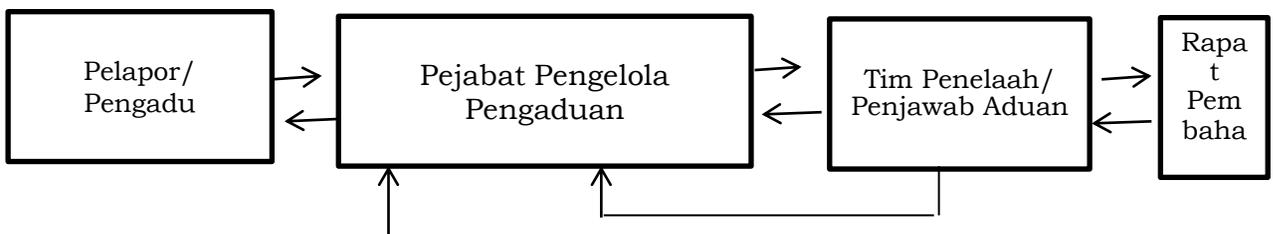
E. Tata Cara Penanganan Pengaduan dan Alur Penanganan Pengaduan :

- Untuk pihak eksternal (tamu/pelapor/pengadu) :



1. Tamu/Pengunjung/Pihak...

1. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengelola pengaduan/Kepala Seksi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Nanga Pinoh untuk menjelaskan hal yang akan diadakan;
  2. Apabila petugas pengelola pengaduan Kepala Seksi Pelayanan Publik yang tidak menguasai/mengetahui tentang permasalahan yang diadakan, maka aduan tersebut disampaikan kepada bagian yang terkait dengan permasalahan yang diadakan tersebut.
- F. Petugas pengelola pengaduan / Kepala Seksi Pelayanan Publik yang tidak menguasai/mengetahui tentang permasalahan yang diadakan, maka aduan tersebut disampaikan kepada bagian yang terkait dengan permasalahan yang diadakan tersebut.
- G. Bagian Umum dan Kepegawaian, Bagian Seksi Pelayanan Umum, Bagian Seksi Pemerintahan, Bagian Seksi Trantib, Bagian Seksi Perekonomian Pembangunan dan Pekerjaan Umum (P3U), Bagian Kesejahteraan Rakyat, Bagian Perencanaan dan Keuangan memberikan jawaban / tanggapan kepada Tamu/ Pengunjung/Pihak yang menyampaikan pengaduan.
- Untuk pihak internal (pengelola pengaduan) :



1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan;
2. Pejabat pengelola pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah / Penjawab Aduan;
3. Pejabat pengelola pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/ Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan);
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelola pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

FORMAT BUKU PENGADUAN...



