



Kapanewon Ngemplak

Jalan Jangkang 555584 02744461107

ngemplak.slemankab.go.id

Pemerintah Kab. Sleman / Kapanewon Ngemplak

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

No. SK :

Persyaratan

1. Menyampaikan aduan pelayanan disertai kronologis kejadian , dan data pendukung seperti foto dan detail peristiwa untuk mempermudah konfirmasi petugas.
2. Mencantumkan identitas pelapor / secara anonim

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

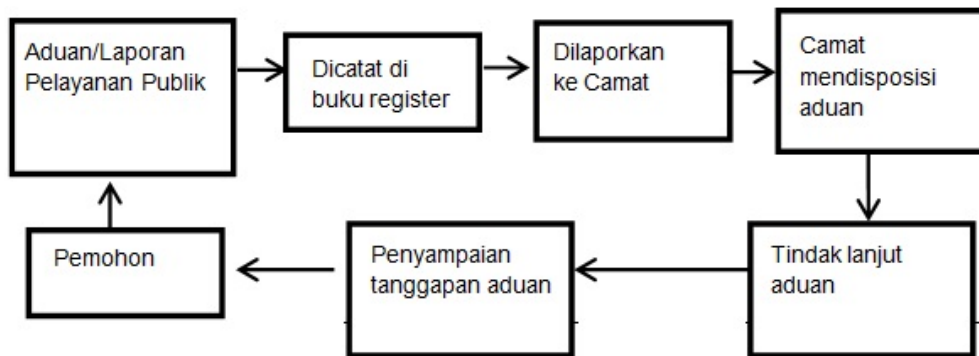


Kapanewon Ngemplak

Jalan Jangkang 555584 02744461107

ngemplak.slemankab.go.id

Pemerintah Kab. Sleman / Kapanewon Ngemplak



1. Pelapor menyampaikan aduan pelayanan melalui : a) Aplikasi Lapor Sleman atau melalui website lapor.slemankab.go.id atau ngemplakkecs.slemankab.go.id b) Halaman Facebook Kecamatan Ngemplak /ngemplakkecs.slemankab c) Instagram Kecamatan Ngemplak @kecamatanngemplak d) Email Kecamatan Ngemplak kecngemplak@slemankab.go.id e) WhatsApp Call Center Kecamatan Ngemplak 08985752980 f) Petugas Pelayanan Pengaduan di Kecamatan Ngemplak
2. Petugas Pelayanan Pengaduan menerima , mengidentifikasi dan memberikan respon singkat kepada pelapor
3. Petugas Pelayanan Pengaduan mendokumentasikan dan mencatat aduan pada buku register
4. Petugas Pelayanan Pengaduan menyampaikan aduan kepada Kepala Seksi Yanum
5. Kepala Seksi Yanum memeriksa aduan dan meneruskan aduan kepada Camat.
6. Camat mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada seksi atau sub.bagian terkait
7. Seksi atau sub bagian terkait menyusun tanggapan dan menindaklanjuti aduan sesuai arahan Camat.
8. Petugas pelayanan aduan menyampaikan tanggapan dan tindaklanjuti aduan sesuai media yang digunakan pelapor.
9. Petugas Pelayanan Pengaduan mendokumentasikan tanggapan aduan.

Waktu Penyelesaian



Kapanewon Ngemplak

Jalan Jangkang 555584 02744461107

ngemplak.slemankab.go.id

Pemerintah Kab. Sleman / Kapanewon Ngemplak

5 Hari kerja

1. Petugas pelayanan aduan menerima, mengidentifikasi dan mendokumentasikan serta meregister aduan, 60 menit
2. Petugas pelayanan aduan memberikan respon singkat terhadap pelapor dan meneruskan aduan kepada Kepala Seksi Yanum, 10 menit
3. Kepala Seksi Yanum memeriksa aduan dan meneruskan aduan kepada Camat, 60 menit
4. Camat mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada seksi atau sub.bagian terkait, 60 menit
5. Seksi atau sub bagian terkait menyusun tanggapan dan menindaklanjuti aduan sesuai arahan Camat, 3 hari
6. Petugas pelayanan aduan menyampaikan tanggapan dan tindaklanjut aduan , 30 menit
7. Petugas pelayanan aduan mendokumentasikan tanggapan aduan, 10 menit

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Layanan

1. Kotak Aduan
2. Aplikasi Lapor Sleman
3. Media Sosial Kecamatan Ngemplak : Facebook, Instagram, Email
4. Subdomain Kecamatan Ngemplak
5. WhatsApp Call Center Kecamatan Ngemplak